



पत्र सं- १३ /सेवोप्रको०/२०१४/परिषददिवस

दिनांक- ०५.०८.२०१४

### कार्यालय आदेश

मुख्य सचिव, उ०प्र० शासन के पत्र सं०—२०१३/आठ-१-१४-७४, विविध/२०१४ दिनांक १८.०७.२०१४ के अनुसार 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 कार्यालय का चक्कर लगाने के बावजूद भी उनकी समस्याओं का समयबद्ध निस्तारण नहीं हो पा रहा है। इससे लोगों को कठिनाईयों का सामना करना पड़ता है, साथ ही साथ जनसामान्य में असन्तोष उत्पन्न होता है तथा सरकार की छवि भी धूमिल होती है।

अतएव, सम्यक् विचारोपरान्त जनसामान्य की कठिनाईयों एवं समस्याओं के त्वरित निस्तारण हेतु शासन के निर्देशानुसार उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद में भी तहसील दिवस की भौति प्रत्येक माह के तृतीय बृहस्पतिवार को 'परिषद दिवस' आयोजित किये जाने का निर्णय लिया गया है।

#### परिषद दिवस का उद्देश्य

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

#### परिषद दिवस के आयोजन की व्यवस्था

परिषद दिवस के आयोजन हेतु शासनादेश में विहित प्रक्रिया के अनुसार प्रत्येक माह के तृतीय बृहस्पतिवार को प्रातः १० बजे से निम्नवत् व्यवस्था प्रस्तावित की जाती है—

1. प्रातः १० बजे से १२.३० तक निर्धारित काउन्टर पर आवेदकों के शिकायती पत्रों का रजिस्ट्रेशन कर प्रकरणों को सुना जायेगा। उक्त दिवस को अवकाश होने की स्थिति में परिषद दिवस का आयोजन अगले कार्य दिवस को किया जायेगा। परिषद दिवस पर सभी जिम्मेदार अधिकारी अनिवार्य रूप से उपस्थित रहेंगे। परिषद में चूंकि भूमि विवाद से सम्बन्धित समस्याएं भी होती हैं। अतएव, परिषद दिवस से सम्बन्धित जनपदों के जिलाधिकारी अथवा अपर जिलाधिकारी भी उपस्थिति रहेंगे।
2. मुख्य सचिव के उक्त आदेशानुसार परिषद दिवस के सुचारू रूप से आयोजन की जिम्मेदारी सम्बन्धित मण्डलायुक्त की होगी। सम्बन्धित मण्डलायुक्त 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।

