

नागरिक चार्टर

(नागरिकों का अधिकार पत्र)



नगर विकास विभाग
उत्तर प्रदेश शासन

2007

प्राक्कथन

भारतीय संविधान के 74वें संशोधन के फलस्वरूप नगरीय स्थानीय निकायों के स्वरूप में व्यापक परिवर्तन हुआ है। निचले स्तर तक राजनैतिक एवं प्रशासनिक विकेन्द्रीकरण सुनिश्चित कराने हेतु राज्य निर्वाचन आयोग का गठन हुआ जिसकी देखरेख में हुए चुनावों में पहली बार 33% महिलाओं एवं 27% तक पिछड़े वर्ग के लोगों के प्रतिनिधित्व की व्यवस्था की गयी। इसी प्रकार नगरीय निकायों को आर्थिक रूप से सुदृढ़ करने के लिए राज्य वित्त आयोग का गठन किया गया जिसकी संस्तुतियों के क्रम में राज्य के कुल राजस्व की शुद्ध आय का 7% नगरीय स्थानीय निकायों को सीधे संक्रमित किया जा रहा है। नगरीय निकायों में बढ़ते जनसंख्या घनत्व तथा नगरीय निकायों द्वारा नागरिकों को उपलब्ध कराई जा रही सेवाओं पर बढ़ते व्यय भार के कारण नगरीय निकायों पर अत्यधिक दबाव है। अनेक व्यावहारिक कठिनाइयों के बावजूद नगर विकास विभाग प्रदेश के 11 नगर निगमों, 195 नगर पालिका परिषदों तथा 417 नगर पंचायतों के माध्यम से नागरिकों को बेहतर और प्रभावी नागरिक सुविधाएँ उपलब्ध कराने हेतु दृढ़ संकल्पित है। नगरीय निकायों को आर्थिक रूप से आत्मनिर्भर बनाने पर विशेष बल दिया जा रहा है ताकि वे नागरिकों को समुचित सफाई, स्वस्थ पर्यावरण, पेयजल की समुचित आपूर्ति, उपयुक्त पथ प्रकाश तथा गढ़ा मुक्त सड़क देने में समर्थ हो सकें। नागरिकों की अवस्थापना सुविधाओं में विस्तार के लिए राज्य सरकार द्वारा निकायों के स्तर पर अवस्थापना विकास निधि तथा रिवाल्विंग फण्ड की स्थापना कराई गयी है जिसमें जमा धनराशि से सड़क चौड़ीकरण, जल निकासी हेतु ड्रेनेज, मुख्य मार्गों के सुदृढ़ीकरण इत्यादि जैसी महत्वाकांक्षी परियोजनाएँ क्रियान्वित की जा रही हैं। भारत सरकार से दशम वित्त आयोग/ग्यारहवें वित्त आयोग के अन्तर्गत नगरीय निकायों को मिलने वाले अनुदान राशि से सालिड वेस्ट मैनेजमेन्ट एवं अन्य अवस्थापना सुविधाओं में निरन्तर सुधार हो रहा है।

नगरीय अवस्थापना सुविधाओं के विकास हेतु सम्बन्धित विभागों के बीच बेहतर तालमेल व सामंजस्य स्थापित करने के लिए जिले एवं मण्डल स्तर पर टास्क फोर्स का गठन किया गया है जो विकास योजनाओं को समग्र एवं समयबद्ध रूप से पूर्ण कराये जाने हेतु अनुश्रवण करता है।

प्रदेश सरकार की पारदर्शी, जनसुलभ तथा संवेदनशील नीति के परिप्रेक्ष्य में संबंधित निकाय द्वारा नागरिकों को जनस्वास्थ्य, जलापूर्ति, सीवरेज, जल निकासी, सड़क अनुरक्षण, मार्ग प्रकाश अनुरक्षण, करों/शुल्कों के भुगतान एवं करारोपण इत्यादि के सम्बन्ध में उनकी समस्याओं/शिकायतों के त्वरित/समयबद्ध निस्तारण हेतु नगर विकास विभाग का आधिकारिक नागरिक चार्टर प्रस्तुत किया जा रहा है। इस नागरिक चार्टर के माध्यम से जनता की समस्याओं/शिकायतों को समयबद्ध रूप से हल करने के प्रति नगर विकास विभाग अपनी प्रतिबद्धता घोषित करता है।

उपरोक्तानुसार की गयी प्रतिबद्धता की पूर्ति की दिशा में नागरिकों द्वारा की गयी शिकायत का निस्तारण करने में निरन्तर शिथिलता बरतने वाले अधिकारियों/कर्मचारियों को दण्डित करने की व्यवस्था रखी गयी है।

नागरिक चार्टर के माध्यम से जहाँ अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा जनसमस्याओं/शिकायतों के समयबद्ध निस्तारण की व्यवस्था सुनिश्चित की जा रही है वहीं नागरिकों का दायित्व बनता है कि वे इस व्यवस्था को सफल बनाने में समाज में जनचेतना, जन सहभागिता एवं कर्तव्यबोध का भाव जागृत करें एवं साथ ही साथ नगरीय निकाय के दायों का समय से भुगतान करें।

आशा है यह चार्टर आम नागरिकों को जनसमस्याओं के निस्तारण की प्रक्रिया की जानकारी प्रदान करने में सहायक सिद्ध होगा।

एस0आर0 लाखा

प्रमुख सचिव

उ0प्र0 शासन,

नगर विकास विभाग, लखनऊ

नगर विकास विभाग का नागरिक चार्टर

क्र.सं०	विषय-सूची	पृष्ठ
	नागरिक चार्टर का उद्देश्य।	1
1.	नगर विकास विभाग द्वारा जनता को प्रदान की जाने वाली सेवाएँ एवं उन्हें प्राप्त करने का माध्यम	1
2.	नगरीय निकायों का संगठनात्मक ढाँचा।	4
3.	नगरीय निकायों के माध्यम से नगर विकास विभाग द्वारा जनता को दी जाने वाली प्रमुख सेवाएँ।	5
4.	नगर निगम द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों को दर्ज कराने एवं उनके निस्तारण की समयबद्ध व्यवस्था।	9
5.	नगर पालिका परिषद एवं नगर पंचायतों द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों को दर्ज करने एवं उनके निस्तारण की समयबद्धता	14
6.	नगरीय निकायों के अन्य प्रमुख कार्य।	19
7.	शिकायतें दर्ज कराने की प्रक्रिया का प्रारूप।	20
8.	नागरिकों द्वारा की गयी शिकायत के निस्तारण में शिथिलता बरतने वाले अधिकारियों/कर्मचारियों के विरुद्ध कार्यवाही।	25

