	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Santosh</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Reena</i>
Ref. Cl. 7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>Sy.</i>
		Page: 1 of 12	Issued by:	MR <i>Reena</i>

## नागरिक अधिकार पत्र CITIZEN CHARTER




### उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद U.P. HOUSING AND DEVELOPMENT BOARD

**Housing Commissioner  
U.P. Housing & Development Board  
104-M. G. Road, Lucknow.**

**आवास आयुक्त  
उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद,  
104—महात्मा गांधी मार्ग, लखनऊ।**

**website: <http://www.upavp.com>**

**01—मार्च—2014 से लागू**

	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Santoshi</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Ramesh</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>Sy.</i>
		Page: 2 of 12	Issued by:	MR <i>Rudra</i>





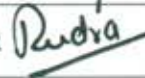
## Vision Statement

UPAVP shall strive its best to ensure affordable housing in environmentally invigorating habitats with inclusive facilities especially for the economically weaker section, low and middle income groups and competitive price options for the other sections of the society.

## Mission Statement

- To plan and develop state of art townships at affordable price to all sections of the society.
- To develop such townships with inclusive facilities which include modern amenities, community services, hospitals, educational institutes, neighbourhood parks and playgrounds.
- To plan and develop centres of excellence at strategic locations across the state.
- To ensure utmost quality in all works including the works assigned as deposit works by other organisations.
- To sustain the land bank each year equal to the land developed in the previous year.
- To encompass newer technologies in construction works with price affordability.
- To facilitate public private partnership (PPP) to cater to the housing needs of the society in time.
- To ensure prudent financial results with appropriate accounting principles.
- To maintain and sustain a user friendly dedicated website with online facilities for the intended services.
- To maintain an effective public grievance redressal mechanism and set standards by adhering to timeframe and schedules.
- To impart quality training, capacity building and skill up-gradation for the employees of the organisation.
- To promote innovative ideas and pioneering initiatives in the functioning of the system.
- To improve working conditions favourable for the employees and clientele as well. To be successful as a total quality organisation.



 IS 15700:2005 केन्द्रीय प्रमाणिकी	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA 
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR 
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC 
		Page: 3 of 12	Issued by:	MR 

## हमारी प्रतिबद्धताएं OUR COMMITMENTS


उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद अपने उपभोक्ता, आवंटी/क्रेता को निम्नलिखित आश्वासन देता है –

**U.P. HOUSING AND DEVELOPMENT BOARD, OWE FOLLOWING SERVICES TO OUR CONSUMERS, ALLOTEE/ BUYERS -**

- ◆ सत्य निष्ठा एवं ईमानदारी के साथ निष्पक्ष त्वरित एवं सौजन्यपूर्ण सेवाएं,  
Unbiased, quick and cordial service with full integrity and honesty,
- ◆ उचित मूल्य पर उच्च कोटि का विकास एवं निर्माण कार्य,  
High quality of construction and development works at appropriate cost,
- ◆ सभी लेन-देन में पारदर्शिता एवं समयबद्धता,  
Punctuality and transparency in all transactions,
- ◆ सभी सेवाओं/शिकायती-पत्रों का समयबद्ध समाधान,  
Time-bound delivery of all services and redressal of complaints,
- ◆ विभिन्न संचालित कार्यों के सम्बन्ध में सूचना सामग्री सूचना एवं सुविधा पटल पर उपलब्ध कराना,  
To make available all information at I.F.C, regarding various on-going programme,
- ◆ लम्बित मामलों के त्वरित निष्पादन हेतु नियमित रूप से लोक शिविर आयोजित करना।  
Organise regular public camps for quick disposal of pending matters
- ◆ "उ०प्र० जनहित गारण्टी अधिनियम-2011" से अच्छादित सेवाओं हेतु अपील की प्रक्रिया अधिनियम के अनुसार किया जाना।  
Disposal of appeal for services under "U.P. Janhit Guarantee Adhinium-2011" as per the Act.

