

प्रेषक,

आलोक रंजन  
मुख्य सचिव  
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

- |  |   |
|--|---|
| 1- समस्त मण्डलायुक्त,<br>उत्तर प्रदेश।                         | 2- आवास आयुक्त<br>उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद,<br>लखनऊ। |
| 3- उपाध्यक्ष,<br>समस्त विकास प्राधिकरण, उ0प्र0।                | 4- समस्त जिलाधिकारी<br>उत्तर प्रदेश।                    |
| 5- अध्यक्ष,<br>समस्त विशेष क्षेत्र विकास प्राधिकरण,<br>उ0प्र0। |   |

आवास एवं शहरी नियोजन अनुभाग-1

लखनऊ : दिनांक 18 जुलाई, 2014

विषय : जनसमस्याओं के त्वरित एवं प्रभावी निस्तारण के लिए "प्राधिकरण/परिषद" दिवस के आयोजन के सम्बन्ध में।

महोदय,

संवेदनशील एवं जवाबदेह प्रशासन सरकार की शीर्ष प्राथमिकताओं में सम्मिलित है। शासन स्तर पर यह अनुभव किया जा रहा है कि वर्तमान में आवासीय अभिकरणों में जन-समस्याओं के निराकरण के लिए आम जनता को प्रायः बार-बार प्राधिकरण/परिषद कार्यालय का चक्कर लगाने के बावजूद भी उनकी समस्याओं का समयबद्ध निस्तारण नहीं हो पा रहा है। इससे लोगों को कठिनाईयों का सामना तो करना ही पड़ता है, साथ ही साथ विकास प्राधिकरण एवं परिषद की कार्य प्रणाली के प्रति जनसामान्य में असन्तोष उत्पन्न होता है तथा सरकार की छवि भी धूमिल होती है।

2- अतएव, सम्यक् विचारोपरान्त जनसामान्य की कठिनाईयों एवं समस्याओं के त्वरित निस्तारण हेतु आवासीय अभिकरणों में भी तहसील दिवस की भाँति प्रत्येक माह के तृतीय बृहस्पतिवार को "प्राधिकरण/परिषद" दिवस आयोजित किये जाने का निर्णय लिया गया है। प्राधिकरण/परिषद दिवस आयोजन हेतु निम्नवत् दिशा निर्देश जारी किये जाते हैं :-

प्राधिकरण/परिषद दिवस का उद्देश्य

- जनसामान्य एवं अधिकारियों के बीच सीधा संवाद स्थापित करना, जिससे नागरिकों को प्रशासन में अपनी सहभागिता महसूस हो।
- जनता की समस्याओं को सुन समझकर उनका गुणवत्तापूर्ण निस्तारण।
- यदि समस्या के लिए कोई अधिकारी/कर्मचारी उत्तरदायी पाया जाये, तो उसे उदाहरणात्मक रूप से दण्डित किया जाना और त्वरित निस्तारित करने वाले अधिकारियों को प्रशंसित करके उनका उत्साहवर्धन करना।

प्राधिकरण/परिषद दिवस के आयोजन की व्यवस्था

- प्राधिकरण/परिषद दिवस का आयोजन प्रत्येक माह के तृतीय बृहस्पतिवार को प्रातः 10 बजे से किया जायेगा। उक्त दिवस को अवकाश होने की स्थिति में दिवस का

आयोजन अगले कार्य दिवस को किया जायेगा। प्राधिकरण/परिषद दिवस पर उपाध्यक्ष, सचिव सहित सभी जिम्मेदार अधिकारी अनिवार्य रूप से उपस्थित रहेंगे। प्राधिकरण/परिषद में चूंकि भूमि विवाद से भी सम्बन्धित समस्याएँ होती हैं, अतएव, प्राधिकरण/परिषद दिवस पर प्राधिकरण/परिषद से सम्बन्धित जनपदों के जिलाधिकारी अथवा अपर जिलाधिकारी भी उपस्थित रहेंगे।

