

4501/मं.सं.13
18/11/2013

FAX

संख्या: CM-279/आठ-6-12-37जीडीए/12

प्रेषक,

आर० के० सिंह,
विशेष सचिव,
उ०प्र० शासन।

सेवा में,

अधिशायी निदेशक,
आवास बन्धु,
जनपथ, लखनऊ।

आवास एवं शहरी नियोजन अनुभाग-6

लखनऊ: दिनांक: 18 जनवरी, 2013

विषय: Public Greivance Redressal (लोक शिकायत समाधान) सेल के गठन के सम्बन्ध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषय की ओर ध्यान आकृष्ट करते हुए मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि विकास प्राधिकरणों/आवास विकास परिषद/नगर एवं ग्राम्य नियोजन विभाग से सम्बन्धित काफी संख्या में विभिन्न स्रोतों से शिकायती पत्र शासन में प्राप्त होते हैं जिन्हें आवश्यक कार्यवाही हेतु सम्बन्धित विभाग को प्रेषित किया जाता है। सामान्य एवं जन प्रतिनिधियों के माध्यम से विभिन्न स्रोतों से प्राप्त शिकायतों/समस्याओं के निस्तारण के सम्बन्ध में सम्बन्धित विभागों द्वारा क्या कार्यवाही की गई, प्रकरणों में क्या निर्णय हुआ, कितने प्रकरणों का निस्तारण हुआ, कितने प्रकरण लम्बित रहे आदि की जानकारी शासन के संज्ञान में नहीं आ पाती है और शिकायती प्रकरण में क्या कार्यवाही हुई, इसकी जानकारी शिकायतकर्ता को नहीं हो पाती है। ऐसे प्रकरणों के समुचित निस्तारण एवं समयबद्ध अनुश्रवण हेतु Public Greivance Redressal (लोक शिकायत समाधान) सेल के गठन की अत्यन्त आवश्यकता है।

2. सम्यक् विचारोपरान्त यह निर्णय लिया गया है कि आवास बन्धु में Public Greivance Redressal (लोक शिकायत समाधान) सेल का गठन करते हुए आवास बन्धु के निदेशक को नोडल अधिकारी बना दिया जाय, सेल की संरचना व सदस्यों की संख्या आदि का निर्धारण नोडल अधिकारी द्वारा अपने स्तर से किया जायेगा। नोडल अधिकारी से यह भी अपेक्षित है कि सामान्य व्यक्तियों एवं जन प्रतिनिधियों के माध्यम से सेल को सीधे प्राप्त होने वाली शिकायतों/समस्याओं तथा शासन स्तर से सेल को सन्दर्भित प्रकरणों का कम्प्यूटराइज्ड अंकन किया जाय। निस्तारण की समय सीमा निर्धारित करते हुए सम्बन्धित प्रकरणों को सम्बन्धित विकास प्राधिकरण/विशेष क्षेत्र विकास प्राधिकरण/उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद/नगर एवं ग्राम्य नियोजन विभाग को भेजा जाय तथा इसकी प्राप्ति शिकायतकर्ता को भी दी जाये। ऐसे प्रकरण जिन पर कार्यवाही शासन स्तर से अपेक्षित है उन्हें शासन

को सन्दर्भित किया जाये। प्राप्त सभी सन्दर्भों की नोडल अधिकारी द्वारा मासिक मॉनीटरिंग भी की जाय और तदनुसार शासन को भी प्रत्येक माह के अन्त में अनुश्रवण/प्रकरणों के निस्तारण की स्थिति से निर्धारित प्रारूप पर अवगत कराया जाय।

3. कृपया Public Greivance Redressal (लोक शिकायत समाधान) सेल का गठन व इस सम्बन्ध में की गई कार्यवाही तथा जन शिकायतों के निस्तारण हेतु की गई व्यवस्था आदि से 03 दिन में शासन को अवगत कराया जाये तथा प्रस्तर-2 के अनुसार समयबद्ध रूप में आवश्यक कार्यवाही सुनिश्चित करने का कष्ट करें।

भवदीय,


(आर०के० सिंह)
विशेष सचिव।

संख्या: C4-279 (1) / आठ-6-12, तददिनांक

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित :-

- 1- निजी सचिव, प्रमुख सचिव, आवास एवं शहरी नियोजन विभाग।
- 2- निजी सचिव, विशेष सचिव, आवास एवं शहरी नियोजन विभाग।
- 3- समस्त उप सचिव/अनु सचिव, आवास एवं शहरी नियोजन विभाग।
- 4- अनुभाग अधिकारी, समस्त अनुभाग, आवास एवं शहरी नियोजन विभाग।
- 5- आयुक्त, उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद, लखनऊ।
- 6- उपाध्यक्ष/अध्यक्ष/सचिव, समस्त विकास प्राधिकरण/विशेष क्षेत्र विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
- 7- मुख्य नगर एवं ग्राम नियोजक, नगर एवं ग्राम नियोजन विभाग, 7-बन्दरिया बाग, लखनऊ।
- 8- गार्ड फाइल।

आज्ञा से,


(कृपा शंकर शुक्ल)
अनु सचिव।
१