

प्रेषक

आलोक रंजन,  
मुख्य सचिव,  
उत्तर प्रदेश शासन।

सेवा में,

1. समस्त मण्डलायुक्त  
उत्तर प्रदेश।
2. समस्त जिलाधिकारी,  
उत्तर प्रदेश।
3. समस्त नगर आयुक्त,  
उत्तर प्रदेश।
4. समस्त अधिशासी अधिकारी,  
नगर पालिका परिषद/नगर पंचायत,  
उत्तर प्रदेश।

नगर विकास अनुभाग-8

लखनऊ:: दिनांक 22 जुलाई, 2014

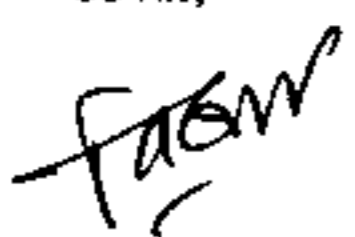
**विषय:** प्रदेश के नगरीय क्षेत्रों में जनसामान्य को नागर निकायों द्वारा उपलब्ध करायी जाने वाली जन सुविधाओं के त्वरित निवारण हेतु नागर निकाय के स्तर पर "नगरीय सुविधा समाधान दिवस" का आयोजन किये जाने के सम्बन्ध में दिशा-निर्देश।

महोदय,

अर्थव्यवस्था के भूमण्डलीकरण के फलस्वरूप आजीविका की तलाश में ग्रामीण जनसंख्या का शहरों की ओर हो रहे निरन्तर पलायन से शहरी क्षेत्रों का विस्तार हो रहा है, जिससे नगरीय क्षेत्रों में मूलभूत नागरिक सुविधाएं उपलब्ध कराये जाने में कठिनाइयां बढ़ती जा रही हैं। नगर विकास विभाग अपने सीमित संसाधनों के द्वारा विभिन्न नागर निकायों के माध्यम से जन सामान्य को आवश्यक मूलभूत सुविधाएं उपलब्ध कराने की दिशा में निरन्तर प्रयास किया जा रहा है, क्योंकि 74वें संविधान संशोधन के पश्चात प्रदेश के नगरीय क्षेत्रों में जन सामान्य को आवश्यक मूलभूत जन सुविधाएं उपलब्ध कराये जाने का दायित्व प्रदेश की 630 नागर निकायों का है। 74वें संविधान संशोधन के पश्चात प्रदेश के 630 नागर निकायों के दायित्वों में अत्यधिक वृद्धि हुई है।

2. उत्तर प्रदेश नगर निगम अधिनियम, 1959 तथा उत्तर प्रदेश नगर पालिका अधिनियम, 1916 में नागर निकायों द्वारा जनसामान्य को उपलब्ध करायी जाने वाली

GO-ANv





जनसुविधाओं का विवरण तथा नागर निकायों के विभिन्न दायित्वों का स्पष्ट उल्लेख है। नागर निकायें अपने दायित्वों का सीमित संसाधनों के माध्यम से सम्यक निर्वहन कर रही हैं, किन्तु उक्त के बावजूद शासन स्तर पर विभिन्न माध्यमों से प्राप्त होने वाले संदर्भों से यह परिलक्षित हो रहा है कि जिन समस्याओं का समाधान सम्बन्धित नगर निगम, नगर पालिका परिषद, नगर पंचायत के स्तर पर हो जाना चाहिए उन्हें भी शासन को अनावश्यक रूप से संदर्भित किया जा रहा है। इस प्रकार की प्रवृत्ति निरन्तर बढ़ती जा रही है, जिससे प्रतीत हो रहा है कि स्थानीय स्तर पर समस्या का निस्तारण तंत्र शिथिल हो गया है तथा नागर निकायें जनसामान्य की समस्याओं के निस्तारण के प्रति संवेदनशील नहीं हैं। अतः नगर निगमों/नगर पालिका परिषदा तथा नगर पंचायतों में स्थानीय स्तर पर जन समस्याओं के निस्तारण हेतु प्रत्येक माह के दूसरे सोमवार को प्रातः 10.00 बजे से 02.00 बजे के मध्य प्रत्येक नगर निगम, नगर पालिका परिषद तथा नगर पंचायतों में “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” आयोजित किये जाने का निर्णय लिया गया है।

