

IS 15700:2018  सेवोत्तम प्रमाणित Ref. Clause 7	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.:04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 1 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

नागरिक अधिकार पत्र

CITIZEN CHARTER



उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद
U.P. HOUSING AND DEVELOPMENT BOARD

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

आवास आयुक्त
उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद,
104—महात्मा गांधी मार्ग, लखनऊ।

website: <http://www.upavp.in>

01—जनवरी—2026 से लागू
(Next review of the Charter- 01 Jan 2028)

IS 15700:2018  सेवोत्तम प्रमाणित Ref. Clause 7	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.: 04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 2 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</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, neighborhood parks and playgrounds.
- To plan and develop centers 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 favorable for the employees and clientele as well. To be successful as a total quality organisation.

 Ref. Clause 7	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.:04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 3 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

हमारी प्रतिबद्धताएं

OUR COMMITMENTS

उ0प्र0 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,
- ◆ "उ0प्र0 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 Adhiniium-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 15700:2018  सेवोत्तम प्रमाणित Ref. Clause 7	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.:04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 4 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

नागरिक अधिकार पत्र की अपेक्षाएं
Expectations of Citizen Charter

- ◆ भूखण्ड/भवन आवंटन विषयक
 Plot/house/property Allotment
- ◆ विकास कार्यों एवं जन-सेवाओं के अनुरक्षण विषयक
 Development Works and Maintenance of Public Services
- ◆ भू-अर्जन विषयक
 Land Acquisition
- ◆ मानवित्र स्वीकृति विषयक
 Building Plan Approval
- ◆ उपभोक्ता के दायित्व
 Obligations of Consumers
- ◆ शिकायत दर्ज कराने हेतु प्रपत्र
 Form for registration of Complaints
- ◆ लोक शिकायत समाधान
 Grievance Redressal Mechanism

 सेवोत्तम प्रमाणित	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.: 04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 5 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

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

क्र० सं० S. No.	प्रयोजन/जिज्ञासाएं Purpose/Enquiries	निस्तारण समय सीमा Time Schedule	उत्तरदायी अधिकारी Officer Responsible
1.	सम्पत्तियों के नामान्तरण पर निर्णय* Decision of mutation of properties	60 दिन 60 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
2.	सम्पत्तियों के निबन्धन पर निर्णय* Decision of registration of properties	15 दिन 15 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
3.	भूखण्ड/भवन को फी-होल्ड किये जाने पर निर्णय* (नजूल भूमि को छोड़कर) Decision of rendering plot/house into free hold (Exclude Njool Land)	15 दिन 15 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
4.	लाटरी के उपरांत असफल आवेदकों की पंजीकरण हेतु 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 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
5.	आदेशों की नकल प्राप्त करने पर निर्णय * Decision on getting duplicate copy of orders	7 दिन 7 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
6.	निरस्तीकरण के पश्चात आवेदन करने पर भूखण्ड/भवन आवंटन को पुर्णवाहाल पर निर्णय To obtain Reinstatement of plot/house allotment on request made within 30 days of cancellation	10 दिन 10 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
7.	दण्ड/ब्याज आगणन के सम्बन्ध में विवरण प्राप्त करना To obtain details of interest/penal interest calculation	15 दिन 15 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
8.	किश्तों का पुर्णनिर्धारण कराना To obtain reschedule of installments	15 दिन 15 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
9.	जमा धनराशि की विसंगति का समाधान कराना To obtain settlement of anomalies in the deposited amount	15 दिन 15 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
10.	आवंटित भूखण्ड/भवन की किश्तों की गणना से सम्बन्धित विवरण प्राप्त करना To obtain calculation memo regarding installments of plot/house	10 दिन 10 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
11.	पूर्ण भुगतान के लिए गणना कराना To obtain costing for complete payment	7 दिन 7 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager
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	7 दिन 7 Days	स0 प्रबन्धक E. Manager

(*) क्रम सं०- 1,2,3,4 एवं 5 पर दर्शायी गयी सेवाएं “ज0 प्र0 जनहित गारण्टी अधिनियम- 2011” से आच्छादित हैं।

 सेवोत्तम प्रमाणित Ref. Clause 7	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.: 04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 6 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

विकास कार्यों एवं जन सेवाओं के अनुरक्षण विषयक (अभियन्त्रण अनुभाग)
Development / Maintenance work and other Public services
(Engineering Section)