3. परिषद दिवस के आयोजन स्थल के मुख्य द्वार पर बैनर अवश्य लगाया जाय, जिससे आने वाले नागरिकों को सुविधा हो सके एवं परिषद के समस्त अधीनस्थ कार्यालयों के कार्यालयाध्यक्ष यह सुनिश्चित करें कि उनके कार्यक्षेत्र से सम्बन्धित परिषद दिवस के आयोजन स्थल के विवरण का बैनर कार्यालय के बाहर किसी सहज दृश्य स्थान पर लगाया गया है(बैनर से सम्बन्धित भाषा का विवरण संलग्न है)।
4. परिषद दिवस पर प्राप्त शिकायतों/समस्याओं को आवास आयुक्त द्वारा सुना जायेगा। आवास आयुक्त की अनुपस्थित में अपर आवास आयुक्त एवं सचिव/संयुक्त आवास आयुक्त (प्रशासन) द्वारा शिकायतों/समस्याओं को सुना जायेगा। परिषद दिवस के आयोजन/अनुश्रवण हेतु अपर आवास आयुक्त एवं सचिव/एम०आर०, नोडल अधिकारी एवं ए०एम०आर०, सेवोत्तम प्रकोष्ठ, सह नोडल अधिकारी होंगे। उत्तरदायी अधिकारी प्राप्त आवेदन पत्रों की प्रगति से, यथा— अभियन्त्रण सम्बन्धी प्रकरणों हेतु संबंधित अधीक्षण अभियन्ता, मुख्य अभियन्ता को, सम्पत्ति सम्बन्धी प्रकरणों हेतु संबंधित संयुक्त/उप आवास आयुक्त, अपर आवास आयुक्त, सम्पत्ति को, वास्तुकला सम्बन्धी प्रकरणों हेतु संबंधित वास्तुविद नियोजक, मुख्य वास्तुविद नियोजक को एवं भूमि अर्जन सम्बन्धी प्रकरणों हेतु संबंधित अधीक्षण अभियन्ता, उप आवास आयुक्त, भूमि अर्जन, मुख्यालय को अपनी निस्तारण की सूचना/संस्तुति के साथ प्रेषित करेंगे एवं मुख्यालय के उक्त अधिकारियों द्वारा परीक्षणोंपरान्त संकलित आख्या अगले कार्य दिवस में अपर आवास आयुक्त एवं सचिव/एम०आर०, सेवोत्तम प्रकोष्ठ को उपलब्ध करायी जायेगी। सहकारिता अनुभाग से सम्बन्धित सभी प्रकरण मुख्यालय पर आयोजित परिषद दिवस में सुने जायेंगे। मुख्यालय स्तर पर परीक्षणोंपरान्त संकलित आख्या आवास बन्धु को प्रेषित की जायेगी एवं आवास बन्धु को प्रेषित आख्या इंचार्ज, कम्प्यूटर सेल द्वारा अगले कार्य दिवस में परिषद वेब—साइट पर अपलोड की जायेगी।
5. परिषद दिवस में प्रार्थना पत्र प्राप्त करने के लिए मुख्य—मुख्य अनुभागों यथा — भूमि अर्जन, वास्तुकला अभियन्त्रण, सम्पत्ति, एवं सहकारिता आदि के अलग—अलग काउन्टर बनायें जायें तथा यह सुनिश्चित किया जाये कि उनका संचालन सुचारू रूप से हो और जनता में इस महत्वपूर्ण कार्य का अच्छा संदेश जाये। परिषद मुख्यालय से अन्यन्त्र आयोजित परिषद दिवसों में भूमि अर्जन से सम्बन्धित प्रकरण सम्बन्धित अधीक्षण अभियन्ता द्वारा सुने जायेंगे एवं उसी दिन अधीक्षण अभियन्ता की संस्तुति एवं आवेदन पत्रों की पावती सहित स्कैन प्रति भूमि अर्जन अनुभाग को मैसेज बोर्ड के माध्यम से साँय 5.00 बजे तक उपलब्ध करायी जायेगी एवं उप आवास आयुक्त, भूमि अर्जन द्वारा प्राप्त प्रकरणों का निस्तारण किया जायेगा।
6. परिषद दिवस में प्राप्त होने वाले सभी प्रकार के आवेदन पत्रों को आवेदकों के मोबाइल 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 आयोजक अधिकारी की व्यक्तिगत जिम्मेदारी होगी।

7. प्रत्येक परिषद दिवस में यह सुनिश्चित किया जायेगा कि जनसामान्य की समस्या का निदान उसी दिन कर दिया जाए। 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। परिषद दिवस के प्रथम घण्टे में पूर्व के दिवसों के लम्बित प्रकरणों की समीक्षा की जायेगी तथा शिकायतों के निस्तारण में उदासीनता बरतने वाले कार्मिकों के विरुद्ध कार्यवाही भी प्रस्तावित की जायेगी।
8. यदि कुछ जटिल आवेदन पत्रों का निस्तारण आवास आयुक्त स्तर पर संभव नहीं हो, तो परिषद की बोर्ड बैठक में रखवा कर उसका निस्तारण सुनिश्चित किया जायेगा।
9. 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 आवेदकों की शिकायत संख्या का उल्लेख नवीन आवेदन पत्र पर भी किया जायेगा। ऐसे आवेदन पत्रों का अनुश्रवण आवास आयुक्त द्वारा स्वयं किया जायेगा।
10. परिषद दिवस में प्राप्त आवेदनों के निस्तारण में किसी भी स्तर पर शिथिलता पाये जाने की स्थिति में उत्तरदायी अधिकारी/कर्मचारी के विरुद्ध कठोर कार्यवाही की जायेगी।
11. परिषद में प्राप्त होने वाले समस्त आवेदनों एवं निस्तारित प्रकरणों की माहवार स्थिति परिषद की वेबसाईट पर उपलब्ध करायी जायेगी।
12. परिषद दिवस में प्राप्त आवेदन पत्रों का संरक्षण समस्या के निस्तारण होने के 02 वर्षों तक किया जायेगा।
13. परिषद दिवस पर जन सामान्य से प्राप्त आवेदनों एवं उन पर की गयी कार्यवाही का प्रकरणवार विवरण आवास बन्धु में प्रत्येक माह के प्रथम सप्ताह में अनिवार्य रूप से भेजा जायेगा। अतः उपरोक्तानुसार समस्त आवेदन पत्रों पर की गयी कार्यवाही का प्रकरणवार विवरण माह की 25 तारीख तक बिन्दु सं0-4 में निहित प्रक्रिया के अनुसार सम्बन्धित अधिकारी को प्रेषित करेंगे एवं उनके द्वारा परीक्षणोपरान्त संकलित आख्या प्रत्येक दशा में माह के अंतिम कार्य दिवस तक सेवोत्तम प्रकोष्ठ को उपलब्ध कराई जायेगी।
14. परिषद दिवस आयोजन का पर्याप्त प्रचार प्रसार किया जायेगा। ताकि अधिक संख्या में जन सामान्य 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 जायेगी।