### 3. नगरीय सुविधा समाधान दिवस का मुख्य उद्देश्य :

- (1) स्थानीय स्तर पर जन सामान्य को नागर निकायों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुविधाओं को सुगमता व त्वरित गति से उपलब्ध कराया जाना।
- (2) स्थानीय स्तर पर जन सामान्य को नागर निकायों द्वारा प्रदान की जाने वाली सुविधाओं के निस्तारण हेतु जन सामान्य एवं स्थानीय अधिकारियों के मध्य सीधा संवाद।
- (3) स्थानीय स्तर पर ही जन सामान्य की शिकायतों का प्रभावी ढंग से समयबद्ध, निस्तारण।
- (4) स्थानीय स्तर पर जन-सुविधाओं को लेकर प्राप्त शिकायतों के निस्तारण से समय की बचत व धन के अपव्यय को रोका जाना।

### 4. “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” के आयोजन की व्यवस्था :

- (1) “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” का आयोजन माह के दूसरे सोमवार को नगर निगम, नगर पालिका परिषद तथा नगर पंचायत में प्रातः 10.00 बजे से अपरान्ह

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

2.00 बजे के मध्य किया जायेगा। यदि निर्धारित दिवस पर सार्वजनिक अवकाश हो तो यह आयोजन अगले कार्य दिवस में किया जायेगा।

- (2) नगर निगमों में “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” का आयोजन प्रत्येक जोन में किया जायेगा। नगर आयुक्त स्वयं नगरीय सुविधा समाधान दिवस पर प्रत्येक जोन के कार्यालय अथवा अन्य स्थल जहां पर नगरीय सुविधा समाधान दिवस का आयोजन किया जा रहा हो, का निरीक्षण करेंगे।
- (3) नगर पालिका परिषदों/नगर पंचायतों में “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” का आयोजन के कार्यालय अथवा अन्य उपयुक्त स्थल पर किया जायेगा, जिसमें सम्बन्धित नगर पालिका परिषद/नगर पंचायत के अधिशासी अधिकारी/प्रभारी अधिशासी अधिकारी की उपस्थिति अनिवार्य होगी। इस दिवस पर नगर पालिका परिषद/नगर पंचायत के सभी उत्तरदायी अधिकारी/कर्मचारी उपस्थित रहेंगे।
- (4) नगरीय सुविधा समाधान दिवस के लिए एक “नागरिक सुविधा समाधान दिवस अधिकारी” होगा। नगर निगमों में नगरीय सुविधा समाधान दिवस अधिकारी का नामांकन नगर आयुक्त द्वारा किया जायेगा। नगर पालिका परिषद/नगर पंचायत में सम्बन्धित अधिशासी अधिकारी/प्रभारी अधिकारी “नगरीय सुविधा समाधान दिवस अधिकारी” होंगे।
- (5) “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” के आयोजन स्थल पर सम्बन्धित थाने के पुलिस अधिकारी की उपस्थिति अनिवार्य होगी। इस हेतु नागर निकायों द्वारा सम्बन्धित थाने को सूचित किया जायेगा।
- (6) आयोजन स्थल के मुख्य द्वार पर “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” का बैनर लगाया जायेगा एवं जन सामान्य को नागर निकायों द्वारा उपलब्ध करायी जाने वाली आवश्यक सुविधाओं के बारे में प्रेस व अन्य माध्यमों से जन सामान्य को भी अवगत कराया जायेगा।
- (6) “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” पर नागर निकाय के समस्त अधिकारी/कर्मचारी, उत्तर प्रदेश जल निगम/जल संस्थान के अभियंत्रण विभाग के अधिकारी, जिला नगरीय विकास अभिकरण एवं सम्बन्धित नागर निकाय क्षेत्र के उत्तर प्रदेश पावर कॉर्पोरेशन से सम्बन्धित अधिकारी उपस्थित रहेंगे तथा विकास प्राधिकरण व उत्तर

faom.

