संख्या–166 / 9–आ–1–2001(आ0ब0)

प्रेषक,

अतुल कुमार गुप्ता,
सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. उपाध्यक्ष,
   समस्त विकास प्राधिकरण,
   उत्तर प्रदेश।
2. अध्यक्ष,
   समस्त विशेष क्षेत्र विकास प्राधिकरण,
   उत्तर प्रदेश।

आवास अनुभाग–1 लखनऊ : दिनाँक : 15 जनवरी, 2001

विषयः आवास विभाग द्वारा जारी ''नागरिक अधिकार पत्र'' के प्रचार–प्रसार के सम्बन्ध में

महोदय,

उपर्युक्त विषयक शासनादेश संख्या–752(1) / 9–आ–1–2000–1021 यू0सी0 / 98टी0सी0, दिनांक 26 अप्रैल, 2000 द्वारा जारी नागरिक अधिकार पत्र का व्यापक प्रचार व प्रसार के निर्देश दिये गये थे एवं प्राधिकरणों से यह भी अपेक्षा की गई थी कि नागरिक अधिकार पत्र के अनुसार कार्यवाही करते हुए नागरिकों को आवश्यक सुविधायें प्रदान की जाएं। परन्तु शासन के संज्ञान में आया है कि कई प्राधिकरणों द्वारा नागरिक अधिकार पत्र के प्रचार व प्रसार एंव वितरण हेतु समुचित व्यवस्था नहीं की गई है। ऐसी दशा में इस 'अधिकार पत्र' को मुद्रित कराकर कार्यालयों में मात्र संग्रहित कर लिया जाना, शासन की पारदर्शिता एवं जनकल्याण की नीति के प्रतिकूल है।

2. अतएव इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निर्देश हुआ है कि समस्त प्राधिकरण नागरिक अधिकार पत्रों में उल्लिखित कार्यवाइयों के अनुपालन के साथ इसके व्यापक प्रचार व प्रसार हेतु निम्न व्यवस्थाएं सुनिश्चित करें :–

(i) स्थानीय समाचार पत्रों में नागरिक अधिकार पत्रों का प्रकाशन कराया जाए,
(ii) छोटे आकार के हैण्ड बिल पेपर पर मुद्रित कराकर समस्त समाचार पत्रों के माध्यम से वितरित कराया जाय,
(iii) प्राधिकरणों के मुख्य गेट अथवा सुगमतापूर्वक दृष्टिगोचित नोटिस बोर्ड पर एवं उक्त प्रयोजनार्थ प्राधिकरणों में निर्मित सूचना केन्द्र / काउन्टर पर नागरिक अधिकार पत्रों को चस्पा किया जाए,
(iv) प्राधिकरण परिसर में ही एक बोर्ड जो कि, ''ए''–श्रेणी के प्राधिकरणों में 10 फीट ग 20 फीट आकार का तथा ''बी''–श्रेणी के प्राधिकरणों में 10 फीट ग 8 फीट आकार का लगाकर, नागरिक अधिकारों को बड़े–बड़े एवं साफ अक्षरों में अंकित किया जाय,
(v) आवंटन हेतु विक्रय की जानी वाली पंजीकरण पुस्तिका के अन्त में नागरिक अधिकार पत्र मुद्रित कराया जाय,

(vi) प्राधिकरण के समस्त प्रकाशनों में नागरिक अधिकार पत्र संलग्न किया जाए,
(vii) प्राधिकरण के वेब–साईट में उचित स्थान पर नागरिक अधिकार पत्र को दर्शाया जाये।

3. कृपया उपरोक्त का अनुपालन कड़ाई से किया जाना सुनिश्चित करें।

भवदीय,

अतुल कुमार गुप्ता
सचिव

संख्या– 166 (1)/9–आ–1–2001 (आ0ब0) तद्दिनांक :–

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित :–
1. निजी सचिव, मा0 आवास मंत्री को माननीय मंत्री जी के अवलोकनार्थ।
2. निजी सचिव, मा0 राज्यमंत्री आवास को माननीय राज्य मंत्री जी के अवलोकनार्थ।
3. अध्यक्ष, समस्त विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
4. अपर निदेशक, नियोजन, उत्तर प्रदेश आवास बन्धु।