विभिन्न कार्यों के समयबद्ध निष्पादन तथा लोक शिकायतों के समाधान हेतु  
समय-सीमा एवं उत्तरदायित्व निर्धारण


**Determining/Fixation of Time-Schedule and responsibilities for time-bound disposal of various Tasks and redressal of Public Grievances.**

 IS 15700:2005 भारतीय प्रमाणन	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Ant Mti</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Kishor</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>SY..</i>
		Page: 4 of 12	Issued by:	MR <i>Rudra</i>

## नागरिक अधिकार पत्र की अपेक्षाएं Expectations of Citizen Charter

- ◆ भूखण्ड/भवन आवंटन विषयक  
Plot/house/property Allotment
- ◆ विकास कार्यो एवं जन-सेवाओं के अनुरक्षण विषयक  
Development Works And Maintenance of Public Services
- ◆ मानचित्र स्वीकृति विषयक  
Building Plan Approval
- ◆ भू-अर्जन विषयक  
Land Acquisition
- ◆ नागरिकों से अपेक्षाएं  
Expectations From Citizen's
- ◆ शिकायत दर्ज कराने हेतु प्रक्रिया  
Procedure for registration of Complaints




 IS 15700:2005 वेदोक्त प्रमाणित	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>hnmali</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Rector</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>SG</i>
		Page: 5 of 12	Issued by:	MR <i>Rector</i>

**भूखण्ड/भवन आवंटन विषयक (सम्पत्ति अनुभाग)**  
**Allotment of Plot/Houses (Property Section)**

क्र०सं० S.No.	प्रयोजन/जिज्ञासाएं Purpose/Enquiries	निस्तारण समय सीमा Time Schedule	उत्तरदायी अधिकारी Officer Responsible
1.	सम्पत्तियों के नामान्तरण पर निर्णय* Decision on Mutation of Properties	60 दिन 60 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
2.	सम्पत्तियों के निबन्धन पर निर्णय* Decision on Registration of Properties	15 दिन 15 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
3.	भूखण्ड/भवन को फ्री-होल्ड किये जाने पर निर्णय*(नजूल भूमि को छोड़कर) Decision on rendring Plots/Houses(Except Nazul Land) into free hold	15 दिन 15 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
4.	लाटरी के उपरांत असफल आवेदकों की पंजीकरण हेतु जमा धनराशि/आवंटी की जमा धनराशि की वापसी पर निर्णय* Refund of registration amount to unsuccessful applicants after the lottery/Decision on the refund deposit of Allottee	10 दिन 10 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
5.	आदेशों की नकल प्राप्त करने पर निर्णय * Decision on getting duplicate copy of orders	7 दिन 7 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
6.	निरस्तीकरण के पश्चात आवेदन करने पर भूखण्ड/भवन आवंटन को पुनर्वहाल पर निर्णय To obtain Reinstatement of plot/house allotment on request made within 15 days of cancellation	15 दिन 15 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
7.	ब्याज/दण्ड व्याज आगणन के सम्बन्ध में विवरण प्राप्त करना To obtain details of interest/penal interest calculation	10 दिन 10 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
8.	किश्तों का पुनर्निर्धारण कराना To obtain reschedule of installments	10 दिन 10 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
9.	जमा धनराशि की विसंगति का समाधान कराना To obtain settlement of anomalies in the deposited amount	10 दिन 10 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
10.	आवंटित भूखण्ड/भवन की किश्तों की गणना से सम्बन्धित विवरण प्राप्त करना To obtain calculation memo regarding installments of plot/house	7 दिन 7 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
11.	पूर्ण भुगतान के लिए गणना कराना To obtain Costing for complete payment	7 दिन 7 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.
12.	विक्रय-विलेख निबन्धन के उपरान्त भूखण्ड/भवन का कब्जा पत्र प्राप्त करना To obtain possession letter of plot/house after registration of sale deed	5 दिन 5 Day	स० प्रबन्धक E.M.O.

\* - कम सं०- 1,2,3,4 एवं 5 पर दर्शायी गयी सेवाएं "उ० प्र० जनहित गारण्टी अधिनियम- 2011" से आच्छादित हैं।

 IS 15700:2005 भारतीय प्रमाण	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Antoni</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Ram</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>SC.</i>
		Page: 6 of 12	Issued by:	MR <i>Rudra</i>