Qar

प्रदेश आवास विकास परिषद के अधिकारी भी वहां उपस्थित रहेंगे, यदि उक्त संस्थाएं वहां पर कार्यरत हैं।

- (7) सम्बन्धित जनपद के जिलाधिकारी/सम्बन्धित मण्डल के मण्डलायुक्त द्वारा “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” पर कम से कम क्रमशः दो-दो तथा एक नागर निकायों का औचक निरीक्षण किया जायेगा।

5. “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” में प्राप्त आवेदनों की प्राप्ति एवं पंजीकरण:

- (1) “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” में जनसामान्य द्वारा जिन विषयों के त्वरित निस्तारण हेतु प्रार्थना पत्र निर्धारित प्रारूप में दिया जाना होगा, उसका विवरण संलग्नक-1 पर अवलोकनीय है।

- (2) “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” में जन सामान्य के द्वारा अपना प्रार्थना पत्र संलग्नक-2 पर उल्लिखित प्रारूप में देना होगा, जिस पर नागर निकाय द्वारा यदि प्रार्थना पत्र का निस्तारण उसी दिन कर दिया जाता है तो प्रार्थना पत्र की रसीद पर, प्रार्थना पत्र का निस्तारण होने का उल्लेख करते हुए आवेदनकर्ता को उपलब्ध करा दिया जायेगा। यदि आवेदनकर्ता द्वारा प्रस्तुत आवेदन पत्र के निस्तारण में विलम्ब हो तो, प्रार्थना पत्र के निस्तारण की अवधि/तिथि, आवेदनकर्ता को उपलब्ध करायी जाने वाली रसीद पर अवश्य अंकित की जाय।

- (2) “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” में प्राप्त होने वाले प्रत्येक प्रार्थना पत्र को कम्प्यूटर में दर्ज किया जायेगा, जिसमें आवेदनकर्ता द्वारा प्रस्तुत आवेदन पत्र को दर्ज करते समय, आवेदनकर्ता को दी गयी प्राप्ति रसीद में वही संख्या होगी जो संख्या आवेदनकर्ता के द्वारा प्रस्तुत प्रार्थना पत्र पर दर्ज की गयी हो।

6. “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” में प्राप्त होने वाले आवेदन पत्रों के निस्तारण एवं अनुश्रवण की व्यवस्था:

- (1) मुख्य नगरीय सुविधा समाधान दिवस अधिकारी द्वारा “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” में उपस्थित होने वाले अधिकारियों/कर्मचारियों की उपस्थिति की समीक्षा की जायेगी तथा इसके लिए पृथक से एक उपस्थिति पंजिका रखी जायेगी, जिसपर उपस्थित सभी अधिकारियों/ कर्मचारियों द्वारा हस्ताक्षर किया जायेगा।

for amr.

- (2) “नगरीय सुविधा समाधान दिवस अधिकारी” द्वारा प्राप्त होने वाले सभी प्रार्थना पत्रों का विवरण कम्प्यूटर से प्राप्त कर सम्बन्धित अधिकारियों, जिनके स्तर पर प्रार्थना पत्र का निस्तारण किया जाना होगा उन्हें अग्रसारित करेंगे, जिसमें यह निर्देश होगा कि प्रार्थना पत्र के निस्तारण होने की अवधि तक प्रार्थना पत्र का निस्तारण कर निस्तारण की स्थिति आवेदनकर्ता को उसके द्वारा दिये गये मोबाइल/दूरभाष संख्या पर आवेदन पत्र के निस्तारण की स्थिति एस.एम.एस./दूरभाष के माध्यम से दी जायेगी।
- (3) “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” में यदि किसी प्रार्थना पत्र का निस्तारण, मा0 न्यायालय के आदेशों तथा अन्य विधिक कारणों के कारण निस्तारण किया जाना संभव न हो तो उसकी सूचना आवेदन कर्ता को उसके मोबाइल नम्बर पर एक सप्ताह के अन्दर एस.एम.एस./दूरभाष के माध्यम से दी जायेगी तथा आवेदन कर्ता के द्वारा प्रस्तुत आवेदन पत्र पर कारण दर्शाते हुए उस पर आवेदन कर्ता के हस्ताक्षर प्राप्त किया जाएगा।
- (4) यदि आवेदन कर्ता द्वारा नगरीय सुविधा समाधान दिवस में प्रस्तुत आवेदन पत्र 02 पक्षों/विभिन्न पक्षों के विवाद से सम्बन्धित हो तो उसका समाधान सुलह के आधार पर कराये जाने का प्रयास किया जाएगा तथा सुलह के प्रमाण स्वरूप सम्बन्धित पक्षों के हस्ताक्षर युक्त सुलह नामा प्रार्थना पत्र के साथ संलग्न किया जाएगा तथा सम्बन्धित आवेदन पत्र के निस्तारण की स्थिति कम्प्यूटर सूची में दर्ज की जाएगी।
- (5) मुख्य नगरीय सुविधा समाधान दिवस अधिकारी द्वारा “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” में प्राप्त होने वाले प्रकरणों की समीक्षा प्रत्येक 03 दिन पर की जायेगी तथा प्रार्थना पत्रों के निस्तारण हेतु प्रभावी अनुश्रवण सुनिश्चित किया जायेगा। प्रार्थना पत्रों के निस्तारण की गुणवत्ता का भी अवलोकन किया जाना आवश्यक होगा।
- (6) “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” पर प्राप्त होने वाले प्रार्थना पत्रों का निस्तारण आगामी नगरीय सुविधा समाधान दिवस आयोजित होने वाली तिथि तक प्रत्येक दशा में सुनिश्चित किया जाएगा। यदि किसी प्रार्थना पत्र का निस्तारण नहीं होता है और उसके निस्तारण में विलम्ब बिना पर्याप्त कारणों से होता है तो सम्बन्धित उत्तरदायी अधिकारी के विरुद्ध कठोर कार्यवाही की जायेगी।