नगर विकास विभाग

का

नागरिक चार्टर

1. नागरिक चार्टर का उद्देश्य -

इस नागरिक चार्टर का उद्देश्य नगरीय निकायों में रहने वाले नागरिकों को निकाय द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के संबंध में सूचना प्रदान करते हुए उनके स्तर एवं गुणवत्ता में सुधार लाना, विभिन्न सेवाओं को उपलब्ध कराने हेतु उत्तरदायित्व का निर्धारण करना तथा पारदर्शिता एवं नागरिक सहभागिता सुनिश्चित कराना है।

2. नगर विकास विभाग द्वारा जनता को प्रदान की जाने वाली सेवाएँ—

नगर विकास विभाग द्वारा प्रदेश के नगरीय निकायों के माध्यम से नगरीय क्षेत्र के नागरिकों को मुख्यतः निम्नलिखित सेवाएँ प्रदान की जाती हैं—

1. जन स्वास्थ्य सेवाएँ -

कूड़ा-कचरा निस्तारण, सार्वजनिक शौचालयों का रख-रखाव, मृत पशुओं का निस्तारण, जन्म-मृत्यु पंजीकरण, संक्रामक रोगों के रोकथाम के उपाय करना इत्यादि।

2. सार्वजनिक निर्माण का कार्य -

सड़कों/गलियों का सुदृढीकरण तथा अनुरक्षण, नाले/नालियों का निर्माण तथा अनुरक्षण तथा जल निकासी, सड़क से

अवरोधों/अतिक्रमणों को हटाना, पार्को एवं चौराहों का अनुरक्षण, यातायात की सुगमता हेतु चौराहों पर ट्रैफिक लाईट लगाना आदि।

3. मार्ग प्रकाश की व्यवस्था एवं अनुरक्षण
4. जलापूर्ति एवं सीवरेज की व्यवस्था एवं अनुरक्षण
5. कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) -

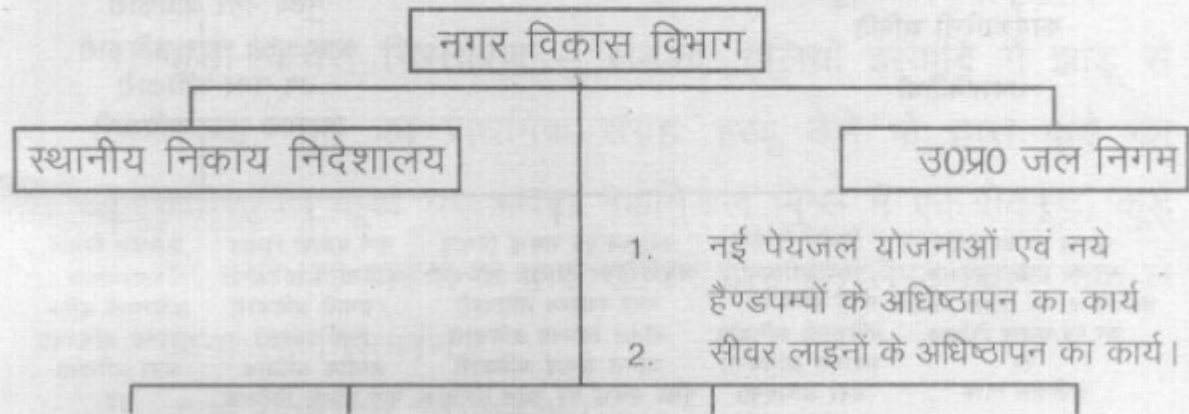
भवन/सम्पत्ति के हस्तान्तरण, भवन स्वामी के मृत्यु हो जाने अथवा सम्पत्ति का बंटवारा इत्यादि होने के फलस्वरूप कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन)

6. अन्य कार्य :

1. मानचित्र स्वीकृत करने हेतु अनापत्ति प्रमाण पत्र (N.O.C.) जारी करना।
2. अधिनियम के अन्तर्गत खाद्य पदार्थों तथा अन्य व्यावसायिक गतिविधियों हेतु लाइसेन्स निर्गत करना।
3. विज्ञापनों के प्रदर्शन की अनुमति।
4. राज्य नगरीय विकास अभिकरण, उत्तर प्रदेश (सूडा) द्वारा संचालित स्वर्ण जयन्ती शहरी रोजगार योजना, मलिन बरती सुधार कार्यक्रम तथा स्वच्छकार विमुक्ति योजना, बालिका समृद्धि योजना इत्यादि के कार्यान्वयन में जिला नगरीय विकास अभिकरण (डूडा) को अपेक्षित सहयोग प्रदान करना।
5. नगरीय निकाय द्वारा संचालित चिकित्सालयों तथा विद्यालयों का प्रबंधन व रखरखाव।
6. वाहनों के पार्किंग व्यवस्था में सहयोग करना।
7. अधिनियम के अन्तर्गत प्राविधानित अन्य कार्य।

3. सेवाओं को प्राप्त करने का माध्यम —

नगर विकास विभाग द्वारा जनता को प्रदान की जाने वाली सेवाएँ मुख्य रूप से प्रदेश के नगरीय स्थानीय निकायों के माध्यम से उपलब्ध करायी जाती है। नगर विकास विभाग के अधीन कार्यरत निकायों का स्वरूप निम्नवत् है:—



11 नगर निगम 195 नगर पालिका परिषद 417 नगर पंचायतें

1. झॉंसी डिवीजन जल संस्थान
2. चित्रकूटधाम डिवीजन जल संस्थान

(लखनऊ, कानपुर, आगरा, वाराणसी, तथा इलाहाबाद जलसंस्थान के कार्यक्षेत्र वाले नगरों में सम्बन्धित नगर निगम द्वारा तथा अन्य नगरों में पेयजल आपूर्ति का कार्य सम्बन्धित नगरीय निकायों के द्वारा सम्पादित किया जाता है।)

(पेयजल की आपूर्ति, हैण्ड पम्पों का रख-रखाव तथा सीवरज इत्यादि)

प्रदेश में नगरीय स्थानीय निकायों का संगठनात्मक ढाँचा मुख्यतया तीन प्रकार का है :—