आज्ञा से

संजय भूसरेड्डी
विशेष सचिव

अतुल कुमार गुप्ता,
आई.ए.एस

सचिव,
आवास विभाग, उत्तर प्रदेश शासन,
लखनऊ–226001
संख्या–804/9–आ–6–2001
लखनऊ : दिनाँक : 1 मई, 2001

प्रिय महोदय,

कुछ दिन पूर्व सिटीजन चार्टर के पृष्ठभूमि में जन सामान्य की समस्याओं/शिकायतों को व्यवहृत करने की व्यवस्था हेतु लखनऊ विकास प्राधिकरण के कम्प्यूट्राइजेशन के सम्बन्ध में हुये विचार विमर्श सन्दर्भ लेने का कष्ट करें। यद्यपि प्राधिकरण ने जन सामान्य से प्राप्त होने वाली समस्याओं इत्यादि को व्यवहृत करने की व्यवस्था बनाई है जिसके कुछ अच्छे पहलू आवश्यक हैं परन्तु अभी भी ऐसी व्यवस्था नहीं है कि उसे अनुसरणीय किया जा सके। इस दिशा में निम्न व्यवस्था आवश्यक होगी :

1. समस्या/शिकायत देते समय प्राधिकरण द्वारा एक ऐसी पावती दी जाय जिसमें एक विशिष्ट क्रमांक हो, समस्या/शिकायत का संक्षिप्त विवरण हो तथा प्राधिकरण से फीडबैक प्राप्त करने का उल्लेख हो।

2. जन समान्य की समस्यओं से सम्बन्धित हर विभाग कम्प्यूटर पर आन–लाईन हो और हर ऐसे सम्बन्धित अनुभाग में पर्याप्त संख्या में कम्प्यूटर टर्मिनल कार्यरत हों। अभी यह व्यवस्था कतई संतोषजनक नहीं है। आन–लाईन कम्प्यूटर पर ही उस अनुभाग को तथा उसके प्रभारी को यह सूचना प्राप्त हो जानी चाहिए कि कौन–कौन सी समस्याएं/शिकायतें उनसे सम्बन्धित प्राप्त हुई हैं।

3. निर्धारित समय से पूर्व सम्बन्धित अनुभाग अधिकारी द्वारा आन–लाईन कम्प्यूटर पर ही प्रत्येक व्यक्ति की समस्या/शिकायत के बारे में फीडबैक अंकित किया जाया करे। इसमें स्पष्ट किया जाय कि उनकी प्रार्थना स्वीकार कर ली गई अथवा नहीं, यदि नहीं तो क्यों, क्या कारण हैं। यदि लम्बित है तो यह फीडबैक उल्लिखित हो कि कितने दिन में अन्तिम फीडबैक दिया जा सकता है।

4. आन–लाईन कम्प्यूटर पर यह सुविधा है कि सम्बन्धित अनुभाग अथवा अनुभाग प्रभारी यह देख सकें कि किस अधिकारी के कौन–कौन से प्रकरण फीडबैक के लिए ड्यिू हो रहे हैं ताकि वे यह भी चेक कर सकें कि उनका फीडबैक कम्प्यूटर पर अंकित हो गया है अथवा नहीं।

5. फीडबैक निर्धारित तिथि पर सम्बन्धित व्यक्ति को कम्प्यूटर से छपा हुआ एक पत्र मिले जिसमें उसकी समस्या/शिकायत के बारे में की गई कार्यवाही का ब्यौरा उल्लिखित हो। फीडबैक विलम्ब होने की स्थिति कारण सहित यह बताया जाय कि वह व्यक्ति पुनः कब फीडबैक प्राप्त करने आये।

6. यह भी जानकारी उपलब्ध हो कि किन–किन मामलों में फीडबैक के लिए एक से अधिक बार बुलाया गया तथा कितनी बार बुलाया गया। यह ब्यौरा अनुभागवार भी देखा जा सके।

