नगर विकास विभाग का नागरिक चार्टर

०सं०	विषय–सूची	पृष्ठ
.	नागरिक चार्टर का उद्देश्य।	1
.	नगर विकास विभाग द्वारा जनता को प्रदान की जाने वाली सेवाएँ एवं उन्हें प्राप्त करने का माध्यम	1
.	नगरीय निकायों का संगठनात्मक ढॉचा।	4
.	नगरीय निकायों के माध्यम से नगर विकास विभाग द्वारा जनता को दी जाने वाली प्रमुख सेवाएं।	5
.	नगर निगम द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों को दर्ज कराने एवं उनके निस्तारण की समयबद्ध व्यवस्था।	9
6.	नगर पालिका परिषद एवं नगर पंचायतों द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों को दर्ज करने एवं उनके निस्तारण की समयबद्धता	14
7.	नगरीय निकायों के अन्य प्रमुख कार्य।	19
8.	शिकायतें दर्ज कराने की प्रक्रिया का प्रारूप।	20
9.	नागरिकों द्वारा की गयी शिकायत के निस्तारण में शिथिलता बरतने वाले अधिकारियों/कर्मचारियों के विरूद्ध कार्यवाही।	25

व्य पर नामान्तरण की सार्वजनिक सूचना प्रकाशित कराई जाती है। निर्धारित अवधि में प्राप्त आपत्तियों का विधिवत निस्तारण कर नामान्तरण की कार्यवाही की जाती है। इसी प्रकार करारोपण की प्रक्रिया के दौरान सम्पत्ति कर निर्धारण हेतु निकाय/जोन कार्यालय द्वारा भेजे गये नोटिस पर एक माह के अन्दर लिखित आपत्ति सम्बन्धित निकाय/जोन कार्यालय में की जा सकती है। निर्धारित तिथि पर आपत्तियों की सुनवाई के समय आवेदक द्वारा सुसंगत साक्ष्यों/अभिलेखों सहित अपना पक्ष कर समिति/ उपसमिति/ इस कार्य हेतु नामित किये गये अधिकारी के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है।

नगर निगम द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों को दर्ज कराने एवं उनके निस्तारण की समयबद्ध व्यवस्था

1. जन स्वास्थ्य सेवाएं

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1 झाड़ू न लगाने/प्राथमिक कूड़ा न उठाने की शिकायत	जोनल/वार्ड कार्यालय	सम्बन्धित सफाई निरीक्षक	24 घण्टे
2 कूड़ाघर से कूड़ा न उठाए जाने की शिकायत।	तदैव	प्रभारी अधिकारी (वर्कशाप)	24 घण्टे
3 नाले में रोक लगने से जल निकासी न हो पाने की शिकायत	तदैव	सम्बन्धित सफाई निरीक्षक	उसी दिन
4 मृत पशुओं के शव को हटवाने के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन
5 जन्म-मृत्यु प्रमाण पत्र निर्गत करना	तदैव	नगर स्वास्थ्य अधिकारी अथवा उसके द्वारा नामित अधिकारी	सूचना प्राप्त होने के 7 दिन के अन्दर
कार्य/जनता से	शिकायतें प्राप्त	निस्तारित करने वाले	निस्तारण

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
6. खाद्य अपमिश्रण व सड़े गले फलों व सब्जियों को बिक्री के सम्बन्ध मे शिकायतें	तदैव	तदैव	उसी दिन
7. संक्रामक रोगों के फैलने के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ करना
8. आवारा एवं छुट्टा पशुओं के सम्बन्ध में शिकायत।	तदैव	तदैव	उसी दिन

नोट– उपरोक्त शिकायतों के निस्तारण कराने का उत्तरदायित्व नगर स्वास्थ्य अधिकारी/अतिरिक्त नगर स्वास्थ्य अधिकारी का होगा जो शिकायतों का समयबद्ध निस्तारण कराना सुनिश्चित करेंगे।

2. सार्वजनिक निर्माण कार्य –

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
<u>दीर्घकालिक</u> सड़कों/गलियों के निर्माण सुदृढ़ीकरण अथवा नाली/नालों का निर्माण, सड़कों का चौड़ीकरण, फुटपाथ का निर्माण	मुख्य नगर अधिकारी/ मुख्य अभियन्ता कार्यालय	मुख्य अभियन्ता	धन की उपलब्धता एवं आगणन की स्वीकृति के 6 माह के अन्दर
<u>अल्पकालिक</u> – सड़कों की पैच मरम्मत	जोनल कार्यालय में सहायक अभियन्ता/ अवर अभियन्ता	मुख्य/नगर अभियन्ता	धन की उपलब्धता के आधार पर 2 सप्ताह में (अत्यधिक ठड तथा बरसात में 1 माह)
सार्वजनिक सड़कों व पटरियों से मलवा हटाना	तदैव	सहायक अभियन्ता	2 दिन
रोड कटिंग हेतु प्रार्थना पत्रों का निस्तारण/ अनुमति	तदैव	सहायक अभियन्ता	निर्धारित शुल्क जमा करने के 7 दिन के अन्दर