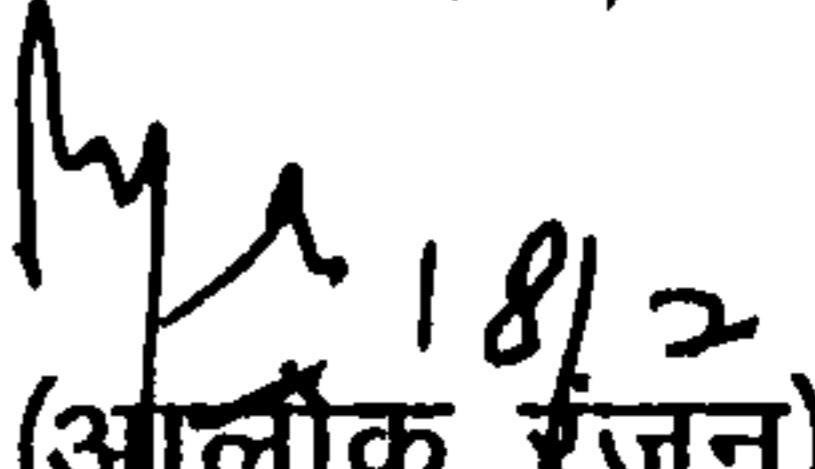
- (ii) प्राधिकरण/परिषद दिवस के सुचारु रूप से आयोजन की जिम्मेदारी सम्बन्धित मण्डलायुक्त की होगी। सम्बन्धित मण्डलायुक्त द्वारा प्राधिकरण/परिषद दिवसों में उपस्थित रहेंगे तथा उनके द्वारा औचक निरीक्षण भी किया जायेगा। निरीक्षण में यह देखा जायेगा कि सभी सम्बन्धित अधिकारी उपस्थित हैं या नहीं, शिकायतों को प्रभावी ढंग से सुना जा रहा है या नहीं, पूर्व की लम्बित शिकायतों के निस्तारण की गुणवत्ता का स्तर क्या है? निरीक्षणोंपरान्त आवश्यक प्रशंसात्मक/दण्डात्मक कार्यवाही भी की जायेगी।
- (iii) प्राधिकरण/परिषद दिवस के आयोजन स्थल के मुख्य द्वार पर बैनर अवश्य लगाया जाय, जिससे आने वाले नागरिकों को सुविधा हो सके।
- (iv) प्राधिकरण/परिषद दिवस के अनुश्रवण हेतु किसी अधिकारी को नाम से नोडल अधिकारी नामित किया जायेगा।
- (v) प्राधिकरण/परिषद दिवस में प्रार्थना पत्र प्राप्त करने के लिए मुख्य-मुख्य विभागों यथा- सम्पत्ति, मानचित्र, प्रवर्तन, अभियन्त्रण, भू-अर्जन आदि के अलग-अलग काउण्टर बनाये जायं तथा यह सुनिश्चित किया जाय कि उनका संचालन सुचारु रूप से हो और जनता में इस महत्वपूर्ण कार्य का अच्छा संदेश जाय।
- (vi) प्राधिकरण/परिषद दिवस में प्राप्त होने वाले सभी प्रकार के आवेदन पत्रों को आवेदकों के मोबाईल नम्बर सहित कम्प्यूटर में पंजीकृत किया जाय एवं आवेदनकर्ता को शिकायत संख्या अंकित करते हुए रसीद दी जाय। प्रत्येक रसीद दो प्रतियों में होगी, जिसकी एक प्रति आवेदनकर्ता को दी जायेगी एवं एक प्रति रिकार्ड हेतु कार्यालय में रखी जायेगी। सभी आवेदकों को रसीद उपलब्ध कराया जाना नोडल अधिकारी की व्यक्तिगत जिम्मेदारी होगी।
- (vii) प्राधिकरण/परिषद दिवस में अभिकरण के मुख्य कार्यपालक अधिकारी यह सुनिश्चित करेंगे कि जनसामान्य की समस्या का निदान उसी दिन कर दिया जाय। अपरिहार्य स्थिति में उसी दिन निदान न हो सकने की स्थिति में अधिकतम 07 दिन का समय देकर आवेदक को अगली तिथि से अवगत करा दिया जाय तथा अगली निर्धारित तिथि पर समस्या का निदान अनिवार्य रूप से कर दिया जाय। कुछ जटिल प्रकरणों में अधिकतम 15 दिन का समय निस्तारण हेतु दिया जा सकता है, परन्तु प्रत्येक दशा में 15 दिन की समय-सीमा का पालन किया जायेगा। दिवसों के प्रथम घंटे में पूर्व के दिवसों के लम्बित प्रकरणों की समीक्षा की जायेगी तथा शिकायतों के निस्तारण में उदासीनता बरतने वाले कार्मिकों के विरुद्ध कार्यवाही भी की जाय।
- (viii) यदि कुछ जटिल आवेदन पत्रों का निस्तारण प्राधिकरण/परिषद स्तर पर संभव नहीं हो, तो सक्षम प्राधिकारी द्वारा उन कारणों का स्पष्ट उल्लेख करते हुए उसे प्राधिकरण/परिषद की बोर्ड बैठक में रखवा कर उसका निस्तारण सुनिश्चित किया जाय।