कृपया उपरोक्त व अन्य आवश्यक बिन्दुओं पर तत्काल कार्यवाही प्रारम्भ कर लें मैं दिनांक 19 मई, 2001 को पूर्वान्ह 11.00 बजे प्राधिकरण में इसकी समीक्षा करना चाहूँगा। यह भी उल्लेखनीय है कि शीघ्र ही पब्लिक इन्टरफेस एक अशासकीय संस्था/एन0जी0ओ0 द्वारा दिया

जायेगा, अर्थात् वे ही जन सामान्य की समस्या/शिकायत प्राप्त करेंगे तथा फीडबैक भी वे देंगे। प्राधिकरण के उच्च अधिकारी वे इस बात की भी सूचना देंगे कि कितने मामलों में निर्धारित तिथि को फीडबैक समुचित रूप से नहीं उपलब्ध कराया गया।

भवदीय,

अतुल कुमार गुप्ता
सचिव

श्री दिवाकर त्रिपाठी
उपाध्यक्ष,
लखनऊ विकास प्राधिकरण।

संख्या – 804/9–आ–6–2001 तददिनांक।

प्रिय महोदय,

उक्त पत्र की प्रतिलिपि इस आशय से प्रेषित कर रहा हूं कि कृपया आवास एवं विकास परिषद में मुख्यालय स्तर पर उपरोक्त व्यवस्था शीघ्रातिशीघ्र लागू कराने का कष्ट करें।

भवदीय,

अतुल कुमार गुप्ता
सचिव

श्री रोहित नन्दन,
आयुक्त,
उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद,
लखनऊ।

संख्या – 804/9–आ–6–2001 तददिनांक।

प्रतिलिपि अधिशासी निदेशक, आवास बन्धु, उत्तर प्रदेश को इस आशय से प्रेषित कि पब्लिक इन्टरफेस हेतु अशासकीय संस्था/एन0जी0ओ0 शीघ्र चिन्हित करने का कष्ट करें।

अतुल कुमार गुप्ता
सचिव

संख्या–999 / 9–आ–6–2001–1021यू0सी0 / 98 टी0सी

प्रेषक,

अतुल कुमार गुप्ता,
सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. **समस्त उपाध्यक्ष,**
   विकास प्राधिकरण,
   उत्तर प्रदेश।
2. **आयुक्त,**
   आवास एवं विकास परिषद्,
   लखनऊ।

आवास अनुभाग–6 लखनऊ : दिनाँक : 24 मई, 2001

विषयः आवास एवं विकास परिषद तथा विकास प्राधिकरणों द्वारा नागरिक अधिकार पत्र जारी किये जाने एवं उसका अनुपालन।

महोदय,

उत्तर प्रदेश आवास एवं विकास परिषद तथा राज्य के विभिन्न विकास प्राधिकरणों द्वारा नागरिकों के बारे में अपने उत्तरदायित्वों के प्रति सजग एवं प्रतिबद्ध रहने की दृष्टि से शासन द्वारा नागरिक अधिकार–पत्र जारी किये जाने का निर्णय लिया गया है। नागरिक अधिकार–पत्र का आलेख्य संलग्न हैं। कृपया अपने प्राधिकरण / परिषद के नाम से इसे छपवाकर जन सामान्य को उपलब्ध करायें।

नागरिक अधिकार–पत्र में विभिन्न कार्यों के लिए समय सीमा एवं उत्तरदायित्व के स्तर भी निर्धारित किये गये हैं। कृपया सभी सम्बन्धित अधिकारियों के साथ बैठक कर उन्हें इस विषय पर आवश्यक निर्देश देते हुए मार्ग–दर्शन भी प्रदान करें। उनसे विचार–विमर्श करते हुए एक ऐसी व्यवस्था एवं कार्य पद्धति भी विकसित कर लें कि अपेक्षित कार्य निर्धारित समय में पूरा होना सुनिश्चित् किया जा सके। समय में कार्य पूरा न होने की स्थिति में उत्तरदायी कर्मचारी दण्ड का भागी अवश्य होगा परन्तु मंशा दण्डित करना नहीं है वरन् उक्त समय सीमा में कार्य सुनिश्चित कराये जाने की मंशा है। अतएव यह सुनिश्चित् करने के लिये कि समय सीमा का पालन सुचारू रूप से हो सके, अपनी अध्यक्षता में एक समिति का गठन कर लें जिसमें विभिनन कार्यों के लिए उत्तरदायी अधिकारियों का भी प्रतिनिधित्व हो। इस ग्रुप की बैठक प्रारम्भ में प्रत्येक दूसरे या तीसरे दिन अवश्य कर ली जाये ताकि अधिकार–पत्र का अनुपालन सुनिश्चित् हो सके।