**विकास कार्यों एवं जन सेवाओं के अनुरक्षण विषयक  
(अभियन्त्रण अनुभाग)**

**Development Works, Maintenance and other Public Services  
(Engineering Section)**

क्र०सं० S.No.	प्रयोजन/ जिज्ञासाएं Purpose/Enquiries	निस्तारण समय सीमा Time Schedule	उत्तरदायी अधिकारी Officer Responsible
1.	भवनो के शमन पर निर्णय * Decision on Compounding of houses	60 दिन 60 Day	अधी०अभि० S.E.
2.	कम्पाउण्डिंग मानचित्र की स्वीकृति Approval of compounding plan	90 दिन 90 Day	अधी०अभि० S.E.
3.	छोटे विकास एवं निर्माण कार्यों (अधूरे) को पूर्ण कराना** Completion of small development / construction (incomplete) works	30 दिन 30 Day	अधि० अभि० E.E.
4.	पूर्णता प्रमाण-पत्र पर निर्णय करना Decision on Issue of Completion Certificate	30 दिन 30 Day	अधि०अभि० E.E.
5.	भवन का भौतिक कब्जा प्राप्त करना To obtain physical possession of building	15 दिन 15 Day	अधि० अभि० E.E.
6.	भूखण्ड का भौतिक कब्जा प्राप्त करना To obtain physical possession of house/plot	7 दिन 7 Day	अधि० अभि० E.E.
7.	परिषद की कालोनियों में नाली, पार्क व सड़क, आदि की मरम्मत कराना** Repair of drains, parks and roads etc. in the Parishad colonies	7 दिन 7 Day	अधि० अभि० E.E.
8.	परिषद की कालोनी में स्ट्रीट लाईट की मरम्मत कराना Repair of street-light in the Parishad colonies	7 दिन 7 Day	अधि० अभि० E.E.(Ele.)
9.	भूखण्ड/भवन की कास्टिंग कराना To obtain costing of plot/house	5 दिन 5 Day	अधी०अभि० S.E.
10.	परिषद की कालोनी में समुचित जलापूर्ति बहाल कराना Restoration of water supply in the Parishad colonies	1 दिन 1 Day	अधि० अभि० E.E.

\*- क्र० सं०- 1 पर दर्शायी गयी सेवा "उ० प्र० जनहित गारण्टी अधिनियम- 2011" से आच्छादित है।



 IS 15700:2005 वेदीय प्रमाण	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Santosh</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Ramesh</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>S. G.</i>
		Page: 7 of 12	Issued by:	MR <i>Ramesh</i>


**मानचित्र स्वीकृति विषयक (वास्तुकला अनुभाग)**  
**Approval of Plans (Architecture Section)**

क्र०सं० S.No.	प्रयोजन/जिज्ञासाएं Purpose/Enquiries	निस्तारण समय सीमा Time Schedule	उत्तरदायी अधिकारी Officer Responsible
1.	ग्रुप हाउसिंग/गैर आवासीय भवन मानचित्र की स्वीकृति पर निर्णय* Decision on approval of map for group housing/ non residential building	90 दिन 90 Day	वास्तु०नियो० A.P.
2.	एकल आवासीय भवन मानचित्र की स्वीकृति पर निर्णय * Decision on approval of map for single housing residential Building	30 दिन 30 Day	वास्तु०नियो० A.P.
3.	ले-आउट प्लान की स्वीकृति पर निर्णय Decision on Approval of lay-out plan	45 दिन 45 Day	मु०वा०नियो० C.A.P.
4.	मानचित्र नवीनीकरण Plan renewal	10 दिन 10 Day	वास्तु०नियो० A.P.
5.	स्वीकृत मानचित्र की नकल प्राप्त करना To obtain copy of approved plan	3 दिन 3 Day	वास्तु०नियो० A.P.

\* - क्रम सं०- 1 एवं 2 पर दर्शायी गयी सेवाएं "उ० प्र० जनहित गारण्टी अधिनियम- 2011" से आच्छादित हैं।

**भूमि अर्जन (Land Acquisition)**


1.	परिषद योजना में भूमि के समायोजन से सम्बन्धित प्रार्थना पत्र का निस्तारण Disposal of application regarding adjustment of land in the Parishad scheme	90 दिन 90 Day	सं०आ०आ० (भू०अर्जन) JHC(L.A.)
2.	अर्जन हेतु प्रस्तावित भूमि की सीमाओं की स्थिति ज्ञात करना To know the boundaries of land proposed for acquisition	5 दिन 5 Day	सं०आ०आ० (भू०अर्जन) JHC(L.A.)

 IS 15700:2005 वैधानिक प्रमाणित	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Antaroti</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Antaroti</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>SC</i>
		Page: 8 of 12	Issued by:	MR <i>Rudra</i>