(अ) नगर निगम

(ब) नगर पालिका परिषदें

(स) नगर पंचायतें

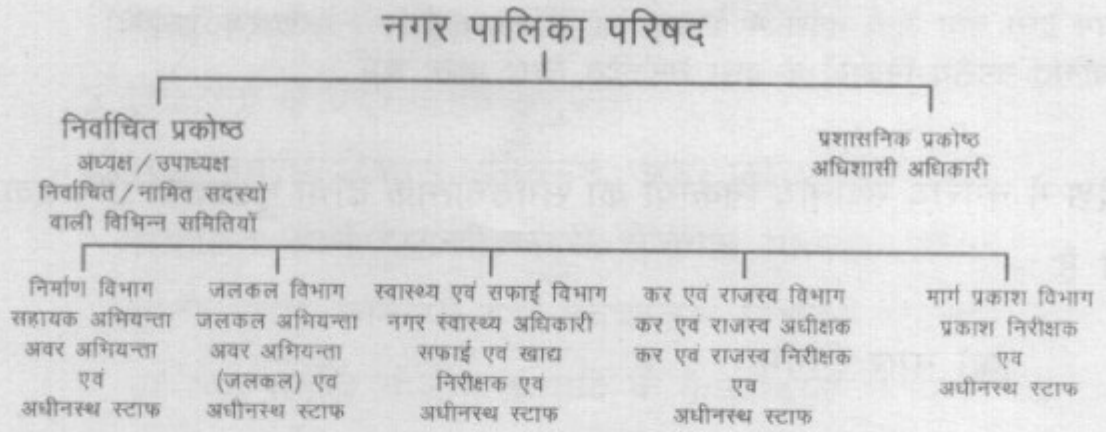
नगरीय निकायों का संगठनात्मक ढांचा

(अ) नगर निगमों का संगठनात्मक ढांचा



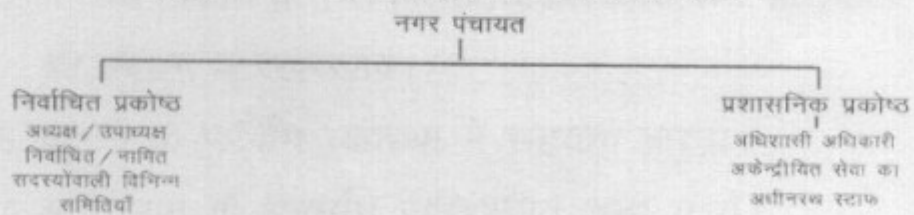
(सम्बन्धित नगर निगम में सृजित पदों के अनुसार)

(ब) नगरपालिका परिषदों का संगठनात्मक ढांचा



(सम्बन्धित नगर पालिका परिषद में सृजित पदों के अनुसार)

(स) नगर पंचायतों का संगठनात्मक ढांचा



4 नगरीय निकायों के माध्यम से नगर विकास विभाग द्वारा जनता को दी जाने वाली प्रमुख सेवाएं —

1. जन स्वास्थ्य सेवाएँ :

सामान्य सेवायें/कार्य :

1. कूड़ा-कचरा निस्तारण — सड़कों, गलियों इत्यादि में झाड़ू से सफाई, कूड़े का प्राथमिक संग्रह, हथू ठेले के द्वारा कूड़े का अधिसूचित कूड़ा घर अथवा मैकेनिकल बिन्स में एकत्रीकरण, कूड़े को छोटे बड़े वाहनों के द्वारा डम्पिंग ग्राउण्ड/लैण्ड फिल्स तक ले जाना एवं निस्तारण
2. नालों/नालियों की सफाई।
3. सार्वजनिक शौचालयों तथा मूत्रालयों की नियमित सफाई व रख-रखाव।
4. मृत पशुओं का शव निस्तारण।
5. शवदाहगृहों अथवा शमशान घाटों पर शव-दाह की व्यवस्था।
6. जन्म-मृत्यु का पंजीकरण।
7. अपमिश्रित खाद्य पदार्थों/खुले एवं कटे हुए खाद्य पदार्थों व फलों की बिक्री पर नियन्त्रण।
8. संक्रामक रोगों की रोकथाम के उपाय।
9. पेयजल में क्लोरीन की मात्रा की जाँच।
10. आवारा एवं छुट्टा पशुओं को पकड़ना।
11. अधिनियम में प्राविधानित अन्य कार्य।

जन्म-मृत्यु पंजीकरण की प्रक्रिया —

- ◆ नागरिकों द्वारा सभी जन्म एवं मृत्यु की घटना को घटित होने के निर्धारित अवधि के अन्दर संबंधित निकाय/जोन/वार्ड कार्यालय में पंजीकृत कराना आवश्यक है।

- ◆ पंजीकरण हेतु संबंधित निकाय/जोन/वार्ड कार्यालय/ह कार्यालय होगा जिसके अन्तर्गत जन्म अथवा मृत्यु हुई हो।
- ◆ जन्म अथवा मृत्यु प्रमाण पत्र की प्रति निर्धारित शुल्क के भुगतान पर दी जायेगी।
- ◆ जन्म एवं मृत्यु के दिनांक से 1 वर्ष की अवधि व्यतीत हो जाने के बाद पंजीकरण प्रथम श्रेणी मजिस्ट्रेट/सक्षम प्राधिकारी की स्वीकृति के उपरान्त नियमानुसार किया जा सकेगा।

खाद्य अपमिश्रण व सड़े गले फलों व सब्जियों आदि की बिक्री पर रोक :

- ◆ अपमिश्रित खाद्य पदार्थों के निर्माण, भण्डारण अथवा बिक्री सम्बन्धी शिकायत संबंधित जोन/निकाय कार्यालय के जोनल अधिकारी/नगर स्वास्थ्य अधिकारी/मुख्य सफाई एवं खाद्य निरीक्षक/सफाई एवं खाद्य निरीक्षक से की जा सकती है जो शिकायत प्राप्ति के तत्काल बाद अपमिश्रित खाद्य पदार्थ का नमूना लेकर जाँच हेतु भेजेंगे।
- ◆ बाजार में विशेषकर स्कूलों व कालेजों के निकट बिक रहे खुले खाद्य पदार्थ अथवा सड़े गले फलों व सब्जियों के संबंध में शिकायत संबंधित जोन/निकाय कार्यालय के जोनल अधिकारी/नगर स्वास्थ्य अधिकारी/मुख्य सफाई एवं खाद्य निरीक्षक/सफाई एवं खाद्य निरीक्षक द्वारा ली जाएगी जिनके द्वारा इस प्रकार प्राप्त शिकायतों पर तत्काल कार्यवाही कर ऐसे खाद्य पदार्थों की बिक्री पर रोक लगायी जायेगी अथवा ऐसे दूषित खाद्य पदार्थों को नष्ट कर दिया जायेगा।