15. किसी अधिकारी के दो या दो से अधिक कार्यक्षेत्र होने की दशा में अन्य स्थानों पर उनके द्वारा नामित अधिकारी द्वारा परिषद दिवस में प्रतिभाग किया जायेगा एवं उक्त की सूचना अपर आवास आयुक्त एवं सचिव/एम0आर0, सेवोत्तम प्रकोष्ठ को उपलब्ध करायी जायेगी। परिषद दिवस में अवकाश स्वीकृति हेतु आवास आयुक्त ही सक्षम अधिकारी होंगे।
16. आयोजक अधिकारी, उत्तरदायी अधिकारी एवं उपस्थित होने वाले अधिकारियों के विवरण, आवेदन प्राप्त करने एवं पावती के विवरण एवं प्राप्त आवेदन पत्रों की प्रगति आख्या प्रेषित करने का विवरण सम्बन्धी प्रारूप संलग्न है। परिषद दिवस में उपस्थित अधिकारियों की उपस्थिति से सम्बन्धी प्रपत्र आयोजक अधिकारियों द्वारा उसी दिन मैसेज बोर्ड के माध्यम से सेवोत्तम प्रकोष्ठ को उपलब्ध कराये जायेंगे।

एतदद्वारा आदेश दिये जाते हैं कि परिषद दिवस में उल्लिखित अधिकारी स्वयं प्रतिभाग करेंगे। समस्त कार्यालयाध्यक्ष परिषद दिवस के आयोजन एवं अनुपालन सम्बन्धी इस आदेश को परिषद के समस्त कार्मिकों को अवलोकित कराना सुनिश्चित करेंगे, अन्यथा स्थिति को उच्चादेशों की अवहेलना माना जायेगा।

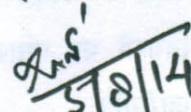


(रुद्र प्रताप सिंह)

अपर आवास आयुक्त एवं सचिव

**प्रतिलिपि— निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित —**

1. मुख्य सचिव, उ0प्र0 शासन।
2. प्रमुख सचिव, आवास एवं शहरी नियोजन।
3. मंडलायुक्त, लखनऊ/वाराणसी/मेरठ/कानपुर/मुरादाबाद/आगरा।
4. जिलाधिकारी, लखनऊ/वाराणसी/मेरठ/कानपुर/मुरादाबाद/आगरा।
5. आवास आयुक्त, के निजी सचिव को उनके अवलोकनार्थ।
6. अपर आवास आयुक्त एवं सचिव, के निजी सचिव को उनके अवलोकनार्थ।
7. वित्त नियंत्रक।
8. समस्त अपर आवास आयुक्त, मुख्यालय।
9. मुख्य अभियन्ता/मुख्य वास्तुविद नियोजक/मुख्य विधि परामर्शी।
10. वरि0 स्टाफ आफीसर (मुख्य अभियन्ता)।
11. समस्त अधीक्षण अभियन्ता/निदेशक, गु0नि0/ग्लोबल सेल/एम0डी0सी0, लखनऊ।
12. समस्त संयुक्त आवास आयुक्त।
13. समस्त अधिशासी अभियन्ता/परियोजना प्रबन्धक/वास्तुविद नियोजक।
14. समस्त उप आवास आयुक्त/सहायक आवास आयुक्त/सम्पत्ति प्रबन्धक।
15. इंचार्ज कम्प्यूटर सेल को परिषद दिवस का विवरण वेब साइट पर अपलोड किये जाने हेतु।
16. मुख्यालय के समस्त अनुभागाध्यक्ष/कार्यालय आदेश पुस्तिका/गार्ड फाइल।