- (ix) यदि किसी आवेदनकर्ता द्वारा कोई ऐसा आवेदन दिया जाता है, जो कि उसके द्वारा पूर्व में भी दिया गया है, परन्तु उसका निस्तारण न होने अथवा सन्तोषजनक निस्तारण न होने के कारण उसके द्वारा पुनः आवेदन किया जा रहा है, तो ऐसी स्थिति में शिकायतकर्ता द्वारा पूर्व में दिये आवेदनों की शिकायत संख्या का उल्लेख नवीन आवेदन पत्र पर भी किया जायेगा। ऐसे आवेदन पत्रों का अनुश्रवण आवास आयुक्त/उपाध्यक्ष द्वारा स्वयं किया जायेगा।
- (x) प्राधिकरण/परिषद दिवस में प्राप्त आवेदनों के निस्तारण में किसी भी स्तर पर शिथिलता पाये जाने की स्थिति में उत्तरदायी सम्बन्धित अधिकारी/कर्मचारी के विरुद्ध कठोर कार्यवाही की जायेगी।
- (xi) प्राधिकरण/परिषद में प्राप्त होने वाले समस्त आवेदनों एवं निस्तारण आख्याएं प्राधिकरण/परिषद की वेबसाईट पर उपलब्ध करायी जायेंगी।
- (xii) प्राधिकरण/परिषद दिवस में प्राप्त आवेदनों का संरक्षण समस्या के निस्तारण होने के 02 वर्षों तक किया जायेगा।
- (xiii) प्राधिकरण/परिषद दिवस पर जन सामान्य से प्राप्त आवेदनों एवं उस पर की गयी कार्यवाही का प्रकरणवार विवरण आवास बन्धु में प्रत्येक माह के प्रथम सप्ताह में अनिवार्य रूप से भेजा जायेगा।
- (xiv) प्राधिकरण/परिषद दिवस आयोजन का पर्याप्त प्रचार-प्रसार किया जाय, ताकि अधिक से अधिक संख्या में जन सामान्य प्राधिकरण/परिषद दिवस में उपस्थित होकर अपनी समस्या/शिकायत का निराकरण करा सकें। उक्त दिवसों पर पधारने वाले नागरिकों के बैठने/प्रतीक्षा करने हेतु समुचित व्यवस्था भी सुनिश्चित की जाय।

3- जनता अदालत आयोजित किये जाने के सम्बन्ध में पूर्व में निर्गत शासनादेश संख्या-1894/आठ-1-13 दिनांक 25.06.13 यथावत् लागू रहेगा।

कृपया उपर्युक्त आदेशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित किया जाय।

भवदीय,

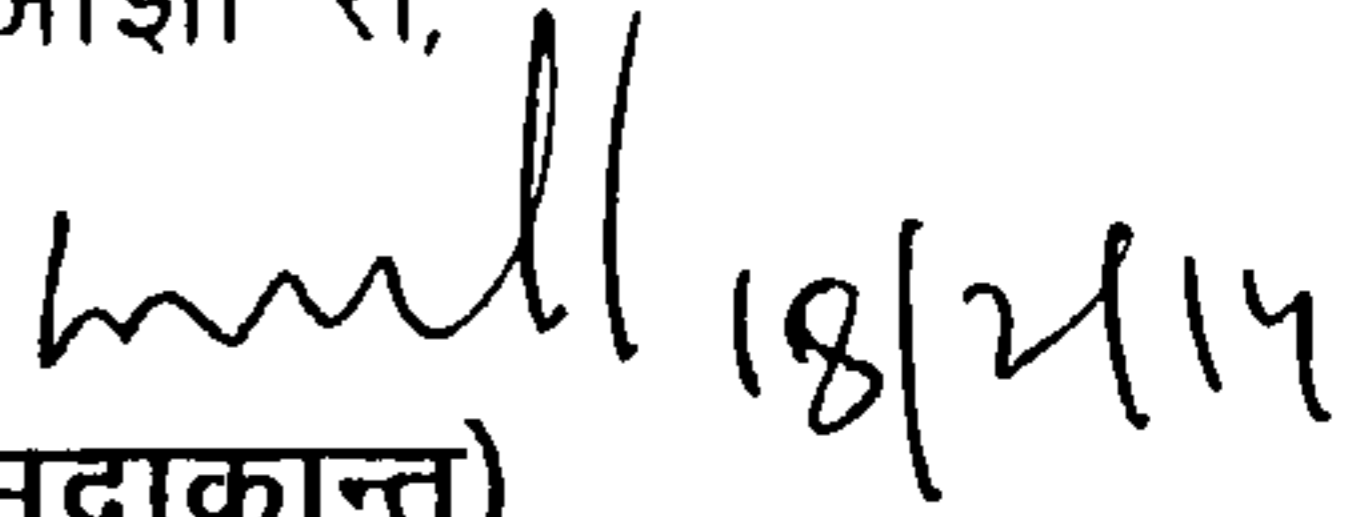
  
(आलोक रंजन)  
मुख्य सचिव

### संख्या व दिनांक तदैव।

उपर्युक्त की प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित :-

- 1- प्रमुख स्टाफ आफिसर, मुख्य सचिव, उ0प्र0 शासन।
- 2- निदेशक, सूचना एवं जनसम्पर्क विभाग, उ0प्र0, लखनऊ।
- 3- मुख्य नगर एवं ग्राम नियोजक, नगर एवं ग्राम नियोजन विभाग, उ0प्र0, लखनऊ।
- 4- निदेशक, आवास बन्धु, उ0प्र0, लखनऊ को इस आशय से प्रेषित कि कृपया इसे विभागीय वेबसाईट एवं एन.आई.सी. की वेबसाईट पर अपलोड कराने का कष्ट करें।
- 5- गार्ड बुक।

आज्ञा से,

  
(सदाकान्त)  
प्रमुख सचिव