मृत पशुओं के शव निस्तारण की व्यवस्था -

- ◆ मृत पशुओं के संबंध में सूचना जोन/निकाय कार्यालय में जोनल अधिकारी/नगर स्वास्थ्य अधिकारी/सफाई निरीक्षक अथवा

इस कार्य के लिए नियुक्त ठेकेदार के अधिसूचित दूरभाष संख्या पर दी जा सकती है जो सूचना प्राप्ति के दिन ही मृत पशुओं को हटवाने की व्यवस्था सुनिश्चित करेगा।

2. सार्वजनिक निर्माण कार्य -

सामान्य सेवायें/कार्य :

- ◆ सड़कों/गलियों का निर्माण एवं मरम्मत।
- ◆ सड़कों पर हुए गड्ढों की मरम्मत/पैच रिपेयर।
- ◆ विद्यमान सड़कों का सुधार, चौड़ीकरण एवं आवश्यकतानुसार डिवाइडरों का निर्माण।
- ◆ फुटपाथ का निर्माण एवं मरम्मत।
- ◆ नालों व नालियों का निर्माण, मरम्मत/रख रखाव।
- ◆ सड़क/गलियों के बीचों-बीच पड़ने वाले नालों/नालियों पर पुलिया का निर्माण व मरम्मत।
- ◆ सार्वजनिक स्थानों पर मलवा डालने वाले के व्यय पर मलवा हटवाना।
- ◆ सड़क/पटरियों से स्थायी/अस्थायी अतिक्रमणों/अवरोधों को हटाना। जल भराव वाले क्षेत्रों में जल निकासी की व्यवस्था।

3. मार्ग प्रकाश अनुरक्षण -

सामान्य सेवायें/कार्य :

- ◆ नगरीय निकायों द्वारा मुख्य मार्गों, चौराहों, सार्वजनिक स्थलों पर सोडियम लाइटें, ट्यूबलाइट फिटिंग अथवा बल्ब (शेड के साथ) लगवाने तथा इनके रख रखाव की व्यवस्था करना।

- ◆ नगर निगमों तथा बड़े नगर पालिकाओं में चौराहों तथा मुख्य सार्वजनिक स्थलों पर हाईमास्ट/सेमी हाईमास्ट की आवश्यकतानुसार धन की उपलब्धता पर व्यवस्था करना।

4. जलापूर्ति एवं सीवरेज —

सामान्य सेवायें/कार्य :

- ◆ स्वच्छ पेयजल की आपूर्ति तथा वाणिज्यिक एवं औद्योगिक कार्यों हेतु जलापूर्ति।
- ◆ जलकल उपकरणों की मरम्मत, रखरखाव एवं संचालन।
- ◆ सार्वजनिक स्टैंड पोस्ट तथा हैण्डपम्प के माध्यम से पेय जलापूर्ति।
- ◆ जलकल देयों के बिलों का प्रेषण।
- ◆ नया जल संयोजन।
- ◆ सीवर व्यवस्था का रख रखाव तथा मैनहोल कवर बदलना।
- ◆ नये सीवर कनेक्शन देना।

5. कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) एवं करारोपण से सम्बन्धित आपत्तियों का निस्तारण —

सामान्य प्रक्रिया —

भवन स्वामी की मृत्यु हो जाने, सम्पत्ति का आपसी बँटवारा होने, सम्पत्ति के हस्तान्तरण इत्यादि के फलस्वरूप कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) हेतु आवेदन-पत्र के साथ सुसंगत साक्ष्य, नोटरी शपथपत्र तथा सम्बन्धित निकाय द्वारा निर्धारित शुल्क जमा कराया जाता है। तत्पश्चात् सम्बन्धित निकाय/जोन कार्यालय द्वारा आपत्ति हेतु सम्बन्धित पक्षों को एक माह की नोटिस जारी की जाती है तथा स्थानीय समाचार पत्र में आवेदन के

व्यक्ति पर नामान्तरण की सार्वजनिक सूचना प्रकाशित कराई जाती है। निर्धारित अवधि में प्राप्त आपत्तियों का विधिवत निस्तारण कर नामान्तरण की कार्यवाही की जाती है। इसी प्रकार करारोपण की प्रक्रिया के दौरान सम्पत्ति कर निर्धारण हेतु निकाय/जोन कार्यालय द्वारा भेजे गये नोटिस पर एक माह के अन्दर लिखित आपत्ति सम्बन्धित निकाय/जोन कार्यालय में की जा सकती है। निर्धारित तिथि पर आपत्तियों की सुनवाई के समय आवेदक द्वारा सुसंगत साक्ष्यों/अभिलेखों सहित अपना पक्ष कर समिति/ उपसमिति/ इस कार्य हेतु नामित किये गये अधिकारी के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है।

नगर निगम द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों को दर्ज कराने एवं उनके निस्तारण की समयबद्ध व्यवस्था

1. जन स्वास्थ्य सेवाएं

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1 झाड़ू न लगाने/प्राथमिक कूड़ा न उठाने की शिकायत	जोनल/वार्ड कार्यालय	सम्बन्धित सफाई निरीक्षक	24 घण्टे
2 कूड़ाघर से कूड़ा न उठाए जाने की शिकायत।	तकै	प्रभारी अधिकारी (वर्कशाप)	24 घण्टे
3 नाले में रोक लगने से जल निकासी न हो पाने की शिकायत	तकै	सम्बन्धित सफाई निरीक्षक	उसी दिन
4 मृत पशुओं के शव को हटवाने के सम्बन्ध में शिकायत	तकै	तकै	उसी दिन
5 जन्म-मृत्यु प्रमाण पत्र निर्गत करना	तकै	नगर स्वास्थ्य अधिकारी अथवा उसके द्वारा नामित अधिकारी	सूचना प्राप्त होने के 7 दिन के अन्दर
कार्य/जनता से	शिकायतें प्राप्त	निस्तारित करने वाले	निस्तारण

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
6. खाद्य अपमिश्रण व सड़े गले फलों व सब्जियों को बिक्री के सम्बन्ध में शिकायतें	तदैव	तदैव	उसी दिन
7. संक्रामक रोगों के फैलने के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ करना
8. आवारा एवं छुट्टा पशुओं के सम्बन्ध में शिकायत।	तदैव	तदैव	उसी दिन

नोट— उपरोक्त शिकायतों के निस्तारण कराने का उत्तरदायित्व नगर स्वास्थ्य अधिकारी/अतिरिक्त नगर स्वास्थ्य अधिकारी का होगा जो शिकायतों का समयबद्ध निस्तारण कराना सुनिश्चित करेंगे।

