IS 15700:2005
सेवोत्तम प्रमाणित

उत्तर प्रदेश आवास एवं विकास परिषद
सेवोत्तम प्रकोष्ठ
104–महात्मा गांधी मार्ग, लखनऊ–226017

भारतीय मानक ब्यूरो IS 15700
Bureau of Indian Standards SQMS

पत्र सं0– 179 /सेवो0प्रको0–2015/पत्रा0–13/2 दिनांक– 30/9/2015

कार्यालय आदेश

उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद में माननीय परिषद ने **''सेवोत्तम माडल''** भारतीय मानक **IS 15700:2005** के प्रस्तर **7.3 (J)** के अनुपालन में, **श्री भुवनेश कुमार, सचिव,** व्यावसायिक शिक्षा एवं कौशल विकास, उ0प्र0 शासन, लखनऊ को अग्रिम आदेशों तक अवैतनिक आधार पर **"Ombudsman"** नामित किया है। उक्त के फलस्वरुप लोक शिकायत समाधान हेतु निम्नवत् व्यवस्था लागू की जाती है–

कार्यालय स्तर पर पूर्व में नामित समस्त जन सूचना अधिकारियों को लोक शिकायत समाधान पद्धति हेतु **''जन शिकायत अधिकारी''** भी नामित किया जाता है। निर्धारित समय में शिकायत/समस्या का समाधान न होने की दशा में अपील हेतु निम्नवत् व्यवस्था रहेगी–

1. प्रथम स्तर – अपर/संयुक्त आवास आयुक्त(अनुशासनिक) – पदेन
2. द्वितीय स्तर – अपर आवास आयुक्त एवं सचिव/एम0आर0 – पदेन
3. तृतीय स्तर – आवास आयुक्त – पदेन
4. चतुर्थ स्तर – **"Ombudsman"**- श्री भुवनेश कुमार, सचिव, उ0प्र0 शासन, लखनऊ।

जन शिकायत अधिकारी एवं अपीलीय अधिकारी, द्वारा परिषद में लागू नागरिक अधिकार पत्र **(Citizen Charter)** में दी गयी समय सीमा के अन्तर्गत नागरिकों/ग्राहकों की शिकायतों/समस्याओं का समाधान प्रत्येक दशा में किया जाये।

समस्त अधिकारी/कर्मचारी परिषद द्वारा जारी **Citizen Charter** में सेवाओं हेतु, निर्धारित समय सीमा का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करेंगें। इन आदेशों के उल्लंघन की दशा में कठोर अनुशासनिक कार्यवाही की जायेगी।

(रुद्र प्रताप सिंह)
अपर आवास आयुक्त एवं सचिव

प्रतिलिपि– निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित –

1. माननीय अध्यक्ष, उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद, लखनऊ।
2. प्रमुख सचिव, आवास एवं शहरी नियोजन विभाग, उ0प्र0 शासन, लखनऊ।
3. श्री भुवनेश कुमार, सचिव, व्यावसायिक शिक्षा एवं कौशल विकास, उ0प्र0 शासन, लखनऊ।
4. आवास आयुक्त के निजी सचिव को उनके अवलोकनार्थ।
5. वित्त नियंत्रक/मुख्य अभियन्ता/मुख्य वास्तुविद नियोजक/ मुख्य विधि परामर्शी।
6. समस्त अपर आवास आयुक्त/संयुक्त आवास आयुक्त/उप आवास आयुक्त।
7. समस्त अधीक्षण अभियन्ता/निदेशक, गु0नि0/ग्लोबल सेल/एम0डी0सी0, लखनऊ।
8. समस्त अधिशासी अभियन्ता/परियोजना प्रबन्धक/वास्तुविद नियोजक।
9. समस्त सहायक आवास आयुक्त/सम्पत्ति प्रबन्धक।
10. प्रभारी, जनसूचना केन्द्र, मुख्यालय।
11. समस्त वरि0 प्रशासनिक अधिकारी, मुख्यालय/कार्यालय आदेश पुस्तिका/गार्ड फाइल।

30/9
अपर आवास आयुक्त एवं सचिव