## नागरिकों से अपेक्षाएं EXPECTATIONS FROM CITIZEN'S

- ऐसे भूखण्ड/भवन कय न करें जिनका स्वामित्व स्पष्ट न हो,  
Do not purchase plots or buildings with disputed ownership title
- केवल ऐसी योजना में भूखण्ड/भवन कय करें जिसका ले-आउट प्लान सक्षम प्राधिकारी द्वारा स्वीकृत हो,  
Plot or building should be purchased only in such scheme where lay-out plan has been sanctioned by the Competent Authority
- अविकसित भूमि अथवा अनधिकृत रूप से निर्मित कालोनी में भूखण्ड/भवन का कय न करें,  
Do not purchase plot or building falling within undeveloped land or unauthorised colony
- अवैध रूप से निर्मित भवन कय न करें,  
Do not purchase house or building whose construction is illegal.
- मानचित्र स्वीकृति सम्बन्धी समस्त औपचारिकताओं का अनुपालन करें तथा देय सभी शुल्कों का भुगतान करें।  
Comply with formalities relating to plan approval and pay all prescribed fees/charges.
- भवन का निर्माण मानचित्र स्वीकृति के उपरान्त करें और निर्माण, स्वीकृत मानचित्र के अनुसार ही करें,  
Construct your house after approval of the building plan and in accordance with the approved plan.
- मानचित्र स्वीकृति की वैधता अवधि के अन्दर ही निर्माण कार्य पूर्ण करें,  
Complete construction of the building within validity of the building permit.
- भूमि/भूखण्ड का उपयोग महायोजना में निर्धारित उपयोग के अनुसार ही करें,  
Use your land or building as per land-use prescribed in the Master Plan.
- सार्वजनिक भूमि, सड़क, नाली, पार्क, आदि पर अतिक्रमण न करें,  
Do not encroach upon road, drain, park, public land, etc.
- अपने भूखण्ड/भवन के सामने सड़क/फुटपाथ पर मिट्टी डालकर नाली अवरुद्ध न करें,  
Do not choke/plug the drain abutting your plot or building by covering it with earth or any other material.
- किसी अन्य की भूमि पर अवैध रूप से कब्जा न करें,  
Do not encroach upon others land or property.
- निजी भूमि/भूखण्ड पर अवैध निर्माण न करें,  
Do not carry out illegal construction on your land or plot.




 IS 15700:2005 वेदीय प्रमाण	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Santoshi</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Rishi</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>SC</i>
		Page: 9 of 12	Issued by:	MR <i>Rudra</i>

- निर्माण कार्य सीलबन्द होने की स्थिति में आगे निर्माण न करें  
Do not continue construction in case it is sealed.
- आवास एवं विकास परिषद द्वारा आवंटित भूखण्ड/भवन की किश्तों का भुगतान समयबद्ध करें।  
Pay all installments by due date relating to plot or building allotted by U.P. Housing And Development Board.
- जन-सुविधाओं हेतु देय अनुरक्षण शुल्कों का नियमित एवं समयबद्ध भुगतान करें,  
Pay all charges by due date related to maintenance of civic amenities.
- जनसुविधाओं के अनुरक्षण एवं रख-रखाव में पूर्ण सहयोग प्रदान करें,  
Extend full cooperation in the maintenance of civic amenities.
- पानी की सप्लाई लाइन पर सीधे मोटर पम्प न लगाएं,  
Do not install motor pump on water supply main.
- बिचौलियों/दलालों के माध्यम से भूखण्ड/भवन कय न करें, न ही कोई कार्य करवाएं,  
Do not purchase plot/building or get any other work done through the mediators/dalals.
- परिषद के फील्ड स्टाफ को उनके दायित्व निर्वहन में पूर्ण सहयोग प्रदान करें।  
Extend the full cooperation to the field staff of the Authority/ Housing Board in discharging their responsibilities.

आवेदक द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों पर उसी दशा में त्वरित कार्यवाही सुनिश्चित की जाएगी यदि उनके स्तर पर दायित्वों का उल्लंघन न पाया जाए।

**IMMEDIATE ACTION ON COMPLAINTS REGISTERED BY THE APPLICANTS TO BE ENSURED ONLY IF NO DEFAULT OF RESPONSIBLY FOUND ON THEIR PART.**

यदि आवंटी को नागरिक अधिकार पत्र में दी गयी समय सीमा में कार्य का निस्तारण जन शिकायत अधिकारी के स्तर से नहीं होता तो अपील हेतु नीचे दिये गये प्रपत्र को भरकर परिषद के प्रशासनिक भवन स्थित सूचना एवं सुविधा पटल, उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद, 104-महात्मा गान्धी मार्ग, लखनऊ पर जमा किया जा सकता है। कार्य से सम्बन्धित कार्यालय के उत्तरदायी अधिकारी/**Responsible Officer** का नाम व मोबाइल नं० परिषद के टोल फ्री नम्बर **1800-180-5333** से प्राप्त किया जा सकता है।

 IS 15700:2005 उद्घोष प्रणालि	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Antar</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Ram</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>SY</i>
		Page: 10 of 12	Issued by:	MR <i>Rudra</i>