2. सार्वजनिक निर्माण कार्य —

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
<u>दीर्घकालिक</u> सड़कों/गलियों के निर्माण सुदृढीकरण अथवा नाली/नालों का निर्माण, सड़कों का चौड़ीकरण, फुटपाथ का निर्माण	मुख्य नगर अधिकारी/ मुख्य अभियन्ता कार्यालय	मुख्य अभियन्ता	धन की उपलब्धता एवं आगणन की स्वीकृति के 6 माह के अन्दर
<u>अल्पकालिक</u> — सड़कों की पैच मरम्मत	जोनल कार्यालय में सहायक अभियन्ता/ अवर अभियन्ता	मुख्य/नगर अभियन्ता	धन की उपलब्धता के आधार पर 2 सप्ताह में (अत्यधिक ठंड तथा बरसात में 1 माह)
सार्वजनिक सड़कों व पटरियों से मलवा हटाना	तदैव	सहायक अभियन्ता	2 दिन
रोड कटिंग हेतु प्रार्थना पत्रों का निस्तारण/ अनुमति	तदैव	सहायक अभियन्ता	निर्धारित शुल्क जमा करने के 7 दिन के अन्दर

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
सड़क से अवरोधों/ अतिक्रमणों को हटाना	मुख्य नगर अधिकारी/ प्रभारी अधिकारी (अतिक्रमण) कार्यालय	जोनल अधिकारी/प्रभारी अधिकारी (अतिक्रमण)	पुलिस बल मिलने पर अधिकतम 15 दिन में
नालों/नालियों तथा गली पिट्स की छोटी मोटी मरम्मत	जोन कार्यालय में सहायक/अवर अभियन्ता	सहायक अभियन्ता	7 दिन
क्रास ड्रेन (छोटी पुलिया) बनाना	तदैव	तदैव	1 माह
जलभराव वाले क्षेत्रों में जल निकासी	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ कराना।

3. मार्ग प्रकाश एवं अनुरक्षण सेवाएं

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1 स्ट्रीट लाइट पोल लगाकर उस पर सोडियम अथवा ट्यूब फिटिंग लगाना	कार्यालय प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)	प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)	धन की उपलब्धता एवं कार्य की स्वीकृति के 2 माह के अन्दर
2 पहले से लगे विद्युत पोल पर नई स्ट्रीट लाइट फिटिंग लगाना	प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)/ जोन कार्यालय	प्रभारी अधिकारी (मार्ग-प्रकाश)/ आलोक अधीक्षक	फिटिंग की उपलब्धता पर अधिकतम 7 दिन में
3 पहले से लगी फिटिंग के न जलने की शिकायत	तदैव	जोनल अधिकारी / आलोक अधीक्षक / प्रकाश निरीक्षक	आवश्यक विद्युत उपकरण उपलब्ध होने की दशा में 3 दिन
4 त्यौहारों, मेलों/महोत्सवों में प्रकाश की अतिरिक्त व्यवस्था करना	तदैव	जोनल अधिकारी / प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)	पर्व/उत्सव के पूर्व

4. जलसम्पूर्ति एवं सीवरेज -

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
नये जल संयोजन/सीवर संयोजन हेतु आवेदन	जोन कार्यालय अथवा जल संस्थान	अधिशारी अभियन्ता/ जलकल अभियन्ता	आवेदन पत्र प्राप्त होने के 15 दिन में स्थल निरीक्षण व आगणन तैयार कर आवेदक को सूचित करना तथा धनराशि जमा होने के 3 दिन के अन्दर नये संयोजन की स्वीकृति। अधिकतम 3 दिन
- पाइप लाइन में लीकेज	तदैव	तदैव	12 घंटे के अन्दर कार्य प्रारम्भ करना तदैव
- मुख्य पाइप लाइन को ठीक करना	तदैव	तदैव	तदैव
- प्रदूषित जलापूर्ति में सुधार	तदैव	तदैव	तदैव
- लो प्रेशर की जलापूर्ति में सुधार करना	तदैव	तदैव	2 दिन में कार्य प्रारम्भ करना
- सार्वजनिक स्टैण्ड पोस्ट की मरम्मत	तदैव	तदैव	1 दिन में
- जलकर, जलमूल्य संबंधी बिल का संशोधन	तदैव	तदैव	3 दिन में
- विवाह व अन्य अवसरों के लिए पानी का टैंकर	तदैव	तदैव	प्रार्थना पत्र समारोह के 7 दिन पूर्व देने तथा निर्धारित शुल्क जमा करने पर नियत तिथि के प्रातःकाल।

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
— पम्पिंग सिस्टम खराब होने की दशा में	तदैव	तदैव	सूचना मिलने के 3 घंटे के अन्दर टैंकर की उपलब्धता अनुसार जलापूर्ति धनराशि उपलब्ध होने एवं स्वीकृति के 3 माह के अन्दर 3 दिन में उसी दिन कार्य प्रारम्भ
— हैण्डपम्प का रीबोर	मुख्य कार्यालय	मुख्य अभियंता / अधिशासी अभियंता	7 दिन में
— हैण्डपम्प की मरम्मत	जोन कार्यालय	जलकल अभियन्ता	
— सीवर जाम ठीक कराया जाना	तदैव	तदैव	
— मैनहोल कवर बदला जाना	तदैव	तदैव	

5. कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) एवं करारोपण

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1 सम्पत्ति के हस्तान्तरण भवन-स्वामी की मृत्यु हो जाने अथवा सम्पत्ति का बंटवारा हो जाने इत्यादि के फलस्वरूप कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) हेतु आवेदन	मुख्य कार्यालय अथवा जोन कार्यालय	जोनल उप नगर अधिकारी / प्रमारी अधिकारी (कर) द्वारा निर्धारित प्रक्रिया पूर्ण करायी जायेगी / आपत्तियों का निस्तारण कर समिति / उपसमिति द्वारा किया जाएगा।	आवेदन पत्र प्राप्त होने के 15 दिन में नोटिस जारी करना तथा आपत्तियां देने की अवधि समाप्त होने के 15 दिन के अन्दर निस्तारण तदैव
2 कपट पूर्ण अथवा बाला-बाला गये नाम परिवर्तन / म्यूटेशन के विरुद्ध शिकायत	तदैव	इस निमित्त गठित समिति / उपसमिति द्वारा आपत्तियों की सुनवाई के पश्चात् निस्तारित की जाएगी।	तदैव
3 सम्पत्ति कर निर्धारण में भेजे गये नोटिस पर प्राप्त होने वाली आपत्तियों का निस्तारण।	तदैव	तदैव	तदैव

नगर पालिका परिषद एवं नगर पंचायत द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों को दर्ज कराने एवं उनके निस्तारण की समयबद्ध व्यवस्था -