इस सम्बन्ध में मुझे यह भी कहने के निदेश हुए हैं कि यद्यपि विभिन्न कार्यों के लिए विभिन्न अधिकारियों को उत्तरदायी बनाया गया है परन्तु इस अधिकार पत्र के अनुरूप कार्य समय से होते रहें, इसका उत्तरदायित्व प्राधिकरण के उपाध्यक्ष का ही हैं कृपया नागरिक अधिकार–पत्र

को एक सेवा मिशन के रूप में लेते हुए पूरी तन्मयता के साथ इसके अनुपालन की व्यवस्था सुनिश्चित कर लें। शीघ्र ही इसकी अनुपालन समीक्षा भी शासन स्तर पर की जायेगी।

भवदीय,

अतुल कुमार गुप्ता
सचिव

संख्या – 999 (1)/9–आ–6–2001– तद्दिनांक

प्रतिलिपिः समस्त मण्डलायुक्त/अध्यक्ष विकास प्राधिकरण उत्तर प्रदेश को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

आज्ञा से

अतुल कुमार गुप्ता
सचिव

शीर्ष प्राथमिकता

संख्या–1639 / 9–आ–6–2001–1021यू0सी0 / 98

प्रेषक,

पी0एल0 पुनिया,
प्रमुख सचिव,
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. उपाध्यक्ष,
समस्त विकास प्राधिकरण,
उत्तर प्रदेश।
2. आयुक्त,
आवास एवं विकास परिषद,
उत्तर प्रदेश।

आवास अनुभाग–6 लखनऊ : दिनाँक : 07 अगस्त, 2001

विषयः सिटीजन चार्टर का क्रियान्वयन किये जाने के सम्बन्ध में।

महोदय,

उत्तर प्रदेश आवास एवं विकास परिषद तथा राज्य के विभिन्न विकास प्राधिकरणों द्वारा नागरिकों के बारे में अपने उत्तरदायित्वों के प्रति सजग एवं प्रतिबद्ध रहने की दृष्टि से शासन द्वारा नागरिक अधिकार–पत्र जारी करने के सम्बन्ध में समय–समय पर आवश्यक आदेश जारी किए गये हैं।

2. उक्त प्रकरण पर शासन स्तर पर सम्पन्न हुई समीक्षा बैठक में यह निदेश दिये गये थे कि प्राप्त शिकायतों को दर्ज करने की प्रक्रिया तथा इस सम्बन्ध में कृत कार्यवाही का समावेश करते हुये स्टेटस रिपोर्ट उपलब्ध कराने के लिए अलग से व्यवस्था की जाये। किन्तु प्रकाश में यह आया है कि प्राधिकरणों में नागरिक अधिकार पत्र अभी तक जारी नहीं किये गये हैं। प्राधिकरणों में जो शिकायतें प्राप्त हो रही हैं उन्हें ठीक प्रकार से पंजीकृत नहीं किया जा रहा हैं। सिटीजन चार्टर का क्रियान्वयन एवं समय–सीमा के अन्तर्गत हो रहा है अथवा नहीं, इस हेतु विकास प्राधिकरण एवं आवास एवं विकास परिषद में एक कोर–ग्रुप का गठन किया जाये, जिसमें विभाग के अपने वरिष्ठ अधिकारियों को, जो सिटीजन सार्टर के क्रियान्वयन हेतु उत्तरदायी हो उन्हें सदस्य के रूप में शामिल किया जाये। इस कोर ग्रुप द्वारा प्रत्येक सप्ताह में प्राप्त शिकायतों के निस्तारण की समीक्षा की जाये तथा सिटीजन फोरम का गठन दिनांक 15 अगस्त, 2001 तक किया जाना सुनिश्चित करें। इस सम्बन्ध में उपरोक्तानुसार तत्काल कार्यवाही कर कृत कार्यवाही की सूचना शासन को तथा विशेष सचिव एवं अधिशासी निदेशक, आवास बन्धू उत्तर प्रदेश लखनऊ को प्रेषित करने का कष्ट करें।