क्र० सं० S. No.	प्रयोजन / जिज्ञासाएं Purpose/Enquiries	निस्तारण समय सीमा Time Schedule	उत्तरदायी अधिकारी Officer Responsible
1.	भूखण्ड / भवन / अपार्टमेंट की कास्टिंग करना <i>Costing of plot/house/apartment</i>	15 दिन 15 Days	अधिकारी अभियो S.E.
2.	छोटे विकास एवं निर्माण कार्यों (अधूरे) को पूर्ण कराना <i>Completion of small development / construction (incomplete) works</i>	30 दिन 30 Days	अधिकारी अभियो E.E.
3.	परिषद की कालोनियों में नाली, पार्क व सड़क, आदि की मरम्मत कराना <i>Repair of drains, parks and roads etc. in the Parishad colonies</i>	30 दिन 30 Days	अधिकारी अभियो E.E.
4.	पूर्णता प्रमाण-पत्र का निर्गमन (परिषद प्रोजेक्ट) <i>Issue of Completion Certificate(Parishad Project)</i>	7 दिन 7 Days	अधिकारी अभियो E.E.
5.	भूखण्ड / भवन / अपार्टमेंट का भौतिक कब्जा देना <i>To give physical possession of plot/house/apartment</i>	7 दिन 7 Days	अधिकारी अभियो E.E.
6.	परिषद की अहस्तान्तरित कालोनी में समुचित जलापूर्ति बहाल कराना <i>Restoration of water supply in the Parishad colonies (Not handed over)</i>	1 दिन 1 Days	अधिकारी अभियो E.E.
7.	परिषद की अहस्तान्तरित कालोनी में स्ट्रीट लाईट की मरम्मत कराना <i>Repair of street-light in the Parishad colonies Parishad colonies (Not handed over)</i>	3 दिन 3 Days	अधिकारी अभियो E.E.(Ele.)

भूमि अर्जन विषयक (भूमि अर्जन अनुभाग)
Land Acquisition(Land Acquisition Section)

क्र० सं० S. No.	प्रयोजन / जिज्ञासाएं Purpose/Enquiries	निस्तारण समय सीमा Time Schedule	उत्तरदायी अधिकारी Officer Responsible
1.	दिये गये खसरा नं० के अर्जन की स्थिति ज्ञात करना <i>Acquisition status of given Khasra No.</i>	7 दिन 7 Days	उप आमा० (भूअर्जन) DHC(L.A.)

 सेवोत्तम प्रमाणित Ref. Clause 7	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.: 04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 7 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

मानचित्र स्वीकृति विषयक (वास्तुकला अनुभाग)
Approval of plans (Architecture Section)

क्र० सं० S. No.	प्रयोजन/जिज्ञासाएं Purpose/Enquiries	निस्तारण समय सीमा Time Schedule	उत्तरदायी अधिकारी Officer Responsible
1.	भवनों के शमन पर निर्णय Decision on compounding of houses	60 दिन 60 Days	मुख्य वास्तुविद् नियोजक C.A.P.
2.	ले-आउट प्लान की स्वीकृति पर निर्णय Decision on approval of Layout plan	45 दिन 45 Days	मुख्य वास्तुविद् नियोजक C.A.P.
3.	ग्रुप हाउसिंग/कार्यालय/व्यवसायिक तथा अन्य के निर्माण अनुज्ञा हेतु प्रस्तुत मानचित्र की स्वीकृति पर निर्णय* Decision on acceptance of submitted map for building permission for group housing/Office/commercial & other property.	15 दिन 15 Days	मुख्य वास्तुविद् नियोजक C.A.P.
4.	एकल आवासीय भवन मानचित्र की स्वीकृति पर निर्णय* Decision on approval of map for single housing residential building	15 दिन 15 Days	वास्तुविद् नियोजक A.P.
5.	स्वीकृत मानचित्र की नकल प्राप्त करना To obtain copy of approved Plan	10 दिन 10 Days	वास्तुविद् नियोजक A.P.
6.	पूर्णता प्रमाण-पत्र का निर्गमन (परिषद से बाहर के प्रोजेक्ट) Issue of Completion Certificate (Other than Parishad project)	7 दिन 7 Days	वास्तुविद् नियोजक A.P.

(*) क्रम सं०- 3 एवं 4 पर दर्शायी गयी सेवाएं 'उ० प्र० जनहित गारण्टी अधिनियम- 2011" से आच्छादित हैं।

 सेवोत्तम प्रमाणित Ref. Clause 7	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.:04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 8 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

उपभोक्ता के दायित्व

RESPONSIBILITIES OF ALLOTTEE/APPLICANT

- ऐसे भूखण्ड/भवन क्रय न करें जिनका स्वामित्व स्पष्ट न हो,
Do not purchase plots or buildings with disputed ownership title
- केवल ऐसी योजना में भूखण्ड/भवन क्रय 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 क्रय न करें,
Do not purchase plot or building falling within undeveloped land or unauthorised colony
- अवैध रूप से निर्मित भवन क्रय 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 ससमय भुगतान करें।
Comply with formalities relating to plan approval and pay all prescribed fees/ charges on time.
- 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/फृटपाथ 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.
- घरों का कूड़ा निर्धारित स्थान पर ही डालें,
Dump solid waste at the proper place.
- किसी अन्य भूमि पर अवैध रूप से कब्जा न करें,
Do not encroach upon others land or property.