प्रदेश में भिन्न-भिन्न श्रेणियों की कुल 195 नगर पालिका परिषदें तथा 417 नगर पंचायतें हैं। सामान्यतया बड़ी नगर पालिका परिषदों (1 लाख जनसंख्या से अधिक) में दिये गये चार्ट के अनुसार केन्द्रीयित सेवा के अधिकारी/कर्मचारी तैनात होते हैं परन्तु छोटी नगर पालिका परिषदों में सभी सेवाओं से सम्बन्धित केन्द्रीयित सेवा के अधिकारी/कर्मचारी तैनात नहीं होते। इसी प्रकार नगर पंचायतों में भी सामान्यतः अधिशासी अधिकारी को छोड़कर केन्द्रीयित सेवा का कोई भी अधिकारी/कर्मचारी तैनात नहीं होता। अतः इस प्रकार की छोटी नगरीय निकायों में अधिशासी अधिकारी द्वारा अकेन्द्रीयित सेवा के कर्मचारियों के सहयोग से नागरिकों की समस्याओं का निराकरण कराया जाता है।

नगर पालिका परिषदों एवं नगर पंचायतों में शिकायतों को दर्ज कराने एवं उनके निस्तारण की व्यवस्था निम्नवत् है -

1. जन स्वास्थ्य सेवायें :

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1. झाड़ू न लगने, प्राथमिक कूड़ा न उठाने की शिकायत	नगर पालिका कार्यालय में अधिशासी अधिकारी / नगर स्वास्थ्य अधिकारी / सफाई निरीक्षक	सफाई निरीक्षक / नगर स्वास्थ्य अधिकारी / अधिशासी अधिकारी	24 घण्टे
2. कूड़ा घर से कूड़ा न उठाए जाने की शिकायत	तदैव	तदैव	24 घण्टे
3. नाले में रोक लगने से जल निकासी न हो पाने की शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
4. मृत पशुओं के शव को हटवाने के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन
5. जन्म-मृत्यु पंजीकरण प्रमाण-पत्र निर्गत करना	तदैव	नगर स्वास्थ्य अधिकारी/ अधिशारी अधिकारी	सूचना मिलने के 7 दिन में
6. खाद्य अपमिश्रण व सड़े गले फलों/सब्जियों की बिक्री के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन
7. संक्रामक रोगों के फैलने कार्य के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन
8. आवारा एवं दुधारू पशुओं की शिकायत	तदैव	तदैव	प्रारम्भ उसी दिन

2. सार्वजनिक निर्माण कार्य -

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
दीर्घकालिक सड़कों/गलियों के सुदृढीकरण अथवा नाली/नालों का निर्माण, सड़कों का चौड़ीकरण, फुटपाथ का निर्माण	नगरपालिका कार्यालय में अधिशारी अधिकारी/ सहायक अभियन्ता/ अवर अभियन्ता	सहायक अभियन्ता/ अवर अभियन्ता	धन की उपलब्धता तथा आगणन की स्वीकृति के 6 माह में
अल्पकालिक - सड़कों की पैच मरम्मत	नगर पालिका कार्यालय में सहायक अभियन्ता/ अवर अभियन्ता	तैनात सहायक अभियन्ता/ अवर अभियन्ता	धन की उपलब्धता के आधार पर 2 सप्ताह (अत्यधिक ठंड तथा बरसात में 1 माह)

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
- सार्वजनिक सड़कों व पटरियों से मलबा हटाना	तदैव	तदैव	2 दिन में
- रोड कटिंग हेतु प्रार्थना पत्रों का निस्तारण/ अनुमति प्रदान करना	तदैव	तदैव	निर्धारित शुल्क जमा करने के 7 दिन में।
- सड़क से अवरोधों/ अतिक्रमणों को हटाना	तदैव	अधिशारी अधिकारी/ सहायक अभियन्ता	पुलिस बल मिलने पर अधिकतम 15 दिन में
- नालों/नालियों तथा गली पिट्स की मरम्मत	तदैव	सहायक अभियन्ता	7 दिन
- क्रास ड्रेन/छोटी पुलिया बनाना	तदैव	अवर अभियन्ता	एक माह में
- जलभराव वाले क्षेत्रों में जल निकासी	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ कराना।

3. मार्ग प्रकाश अनुरक्षण -

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1. स्ट्रीट लाइट पोल लगाकर उस पर सोडियम अथवा ट्यूब फिटिंग लगाना	नगर पालिका कार्यालय में अधिशारी अधिकारी	सहायक/अवर अभियन्ता एवं प्रकाश निरीक्षक	धन की उपलब्धता तथा कार्य की स्वीकृति के 2 माह में
2. पहले से लगे विद्युत पोल पर नई स्ट्रीट लाइट फिटिंग लगाना	तदैव	अधिशारी अधिकारी/ प्रकाश निरीक्षक	फिटिंग की उपलब्धता के आधार पर अधिकतम 7 दिन में
3. पहले से लगी फिटिंग के न जलने की शिकायत	तदैव	प्रकाश निरीक्षक	आवश्यक विद्युत उपकरण उपलब्ध होने पर 3 दिन में
4. त्यौहारों, मेलों/महोत्सवों में प्रकाश की अतिरिक्त व्यवस्था करना	तदैव	अधिशारी अधिकारी/प्रकाश निरीक्षक	पर्व/उत्सव से पूर्व

4. जलापूर्ति एवं सीवरेज -

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
नये जल संयोजन/सीवर संयोजन हेतु आवेदन	नगर पालिका का जलकल कार्यालय अथवा क्षेत्रीय जलसंस्थान (झॉसी मण्डल एवं चित्रकूट धाम मण्डल के नगरों के लिए)	जलकल अभियन्ता	आवेदन पत्र प्राप्त होने के 15 दिन के अन्दर स्थल निरीक्षण व आगणन तैयार कर आवेदक को सूचित करना तथा धनराशि जमा करने के 3 दिन के अन्दर नये संयोजन की स्वीकृति। अधिकतम 3 दिन
- पाइप लाइन में लीकेज	तद्वैव	तद्वैव	12 घंटे के अन्दर कार्य प्रारम्भ करना
- मुख्य पाइप लाइन को ठीक करना	तद्वैव	तद्वैव	1 दिन
- प्रदूषित जलापूर्ति में सुधार	तद्वैव	तद्वैव	2 दिन
- लो प्रेशर की जलापूर्ति में सुधार करना	तद्वैव	तद्वैव	1 दिन
- सार्वजनिक स्टैण्ड पोस्ट की मरम्मत	तद्वैव	तद्वैव	3 दिन
- जलकर, जलमूल्य संबंधी बिल का संशोधन	तद्वैव	तद्वैव	प्रार्थना पत्र समारोह के 7 दिन पूर्व देने तथा निर्धारित शुल्क जमा करने पर नियत तिथि के प्रातःकाल।
- विवाह व अन्य अवसरों के लिए पानी का टैंकर	तद्वैव	तद्वैव	