फिर

(7) नगर निगमों में/नगर पालिका परिषदों में “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” पर प्राप्त होने वाले आवेदन पत्रों के निस्तारण की समीक्षा सम्बन्धित मण्डल के मण्डलायुक्त तथा नगर पंचायतों में प्राप्त होने वाले प्रार्थना पत्रों की मासिक समीक्षा जिलाधिकारी द्वारा आगामी नगरीय सुविधा समाधान दिवस के आयोजन की तिथि के 03 दिवस पूर्व की जायेगी। इसके लिए सम्बन्धित नगर निगम/नगर पालिका परिषद/नगर पंचायतें नगरीय सुविधा समाधान दिवस में प्राप्त होने वाले प्रार्थना पत्रों के निस्तारण की सूचना नगरीय सुविधा समाधान दिवस के आयोजन की तिथि से 21 दिन पश्चात सम्बन्धित मण्डल के मण्डलायुक्त को प्रेषित करनी होगी एवं मण्डलायुक्त द्वारा प्राप्त रिपोर्ट के आधार पर उनके स्तर पर आयोजित की जाने वाली समीक्षा के दौरान किसी भी अधिकारी को उपस्थित होने हेतु निर्देशित कर सकेंगे।

7. “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” के आयोजन पर आने वाले व्यय की प्रतिपूर्ति निकायों द्वारा स्वयं के संसाधनों से किया जाएगा, और इसमें मितव्ययिता का विशेष ध्यान रखा जाएगा।

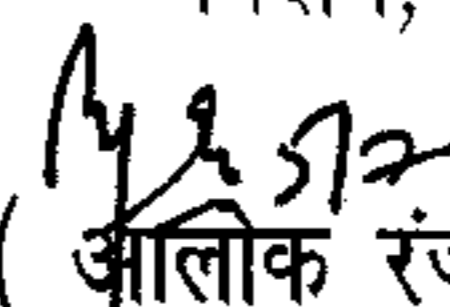
8. “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” के आयोजन की उक्त व्यवस्था संक्षिप्त दिशा-निर्देश है। इन दिशा-निर्देशों के परिप्रेक्ष्य में स्थानीय स्तर पर रणनीति बनाकर प्रार्थना पत्रों के निस्तारण की एक प्रभावी व्यवस्था सुनिश्चित की जाएगी, जिससे जनसामान्य में यह विश्वास उत्पन्न हो कि नागर निकाय जनसामान्य की समस्याओं के त्वरित निस्तारण के लिए प्रतिबद्ध है।

9. “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” के माध्यम से जिन अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा जन समस्याओं का निस्तारण त्वरित गति से किया जायेगा उन्हें सार्वजनिक रूप से प्रशंसित करके प्रोत्साहित किया जायेगा तथा जो अधिकारी/कर्मचारी जन सामान्य की समस्याओं के निस्तारण में पर्याप्त रुचि नहीं लेंगे उनके विरुद्ध दण्डात्मक कार्यवाही की जायेगी। यह कार्यवाही नगर निगमों के लिए सम्बन्धित मण्डलायुक्त तथा नगर पालिका परिषदों/नगर पंचायतों के लिए सम्बन्धित जिलाधिकारी द्वारा समीक्षा करते हुए की जाएगी।

for am.

10. इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि “नगरीय सुविधा समाधान दिवस” का आयोजन शासन की शीर्ष प्राथमिकताओं में से है। अतः कृपया उक्त आदेशों /दिशा-निर्देशों का कड़ाई से अनुपालन सुनिश्चित करने का कष्ट करें।

संलग्न-यथोक्त।

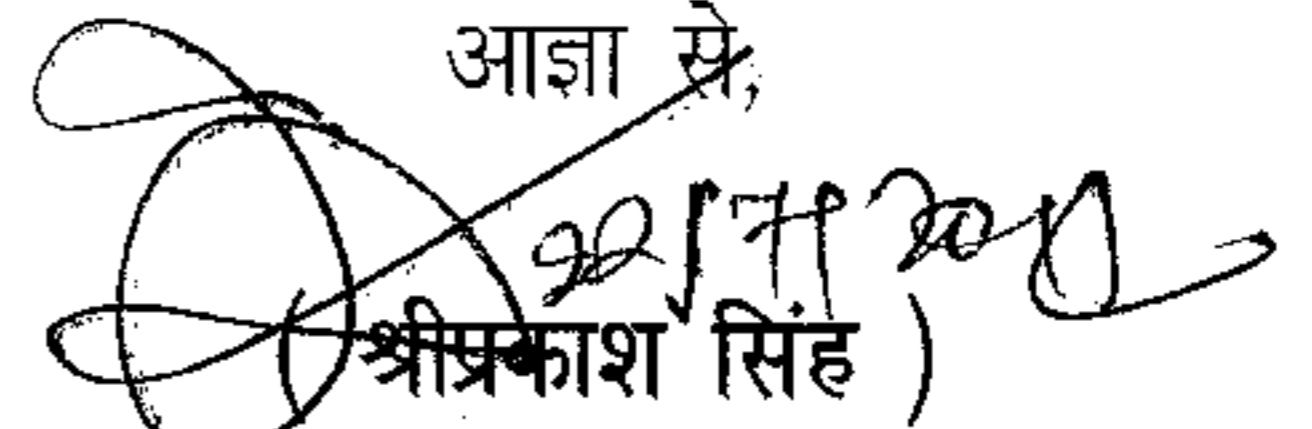
भवदीय,  
  
( आलोक रंजन )  
मुख्य सचिव।  
फ.क.

संख्या- 1649 /9-8-2014 तददिनांक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित।

1. निजी सचिव, मा. मंत्री जी/मा. राज्यमंत्री जी, नगर विकास विभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
2. अध्यक्ष, राजस्व परिषद/कृषि उत्पादन आयुक्त/अवस्थापना एवं औद्योगिक विकास आयुक्त, उत्तर प्रदेश।
3. प्रमुख सचिव, मा0 मुख्यमंत्री जी, उत्तर प्रदेश शासन।
4. समस्त प्रमुख सचिव/सचिव, उत्तर प्रदेश शासन।
5. आवास आयुक्त, उत्तर प्रदेश आवास एवं विकास परिषद, लखनऊ।
6. निदेशक, नगरीय निकाय/निदेशक, सूडा, उत्तर प्रदेश।
7. समस्त मा0 महापौर, नगर निगम, उत्तर प्रदेश।
8. उपाध्यक्ष, समस्त विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
9. समस्त, अध्यक्ष, नगर पालिका परिषद/नगर पंचायत, उत्तर प्रदेश।
10. नगर विकास विभाग के समस्त अनुभाग/गंगा सेल।
11. समस्त परियोजना अधिकारी, जिला नगरीय विकास अभिकरण, उत्तर प्रदेश।
12. कम्प्यूटर सेल, नगर विकास विभाग को इस आशय से प्रेषित कि कृपया इसे विभागीय वेबसाइट एवं एन.आई.सी. की वेबसाइट पर अपलोड करने का कष्ट करें।
13. गार्ड फाईल।



आज्ञा से,  
  
( श्रीप्रकाश सिंह )  
सचिव  
फ.क.