भवदीय,

पी0एल0 पुनिया
प्रमुख सचिव एवं आयुक्त

संख्या – 1639 (1)/9–आ–6–2001– तद्दिनांक

प्रतिलिपि अधिशासी निदेशक, आवास बन्धू को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

अतुल कुमार गुप्ता
प्रमुख सचिव

अतुल कुमार गुप्ता,
आई.ए.एस.

प्रमुख सचिव, आवास विभाग,
उत्तर प्रदेश शासन,
बापू भवन, लखनऊ–226001
पत्र संख्या–1775/9–आ–6–2001–10यू.सी./98 टी.सी. (आ.ब.)
लखनऊः दिनाँक–21 अगस्त, 2001

प्रिय महोदय,

सिटीजन चार्टर का क्रियान्वयन सुनिश्चित किए जाने के सम्बन्ध में कृपया शासनादेश संख्या 999/9–आ–6–2001–1021 यू.सी./98 टी.सी. दिनांक 24 मई, 2001 का संदर्भ ग्रहण करें जिसके द्वारा आवास एवं विकास परिषद तथा विकास प्राधिकरणों में वरिष्ठ अधिकारियों का एक ''कोर ग्रुप'' गठित किए जाने के निर्देश दिए गये थे। उक्त के अनुक्रम में शासनादेश संख्या 1639/9–आ–6–2001–1021 यू.सी./98 टी.सी. दिनांक 7 अगस्त, 2001 का भी संदर्भ ग्रहण करें जिसके द्वारा पब्लिक इण्टरफोस/लोक शिकायातों को व्यवहृत करने हेतु सिटीजन फोरम का गठन दिनांक 15.8.2001 तक किए जाने की अपेक्षा की गई थी। परन्तु विकास प्राधिकरणों व आवास एवं विकास परिषद द्वारा उपरोक्त व्यवस्थाएं सुनिश्चित किए जाने से सम्बन्धित सूचना अभी तक शासन को उपलब्ध नहीं कराई गई है।

2. इस सम्बन्ध में मुझे पुनः यह कहने की अपेक्षा की गई है कि सिटीजन चार्टर सरकार की पारदर्शिता की नीति का महत्वूपर्ण कार्यान्श है, अतः इसके क्रियान्वयन हेतु आवश्यक व्यवस्था अगस्त 2001 के अन्त तक प्रत्येक दशा में सुनिश्चित कर ली जाए। आपसे यह भी अपेक्षा है कि डिलीवरी सिस्टम को बेहतर बनाने एवं विकास प्राधिकरणों /आवास एवं विकास परिषद के प्रति जनता की विश्वसनीयता में वृद्धि हेतु सिटीजन चार्टर को सेवा मिशन के रूप में लेते हुए पूरी तन्मयता एवं गम्भीरता के साथ इकसा अनुपालन सुनिश्चित किया जाये।

3. कृपया उपरोक्त निदेशों का अनुपालन कड़ाई से सुनिश्चित किया जाए तथा कृत कार्यवाही से शासन को भी अवगत कराएं।

भवदीय

अतुल कुमार गुप्ता
प्रमुख सचिव

श्री बी0एम0 गर्ग,
आवास आयुक्त,
उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद,
लखनऊ।

प्रिय महोदय, उपरोक्त अर्द्ध शासकीय पत्र मैं आपको इस आशय से भेज रहा हूँ कि कृपया सिटीजन चार्टर के क्रियान्वयन हेतु वांछित व्यवस्था समयबद्ध सुनिश्चित करने का कष्ट करें।

भवदीय

अतुल कुमार गुप्ता
प्रमुख सचिव

श्री (नाम से)
उपाध्यक्ष,
विकास प्राधिकरण,