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
- पम्पिंग सिस्टम खराब होने की दशा में	तदैव	तदैव	सूचना मिलने के 3 घंटे के अन्दर टैकर की उपलब्धतानुसार जलापूर्ति
- हैण्डपम्प का रीबोर	तदैव	तदैव	धनराशि की उपलब्धता पर 3 माह में।
- हैण्डपम्प की मरम्मत	तदैव	तदैव	3 दिन में
- सीवर जाम ठीक कराया जाना	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ
- मैनहोल कवर बदला जाना	तदैव	तदैव	7 दिन में

5. कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) एवं करारोपण से सम्बन्धित आपत्ति का निस्तारण :

जनता से प्राप्त आवेदन	आवेदन प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1. सम्पत्ति के हस्तान्तरण भवन-स्वामी की मृत्यु हो जाने अथवा सम्पत्ति का बंटवारा हो जाने इत्यादि के फलस्वरूप कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) हेतु आवेदन	नगर पालिका कार्यालय में अधिशासी अधिकारी	अधिशासी अभियन्ता द्वारा निर्धारित प्रक्रिया पूर्ण कराया जाना है। प्राप्त आपत्तियों का निस्तारण इस निमित्त गठित कर समिति द्वारा किया जायेगा।	आवेदन पत्र प्राप्त होने के 15 दिन के अन्दर नोटिस जारी करना तथा आपत्तियां देने की अवधि समाप्त होने के 15 दिन के अन्दर निस्तारण करना।
2. कपटपूर्ण अथवा बाला-बाला तरीके से किये गये नाम परिवर्तन/म्यूटेशन के विरुद्ध शिकायत	तदैव	इस निमित्त गठित कर समिति द्वारा आपत्तियों की सुनवाई किये जाने के पश्चात् निस्तारित की जाती है।	तदैव
3. सम्पत्ति कर निर्धारण में भेजे गये नोटिस पर प्राप्त होने वाली आपत्तियों।	तदैव	तदैव	तदैव

● गरीय निकायों के अन्य प्रमुख कार्य

6. मानचित्र स्वीकृत करने हेतु अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी करना

विकास प्राधिकरण अथवा विनियमित क्षेत्र के द्वारा भवनों के मानचित्र स्वीकृत किये जाने से पूर्व नगर निगमों/नगर पालिका परिषदों से इस आशय की अनापत्ति माँगी जाती है कि भवन निर्माण हेतु प्रस्तावित भूमि नगर निगम/नगर पालिका अथवा नजूल की नहीं है। इस प्रकार के प्राप्त आवेदन पत्रों की मौके पर जॉच अवर अभियन्ता/मानचित्रकार के द्वारा कराकर 15 दिन के अन्दर वांछित प्रमाण-पत्र निर्गत कर दिया जाएगा।

7. लाइसेन्स निर्गत करना -

अधिनियम के अन्तर्गत खाद्य/पेय पदार्थों के लाइसेन्स तथा अन्य व्यवसायों के लाइसेन्स सक्षम अधिकारी द्वारा आवेदन पत्र प्राप्त होने के 15 दिन के अन्दर निर्गत कर दिये जायेंगे। पूर्व में जारी किये गये लाइसेन्सों के नवीनीकरण का कार्य 10 दिन के अन्दर कर दिया जाएगा।

8. विज्ञापनों के प्रदर्शन की अनुमति

समाचार पत्रों/पत्रिकाओं से भिन्न विज्ञापन यथा-होर्डिंग्स कियॉस्क बैनर पोस्टर इत्यादि के द्वारा विज्ञापन लगाए जाने की अनुमति सक्षम अधिकारी द्वारा प्रथम पत्र प्राप्त होने के 7 दिन के अन्दर स्थल की जॉच करने के बाद प्रार्थी को निर्धारित शुल्क जमा करने की सूचना देकर शुल्क जमा करने की तिथि के तीन दिन के अन्दर दी जायेगी। स्थलीय जांच करते समय यह सुनिश्चित किया जाएगा कि प्रदर्शित होने वाला विज्ञापन किसी भी दृष्टिकोण से आपत्तिजनक नहीं है और उससे यातायात में भी किसी प्रकार अवरोध उत्पन्न नहीं होगा।

**शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया तथा प्रारूप
शिकायत का चरण - नगर निगम**

शिकायत का विषय	प्रथम चरण		द्वितीय चरण		तृतीय चरण	
	पदनाम	स्तर	पदनाम	स्तर	पदनाम	स्तर
जनस्वास्थ्य / सालिड वेस्ट मैनेजमेन्ट	क्षेत्रीय सफाई एवं खाद्य निरीक्षक	वार्ड कार्यालय	नगर स्वास्थ्य अधिकारी / जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	अपर मुख्य नगर अधिकारी	मुख्य कार्यालय
सड़क मरम्मत / जल निकासी	क्षेत्रीय अवर अभियन्ता	जोन कार्यालय	सहायक अभियन्ता / जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	मुख्य अभियन्ता	मुख्य कार्यालय
मार्ग प्रकाश	क्षेत्रीय प्रकाश निरीक्षक	जोन कार्यालय	अलोक अधीक्षक / जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)	मुख्य कार्यालय
जलापूर्ति एवं सीवरेज	क्षेत्रीय अवर अभियन्ता (जल)	जोन कार्यालय	जलकल अभियन्ता / जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	अधिरासी अभियन्ता जल एवं सीवरेज	मुख्य कार्यालय / जल संस्थान कार्यालय
कर निर्धारण / म्यूटेशन / लाइसेन्सिंग	क्षेत्रीय कर एवं राजस्व अधीक्षक	जोन कार्यालय	प्रभारी अधिकारी (कर) / जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	अपर मुख्य नगर अधिकारी	मुख्य कार्यालय