 सेवोत्तम प्रमाणित Ref. Clause 7	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.: 04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 9 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

- निजी भूमि/भूखण्ड पर अवैध निर्माण न करें,
Do not carry out illegal construction on your land or plot.
- 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 कर्य 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.
- अपील की स्थिति में शिकायत समाधान प्रक्रिया में उल्लिखित कम का पालन करें, सीधे उच्च स्तर पर अपील हेतु आवेदन न करें।
In case of appeal, follow the sequence mentioned in the Grievance Redressal Mechanism, do not directly approach for appeal at higher level.

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

IMMEDIATE ACTION ON COMPLAINTS REGISTERED BY THE APPLICANTS TO BE ENSURED ONLY IF NO DEFAULT IS FOUND ON THE PART OF THE CITIZEN.

यदि उपभोक्ता 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, उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद, 104-महात्मा गांधी मार्ग, लखनऊ पर जमा किया जा सकता है। कार्य से सम्बन्धित कार्यालय के उत्तरदायी अधिकारी/ **Responsible Officer** का नाम व मोबाइल नं0 परिषद के टोल फ़ी नम्बर **1800-180-5333** से प्राप्त किया जा सकता है।

IS 15700:2018  सेवोत्तम प्रमाणित Ref. Clause 7	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.: 04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 10 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

शिकायत दर्ज करने हेतु प्रपत्र

FORM FOR REGISTRATION OF COMPLAINT

1-	शिकायत कर्ता का नाम— Name of Complaint	
2-	पता Address	
3-	दूरभाष सं Telephone No.	
4-	शिकायत का दिनांक Date of complaint	
5-	शिकायत का विषय एवं नागरिक अधिकार पत्र में क्रम Subject of complaint & Sl. No. in Citizen Charter	
6-	अधिकारी/अनुभाग/कार्यालय जिसके विरुद्ध शिकायत की गयी। Officer/Office/Section against which the complaint is made.	
7-	शिकायत का माध्यम Mode of Complaint	व्यक्तिगत / डाक द्वारा Personal / By Post

* नोट— अपील की स्थिति में शिकायत समाधान प्रक्रिया में उल्लिखित क्रम का पालन करें।

Note - In case of appeal, follow the sequence mentioned in the Grievance Redressal Mechanism.

 सेवोत्तम प्रमाणित	Title: CITIZEN CHARTER & GRIEVANCE REDRESSAL MECHANISM	Doc. No: UPHDB/CC-GRM	Prepared By	STA <i>[Signature]</i>
		Issue No.: 04 Rev. No.: 00	Reviewed By	AMR <i>[Signature]</i>
		Eff. Date: 01.01.2026	Approved By	HC <i>[Signature]</i>
		Page: 11 of 11	Issued by	MR <i>[Signature]</i>

लोक शिकायत समाधान

Grievance Redressal Mechanism

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

- All Public Information Officers are nominated as Public Grievance Officers. The name & contact details of PGOs are mentioned in Parishad's website <http://www.upavp.in>.
- Toll Free No.1800-180-5333.

Grievance Lodging

- Personal / By Post

Time Line for Grievance Redressal

• Acknowledgement and communication for additional Information if needed	03 days
• Grievance Redressal	Within 03 days

(B)- Process for Appeal-

- If the grievance is not resolved by the PGO, the following are the levels of appeal.
- Copy of appeal should also be sent to Additional Management Representative, Sevottam Prakostha, 104-M.G. Marg, Lucknow-226001.

First Level Appeal-

अपर आवास आयुक्त एवं सचिव/एम0आर0
उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद
104—महात्मा गांधी मार्ग, लखनऊ – 226001

Grievance Redressal
Within 07 days

Add. Housing Commissioner & Sec./M.R.

U.P. Housing & Development Board

104-M. G. Road, Lucknow - 226001.

Second Level Appeal-

आवास आयुक्त
उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद
104—महात्मा गांधी मार्ग, लखनऊ – 226001

Grievance Redressal
Within 15 days

Housing Commissioner
U.P. Housing & Development Board
104-M. G. Road, Lucknow - 226001.



-END-