अपर आवास आयुक्त एवं सचिव

**परिषद दिवस में उपस्थित होने वाले अधिकारी, आयोजक अधिकारी एवं नियन्त्रक अधिकारियों का विवरण**

क्रम सं०	परिषद दिवस के आयोजन से सम्बन्धित मंडल	परिषद दिवस से सम्बन्धित कार्यालय	आयोजन स्थल	आयोजक अधिकारी	उत्तरदायी अधिकारी
1.	लखनऊ	लखनऊ जोन एवं सम्बन्धित समस्त सम्पत्ति प्रबन्ध कार्यालय मुख्यालय/प्रोजेक्ट/वृन्दावन/तृतीय वृत्त एवं उनसे सम्बन्धित सभी खण्ड/इकाई कार्यालय कार्यालय मुख्य वास्तुविद् नियोजक एवं सम्बन्धित वास्तुकला इकाई-3 एवं 5 भूमि अर्जन अनुभाग, मुख्यालय सहकारिता अनुभाग, मुख्यालय	प्रशासनिक भवन, मुख्यालय, उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद 104 महात्मा गांधी मार्ग, लखनऊ।	अपर आवास आयुक्त एवं सचिव/एम०आर० (नोडल अधिकारी), ए०एम०आर० (सह नोडल अधिकारी)	अपर/संयुक्त/उप आवास आयुक्त, जोन (यथा स्थिति) अधीक्षण अभियन्ता, प्र०/म०/ वृन्दावन/तृतीय/प्रथम वृत्त मुख्य वास्तुविद् नियोजक, उप आवास आयुक्त, भूमि अर्जन अपर आवास आयुक्त, सहकारिता
2.	वाराणसी	वाराणसी जोन एवं सम्बन्धित समस्त सम्पत्ति प्रबन्ध कार्यालय प्रथम वृत्त से सम्बन्धित सभी खण्ड/इकाई कार्यालय कार्यालय वास्तुकला इकाई-5	आफिस काम्पलेक्स, उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद जवाहर नगर, वाराणसी।	अधीक्षण अभियन्ता प्रथम वृत्त	अपर/संयुक्त/उप आवास आयुक्त, जोन (यथा स्थिति) अधीक्षण अभियन्ता प्रथम वृत्त वास्तुविद् नियोजक, वास्तुकला इकाई-5
3.	मेरठ	मेरठ जोन एवं सम्बन्धित समस्त सम्पत्ति प्रबन्ध कार्यालय द्वितीय, सप्तम एवं मण्डोला वृत्त से सम्बन्धित सभी खण्ड/इकाई कार्यालय कार्यालय वास्तुकला इकाई-1 एवं 5	आफिस काम्पलेक्स, उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद शास्त्री नगर, मेरठ।	अधीक्षण अभियन्ता द्वितीय वृत्त	अपर/संयुक्त/उप आवास आयुक्त, जोन (यथा स्थिति) अधीक्षण अभियन्ता द्वितीय/सप्तम/मण्डोला वृत्त वास्तुविद् नियोजक, वास्तुकला इकाई-1 एवं 5
4.	कानपुर	कानपुर जोन एवं सम्बन्धित समस्त सम्पत्ति प्रबन्ध कार्यालय चतुर्थ वृत्त से सम्बन्धित सभी खण्ड/इकाई कार्यालय कार्यालय वास्तुकला इकाई-4	आफिस काम्पलेक्स, उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद कल्यानपुर, कानपुर।	अधीक्षण अभियन्ता चतुर्थ वृत्त	अपर/संयुक्त/उप आवास आयुक्त, जोन (यथा स्थिति) अधीक्षण अभियन्ता चतुर्थ वृत्त वास्तुविद् नियोजक, वास्तुकला इकाई-4
5.	मुरादाबाद	बरेली जोन एवं सम्बन्धित समस्त सम्पत्ति प्रबन्ध कार्यालय पंचम वृत्त से सम्बन्धित सभी खण्ड/इकाई कार्यालय कार्यालय वास्तुकला इकाई-2	सामुदायिक केन्द्र, सेक्टर-1 उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद बौद्ध विहार, मुरादाबाद।	अधीक्षण अभियन्ता पंचम वृत्त	अपर/संयुक्त/उप आवास आयुक्त, जोन (यथा स्थिति) अधीक्षण अभियन्ता पंचम वृत्त वास्तुविद् नियोजक, वास्तुकला इकाई-2
6.	आगरा	आगरा जोन एवं सम्बन्धित समस्त सम्पत्ति प्रबन्ध कार्यालय षष्ठम वृत्त से सम्बन्धित सभी खण्ड/इकाई कार्यालय कार्यालय वास्तुकला इकाई-4	आफिस काम्पलेक्स, उ०प्र० आवास एवं विकास परिषद कमला नगर, आगरा।	अधीक्षण अभियन्ता षष्ठम वृत्त	अपर/संयुक्त/उप आवास आयुक्त, जोन (यथा स्थिति) अधीक्षण अभियन्ता षष्ठम वृत्त वास्तुविद् नियोजक, वास्तुकला इकाई-4

1  
/ 