## शिकायत दर्ज करने हेतु प्रपत्र

### FORM FOR REGISTRATION OF COMPLAINT

- 1- Name of Complaint  
शिकायत कर्ता का नाम— .....
- 2- Address  
पता .....
- 3- Telephone No.  
दूरभाष सं० .....
- 4- Date of Complaint  
शिकायत का दिनांक .....
- 5- Sl. & Subject of Complaint  
शिकायत का विषय एवं नागरिक  
अधिकार पत्र में कम .....
- 6- Officer/Office/Section  
against which the  
Complaint is made .....
- अधिकारी / अनुभाग / कार्यालय  
जिसके विरुद्ध शिकायत की गयी। .....
- 7- Mode of Complaint  
शिकायत का माध्यम  
Personal/Written/By Fax  
व्यक्तिगत / लिखित / फैंक्स द्वारा
- 8- Ist Registered Complaint No .....  
पहली बार शिकायत दर्ज करने का दिनांक
- 9- Progress of action taken  
कार्यवाही की प्रगति

Status of Progress प्रगति की स्थिति	Name of Officer and Designation to whom complaint Submitted अधिकारी का नाम एवं पदनाम जिसे शिकायत प्रस्तुत की गयी	Date of complaint शिकायत की दिनांक



 IS 15700:2005 सेवोत्तम प्रणालि	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Antoni</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Antoni</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>Antoni</i>
		Page: 11 of 12	Issued by:	MR <i>Antoni</i>

## लोक शिकायत समाधान Grievance Redress Mechanism

### (A)- Name & contact details of Public Grievance Officer -

- All Public Information Officers are nominated as Public Grievance Officer. The name & contact detail of PGO's are mentioned in Parishad web site <http://www.upavp.com> or asked from Parishad Toll Free No.1800-180-5333.

#### Grievance Lodging

- Personal/Written/By Fax

#### Time Line for Grievance Redress

- Acknowledge and communication for additional information if needed **03 days**
- Grievance Redress **Within 03 days**

### (B)- Process for Appeal-


- If the grievance is not replied to the PGO's the following 04 level of appeal is proposed to pursued with the higher level.
- Copy of appeal is also send to Additional Management Representative, Sevottam Prakostha, 104-M.G. Marg, Lucknow.

#### First Level Appeal-

अपर/संयुक्त आवास आयुक्त (अनुशासनिक) उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद 104-महात्मा गान्धी मार्ग, लखनऊ। मो०- 8795810013  <b>Add./Joint Housing Comm. (Anushasnik)</b> <b>U.P. Housing &amp; Development Board</b> <b>104-M. G. Road, Lucknow.</b> <b>Mob.- 8795810013</b>	Grievance Redress  <b>Within 07 days</b>
---	--

#### Second Level Appeal-

अपर आवास आयुक्त एवं सचिव/एम०आर० उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद 104-महात्मा गान्धी मार्ग, लखनऊ। मो०- 8795810002  <b>Add. Housing Commissioner &amp; Sec./M.R.</b> <b>U.P. Housing &amp; Development Board</b> <b>104-M. G. Road, Lucknow.</b> <b>Mob.- 8795810002</b>	Grievance Redress  <b>Within 07 days</b>
---	--

	As per IS 15700:2005	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By:	TA <i>Santhosh</i>
		Issue No.: 01 Dated : 08/01/2013	Reviewed By:	AMR <i>Santhosh</i>
Ref. Cl.  7	CITIZENS' CHARTER & GRIEVANCE REDRESS MECHANISM	Rev. No: 01 Dated: 01/03/2014	Approved By:	HC <i>Santhosh</i>
		Page: 12 of 12	Issued by:	MR <i>Rudra</i>

### Third Level Appeal-

आवास आयुक्त उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद 104-महात्मा गान्धी मार्ग, लखनऊ। फोन न०- 0522-2238593, 2237609  Housing Commissioner U.P. Housing & Development Board 104-M. G. Road, Lucknow. Phone.- 0522-2238593, 2237609	Grievance Redress  <b>Within 15 days</b>
---	--

### Forth Level Appeal-

<b>Ombudsman</b> श्री वी० एन० गर्ग, आई०ए०एस० प्रमुख सचिव, वन एवं पर्यावरण उ०प्र० शासन, लखनऊ।  <b>Ombudsman</b> Sri. V. N. Garg, IAS Principle Secretary Forest & Environment U.P. Government, Lucknow.	Grievance Redress  <b>Within 30 days</b>
--	--

### Stakeholders/Client-

- 1- Top Management & Middle Management of UPHDB.
- 2- Representatives of Unions.
- 3- Representatives of Costumers.
- 4- Employee, Citizen's.



-END-