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
सड़क से अवरोधों/अतिक्रमणों को हटाना	मुख्य नगर अधिकारी/प्रभारी अधिकारी (अतिक्रमण) कार्यालय	जोनल अधिकारी/प्रभारी अधिकारी (अतिक्रमण)	पुलिस बल मिलने पर अधिकतम 15 दिन में
नालों/नालियों तथा गली पिट्स की छोटी मोटी मरम्मत	जोन कार्यालय में सहायक/अवर अभियन्ता	सहायक अभियन्ता	7 दिन
क्रास ड्रेन (छोटी पुलिया) बनाना	तदैव	तदैव	1 माह
जलभराव वाले क्षेत्रों में जल निकासी	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ कराना।

3. मार्ग प्रकाश एवं अनुरक्षण सेवाएं

कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायते प्राप्त का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1 स्ट्रीट लाइट पोल लगाकर उस पर सोडियम अथवा ट्यूब फिटिंग लगाना	कार्यालय प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)	प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)	धन की उपलब्धता एवं कार्य की स्वीकृति के 2 माह के अन्दर
2 पहले से लगे विद्युत पोल पर नई स्ट्रीट लाइट फिटिंग लगाना	प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)/जोन कार्यालय	प्रभारी अधिकारी (मार्ग–प्रकाश)/आलोक अधीक्षक	फिटिंग की उपलब्धता पर अधिकतम 7 दिन में
3 पहले से लगी फिटिंग के न जलने की शिकायत	तदैव	जोनल अधिकारी/आलोक अधीक्षक/प्रकाश निरीक्षक	आवश्यक विद्युत उपकरण उपलब्ध होने की दशा में 3 दिन
4 त्यौहारों, मेलों/महोत्सवों में प्रकाश की अतिरिक्त व्यवस्था करना	तदैव	जोनल अधिकारी/प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)	पर्व/उत्सव के पूर्व

4. जलसम्पूर्ति एवं सीवरेज –

कार्य / जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
नये जल संयोजन / सीवर संयोजन हेतु आवेदन	जोन कार्यालय अथवा जल संस्थान	अधिशासी अभियन्ता / जलकल अभियंता	आवेदन पत्र प्राप्त होने के 15 दिन में स्थल निरीक्षण व आगणन तैयार कर आवेदक को सूचित करना तथा धनराशि जमा होने के 3 दिन के अन्दर नये संयोजन की स्वीकृति।
– पाइप लाइन में लीकेज	तदैव	तदैव	अधिकतम 3 दिन
– मुख्य पाइप लाइन को ठीक करना	तदैव	तदैव	12 घंटे के अन्दर कार्य प्रारम्भ करना
– प्रदूषित जलापूर्ति में सुधार	तदैव	तदैव	तदैव
– लो प्रेशर की जलापूर्ति में सुधार करना	तदैव	तदैव	2 दिन में कार्य प्रारम्भ करना
– सार्वजनिक स्टैण्ड पोस्ट की मरम्मत	तदैव	तदैव	1 दिन में
– जलकर, जलमूल्य संबंधी बिल का संशोधन	तदैव	तदैव	3 दिन में
– विवाह व अन्य अवसरों के लिए पानी का टैंकर	तदैव	तदैव	प्रार्थना पत्र समारोह के 7 दिन पूर्व देने तथा निर्धारित शुल्क जमा करने पर नियत तिथि के प्रातःकाल।

कार्य / जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
– पम्पिंग सिस्टम खराब होने की दशा में	तदैव	तदैव	सूचना मिलने के 3 घंटे के अन्दर टैंकर की उपलब्धता अनुसार जलापूर्ति
– हैण्डपम्प का रीबोर	मुख्य कार्यालय	मुख्य अभियंता / अधिशासी अभियंता	धनराशि उपलब्ध होने एवं स्वीकृति के 3 माह के अन्दर
– हैण्डपम्प की मरम्मत	जोन कार्यालय	जलकल अभियन्ता	3 दिन में
– सीवर जाम ठीक कराया जाना	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ
– मैनहोल कवर बदला जाना	तदैव	तदैव	7 दिन में

5. कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) एवं करारोपण

कार्य / जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारी का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1 सम्पत्ति के हस्तान्तरण भवन–स्वामी की मृत्यु हो जाने अथवा सम्पत्ति का बंटवारा हो जाने इत्यादि के फलस्वरूप कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) हेतु आवेदन	मुख्य कार्यालय अथवा जोन कार्यालय	जोनल उप नगर अधिकारी / प्रभारी अधिकारी (कर) द्वारा निर्धारित प्रक्रिया पूर्ण करायी जायेगी / आपत्तियों का निस्तारण कर समिति / उपसमिति द्वारा किया जाएगा।	आवेदन पत्र प्राप्त होने के 15 दिन में नोटिस जारी करना तथा आपत्तियां देने की अवधि समाप्त होने के 15 दिन के अन्दर निस्तारण
2 कपट पूर्ण अथवा बाला–बाला गये नाम परिवर्तन / म्यूटेशन के विरूद्ध शिकायत	तदैव	इस निमित्त गठित समिति / उपसमिति द्वारा आपत्तियों की सुनवाई के पश्चात् निस्तारित की जाएगी।	तदैव
3 सम्पत्ति कर निर्धारण में भेजे गये नोटिस पर प्राप्त होने वाली आपत्तियों का निस्तारण।	तदैव	तदैव	तदैव