## संलग्नक-1

नगरीय सुविधा समाधान दिवस में जन समस्याओं के निराकरण हेतु प्रस्तुत किये जाने वाले विषयों का विवरण :-

1. जन्म-मृत्यु पंजीकरण हेतु आवेदन पत्र
2. कूड़ा कचरा के निस्तारण हेतु
3. नगरीय क्षेत्रों में नाला-नाली की सफाई के सम्बन्ध में।
4. मृत पशुओं के शवों का निस्तारण के सम्बन्ध में।
5. सार्वजनिक सड़कों की सफाई के सम्बन्ध में।
6. स्वच्छ पेयजल की उपलब्धता एवं पाइप लाइनों की मरम्मत के सम्बन्ध में।
7. अपमिश्रित खाद्य पदार्थों/खुले/कटे हुए खाद्य पदार्थों की ब्रिकी के सम्बन्ध में
8. आवारा एवं छुटा पशुओं को पकड़ने के सम्बन्ध में।
9. सार्वजनिक शौचालयों/मूत्रालयों की सफाई के सम्बन्ध में।
10. सड़क/पटरियों से स्थाई/अस्थायी अतिक्रमणों/अवरोधों को हटाना।
11. जलभराव वाले क्षेत्रों में जलनिकासी की व्यवस्था के सम्बन्ध में।
12. विद्यमान स्ट्रीट लाइटों के न जलने के सम्बन्ध में।
13. नगरीय क्षेत्रों में स्ट्रीट लाइटों के अधिष्ठापन के सम्बन्ध में।
14. गृह कर लगाये जाने से सम्बन्धित आपत्तियों के सम्बन्ध में
15. कर निर्धारण हेतु नाम परिवर्तन से सम्बन्धित आपत्तियों के सम्बन्ध में
16. नया जल संयोजन/सीवर संयोजन के सम्बन्ध में
17. जलकल तथा सीवर के बिलों के भुगतान के सम्बन्ध में
18. संक्रामक रोगों के फैलने के सम्बन्ध में के सम्बन्ध में



संलग्नक-2

नगरीय सुविधा समाधान दिवस में प्रस्तुत आवेदन पत्र का प्रारूप

निकाय का नाम-..... जनपद-..... दिनांक.....

आवेदक का नाम, पता व मोबाइल संख्या	आवेदक द्वारा भरा जायेगा।
आवेदन पत्र की संक्षिप्त विषय वस्तु	आवेदक द्वारा भरा जायेगा।
आवेदन पत्र की संख्या	सम्बन्धित निकाय द्वारा भरा जायेगा।
आवेदन पत्र का निस्तारण करने वाले अधिकारी/विभाग का नाम	सम्बन्धित निकाय द्वारा भरा जायेगा।
आवेदन पत्र निस्तारण होने की संभावित तिथि	सम्बन्धित निकाय द्वारा भरा जायेगा।
आवेदन पत्र के अन्तिम निस्तारण की तिथि	सम्बन्धित निकाय द्वारा भरा जायेगा।
आवेदन पत्र के निस्तारण हेतु कृत कार्यवाही का विवरण	सम्बन्धित निकाय द्वारा भरा जायेगा।
आवेदन पत्र को निस्तारित न किये जाने का स्पष्ट कारण	सम्बन्धित निकाय द्वारा भरा जायेगा।
मुख्य नगरीय सुविधा समाधान दिवस अधिकारी का परिवेक्षणीय अनुपालन की स्थिति	सम्बन्धित अधिकारी द्वारा भरा जायेगा।

(आवेदक के हस्ताक्षर एवं दिनांक)

नगरीय सुविधा समाधान दिवस में प्रस्तुत आवेदन पत्र की रसीद

आवेदक का नाम, पता व मोबाइल संख्या	आवेदक द्वारा भरा जायेगा।
आवेदन पत्र की संख्या	सम्बन्धित निकाय द्वारा भरा जायेगा।
आवेदन पत्र निस्तारण होने की संभावित तिथि	सम्बन्धित निकाय द्वारा भरा जायेगा।



आवेदन पत्र प्राप्त करने वाले अधिकारी के हस्ताक्षर तिथि सहित

/नगरीय सुविधा समाधान दिवस की मोहर