शिकायत का चरण—नगर पालिका परिषद

शिकायत का विषय	प्रथम चरण (पदनाम)	द्वितीय चरण (पदनाम)	तृतीय चरण (पदनाम)
जनस्वास्थ्य / सालिड वेस्ट मैनेजमेन्ट	क्षेत्रीय सफाई एवं खाद्य निरीक्षक/ मुख्य सफाई एवं खाद्य निरीक्षक	नगर स्वास्थ्य अधिकारी	अधिशारी अधिकारी अध्यक्ष
सड़क मरम्मत / जल निकासी मार्ग प्रकाश	क्षेत्रीय अवर अभियन्ता (सिविल) क्षेत्रीय प्रकाश निरीक्षक	सहायक अभियन्ता अधिशारी अधिकारी	अधिशारी अधिकारी / अध्यक्ष अध्यक्ष
जलापूर्ति एवं सीवरेज	क्षेत्रीय अवर अभियन्ता (जल)	जलकल अभियन्ता	अधिशारी अधिकारी / अधिशारी अभियन्ता (जल संस्थान)
कर निर्धारण / म्यूटेशन	कर एवं राजस्व अधीक्षक	अधिशारी अधिकारी	अध्यक्ष / कर समिति के अध्यक्ष

शिकायत का चरण—नगर पंचायत

चूंकि नगर पंचायत नगरीय इकाई का सबसे छोटा संगठन है और सामान्यता अधिकारी ही अकेले केन्द्रीयित सेवा का कर्मचारी होता है। अतः शिकायतें प्रथम चरण में अधिशारी अधिकारी के पास दी जाती हैं। शिकायत का निस्तारण न होने पर द्वितीय चरण में शिकायत नगर पंचायत के निर्वाचित अध्यक्ष से की जा सकती है।

शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप

यदि नागरिकों को सुविधाओं के सम्बन्ध में कोई शिकायत करनी है तो कृपया प्रथम चरण से प्रारम्भ करें। यदि आप यह पाते हैं कि प्रथम चरण में आपकी शिकायत पर कोई कार्यवाही नहीं हुई तो आप द्वितीय चरण एवं उसके बाद तृतीय चरण में शिकायत दर्ज कर सकते हैं। विभिन्न चरणों में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप निम्नवत् है -

प्रथम चरण में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप

1. शिकायतकर्ता का नाम
2. पता
3. शिकायत से संबंधित मुहल्ले/वार्ड का नाम
4. शिकायत से संबंधित जोन का नम्बर
5. शिकायत का विवरण

दिनांक :

शिकायतकर्ता का नाम व हस्ताक्षर

(कार्यालय के प्रयोगार्थ)

रसीद

श्री से
..... के संबंध
में शिकायत प्राप्त की गयी, शिकायत पंजीकरण संख्या है।

दिनांक :

शिकायत प्राप्त करने वाले का नाम,
पदनाम व हस्ताक्षर
निकाय का नाम

जोन नम्बर :

द्वितीय चरण में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप

1. शिकायतकर्ता का नाम
2. पता
3. दूरभाष संख्या
4. शिकायत से संबंधित मुहल्ले/वार्ड का नाम
5. शिकायत से संबंधित जोन का नम्बर
6. शिकायत का विवरण
7. प्रथम चरण में की गयी शिकायत का दिनांक
8. प्रथम चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण संख्या

दिनांक :

शिकायतकर्ता का नाम व हस्ताक्षर

(कार्यालय के प्रयोगार्थ)

रसीद

श्री

..... के संबंध में शिकायत प्राप्त की गयी, शिकायत पंजीकरण संख्या है।

दिनांक :

शिकायत प्राप्त करने वाले का नाम
पदनाम व हस्ताक्षर

निकाय का नाम

जोन नम्बर :

तृतीय चरण में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप

1. शिकायतकर्ता का नाम
2. पता
3. दूरभाष संख्या
4. शिकायत से संबंधित मुहल्ले/वार्ड का नाम
5. शिकायत से संबंधित जोन का नम्बर
6. शिकायत का विवरण
7. प्रथम चरण में की गयी शिकायत का दिनांक
8. प्रथम चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण संख्या
9. द्वितीय चरण में की गयी शिकायत का दिनांक
10. द्वितीय चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण संख्या

दिनांक :

शिकायतकर्ता का नाम व हस्ताक्षर

(कार्यालय के प्रयोगार्थ)

रसीद

श्री से
..... के संबंध
में शिकायत प्राप्त की गयी, शिकायत पंजीकरण संख्या है।

दिनांक :

शिकायत प्राप्त करने वाले का नाम,
पदनाम व हस्ताक्षर
निकाय का नाम
जोन नम्बर :

6. नागरिकों द्वारा की गयी शिकायत के निस्तारण में शिथिलता बरतने वाले अधिकारियों / कर्मचारियों के विरुद्ध कार्यवाही नागरिकों द्वारा की गयी शिकायत के निस्तारण में शिथिलता बरतने वाले अथवा कार्यवाही न करने वाले अधिकारियों / कर्मचारियों के विरुद्ध निम्नवत् कार्यवाही की जायेगी।

प्रस्तावित दण्ड	प्रथम चरण	द्वितीय चरण	तृतीय चरण
1. 7 दिन के अन्दर स्पष्टीकरण प्राप्त कर चेतावनी जारी करना	प्रथम चरण की 40 प्रतिशत शिकायतें लम्बित रहने पर	अथवा द्वितीय चरण की 50 प्रतिशत शिकायतें लम्बित रहने पर	अथवा तृतीय चरण की 60 प्रतिशत शिकायतें लम्बित रहने पर
2. प्रतिकूल प्रविष्टि देना	प्रथम चरण की 50 प्रतिशत शिकायतें लम्बित रहने पर	अथवा द्वितीय चरण की 60 प्रतिशत शिकायतें लम्बित रहने पर	अथवा तृतीय चरण की 70 प्रतिशत शिकायतें लम्बित रहने पर
3. विभागीय कार्यवाही प्रारम्भ करना	प्रथम चरण की 60 प्रतिशत शिकायतें लम्बित रहने पर	अथवा द्वितीय चरण की 70 प्रतिशत शिकायतें लम्बित रहने पर	अथवा तृतीय चरण की 80 प्रतिशत शिकायतें लम्बित रहने पर

- ◆ अकेन्द्रीयित सेवाओं के संबंध में ऐसी विभागीय कार्यवाही निकाय स्तर पर ही सक्षम अधिकारी द्वारा संचालित की जायेगी, और
- ◆ केन्द्रीयित सेवकों के संबंध में आरोप पत्र का प्रारूप संगत अभिलेख साक्ष्य सहित एक सप्ताह में सचिव, नगर विकास विभाग, उत्तर प्रदेश शासन, लखनऊ अथवा निदेशक, स्थानीय निकाय, उ०प्र० लखनऊ को प्रत्येक दशा में उपलब्ध करा दिया जाएगा।