

नागरिक अधिकार पत्र

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

क्रमांक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों 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 हटाने के सम्बन्ध में।	तदैव	तदैव	उसी दिन
5—	जन्म-मृत्यु प्रमाण पत्र निर्गत करना कार्य/जनता	तदैव शिकायतें प्राप्त	नगर स्वास्थ्य अधिकारी अथवा उसके द्वारा नामित अधिकारी निस्तारण करने वाले	सूचना प्राप्त होने के 7 दिन के अन्दर निस्तारण
6—	खाद्य अपमिश्रण व सड़े गले फलों व सब्जियों को बिक्री के सम्बन्ध में शिकायतें	तदैव	तदैव	उसी दिन
7—	संक्रामक एवं छुट्टा पशुओं के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी 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:-

क्रमोंक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1-	दीर्घकालिक सड़कों/गलियों के निर्माण सुदृढीकरण 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
2-	अल्पकालिक सड़कों की पैच मरम्मत	जेनल कार्यालय में सहायक अभियन्ता/अवर अभियन्ता	मुख्य/नगर अभियन्ता	धन की उपलब्धता के आधार पर 2 सप्ताह में (अत्यधिक ठंड तथा बरसात में 1 माह)
3-	सार्वजनिक सड़कों व पटरियों से मलवा हटाना रोड कटिंग हेतु प्रार्थना पत्रों का निस्तारण/अनुमति	तदैव तदैव	सहायक अभियन्ता सहायक अभियन्ता	2 दिन निर्धारित शुल्क जमा करने के 7 दिन के अन्दर
4-	सड़क से अवरोधों/अतिक्रमणों को हटाना	मुख्य नगर अधिकारी/प्रभारी अधिकारी (अतिक्रमण) कार्यालय	जेनल अधिकारी/प्रभारी अधिकारी (अतिक्रमण)	पुलिस बल मिलने पर अधिकतम 15 दिन में
5-	नालों/नालियों तथा गली पिट्स की छोटी मोटी मरम्मत	जोन कार्यालय में सहायक/अवर अभियन्ता	सहायक अभियन्ता	7 दिन
6-	कास ड्रेन (छोटी पुलिया) बनाना	तदैव	तदैव	1 माह
7-	जलभराव वाले क्षेत्रों में जल निकासी	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ कराना।

3- मार्ग प्रकाश एवं अनुरक्षण सेवाएं:-

क्रम/कॉक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों 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, मेलो/महोत्सवों में प्रकाश की अतिरिक्त व्यवस्था करना	तदैव	जोनल अधिकारी/प्रभारी अधिकारी (मार्ग प्रकाश)	पूर्व/उत्सव के पूर्व

4- जलसम्पूर्ति एवं सीवरेज %&

क्रम/कॉक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1-	नये जल संयोजन/सीवर संयोजन हेतु आवेदन	जोन कार्यालय अथवा जल संस्थान	अधिशासी अभियन्ता जलकल अभियन्ता	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।
2-	पाईप लाईन में लीकेज	तदैव	तदैव	अधिकतम 3 दिन
3-	मुख्य पाईप लाईन को ठीक करना	तदैव	तदैव	12 घण्टे के अन्दर कार्य प्रारम्भ करना
4-	प्रदूषित जलापत्ति में सुधार	तदैव	तदैव	तदैव
5-	लो प्रेशर की जलापूर्ति में सुधार करना	तदैव	तदैव	2 दिन में कार्य
6-	सार्वजनिक स्टैण्ड पोस्ट की मरम्मत	तदैव	तदैव	1 दिन
7-	जलकर, जलमूल्य सम्बन्धी बिल का संशोधन	तदैव	तदैव	3 दिन

क्रमांक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
8-	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 प्रातः काल।
9-	पम्पिंग सिस्टम खराब होने की दशा में	तदैव	तदैव	सूचना मिलने के 3 घण्टे के अन्दर टैंकर की उपलब्धता अनुसार जलापूर्ति
10-	हैण्डपम्प का रीबोर	मुख्य कार्यालय	मुख्य अभियन्ता/अधिशाली अभियन्ता	धनराशि उपलब्ध होने एवं स्वीकृति के 3 माह के अन्दर
11-	हैण्डपम्प की मरम्मत	जोन कार्यालय	जलकल अभियन्ता	3 दिन में
12-	सीवर जाम ठीक कराया जाना	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ
13-	मैनहोल कवर बदला जाना	तदैव	तदैव	7 दिन में

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

क्रमांक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों 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 समिति/उपसमिति द्वारा किया जाएगा।	आवेदन प्राप्त होने के 15 दिन में नोटिस जारी करना तथा आपत्तियों देने की अवधि समाप्त होने के 15 दिन के अन्दर निस्तारण
2-	कपट पूर्ण अथवा बाला-बाला गये नाम परिवर्तन/म्यूटेशन के विरुद्ध शिकायत	तदैव	इस निमित्त गठित समिति/उपसमिति द्वारा आपत्तियों की सुनवाई के पश्चात् निस्तारित की जायेगी।	तदैव
3-	सम्पत्ति कर निर्धारण में भेजे गये नोटिस पर प्राप्त	तदैव	तदैव	तदैव

	होने वाली आपत्तियों का निस्तारण।			
--	----------------------------------	--	--	--

नगर पालिका एवं नगर पंचायत द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाओं से सम्बन्धित शिकायतों को दर्ज कराने एवं उनके निस्तारण की समयवद्ध व्यवस्था—

प्रदेश में भिन्न-भिन्न श्रेणियों की कुल 194 नगर पालिका परिषद तथा 422 नगर पंचायतें हैं। सामान्यतया बड़ी नगर पालिका परिषदों (एक लाख जनसंख्या से अधिक) में दिये गये चार्ट के अनुसार केन्द्रीयित सेवा के अधिकारी/कर्मचारी तैनात होते हैं परन्तु छोटी नगर पालिका परिषदों में सभी सेवाओं से सम्बन्धित केन्द्रीयित सेवाके अधिकारी/कर्मचारी तैनात नहीं होते। इसी प्रकार नगर पंचायतों में भी समान्यतः अधिशासी अधिकारी को छोड़कर केन्द्रीयित सेवा का कोई भी अधिकारी/कर्मचारी तैनात नहीं होता। अतः इस प्रकार छोटी नगरीय निकायों में अधिशासी अधिकारी द्वारा अकेन्द्रीयित सेवा के कर्मचारियों के सहयोग से नागरिकों की समस्याओं का निराकरण कराया जाता है।

नगर पालिका परिषदों एवं नगर पंचायतों में शिकायतों को दर्ज कराने एवं उनके निस्तारण की व्यवस्था निम्नवत् है—

1— जन स्वास्थ्य सेवायें :-

क्रमक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1—	झाड़ू न लगने, प्राथमिक कूड़ा न उठाने की शिकायत	नगर पालिका कार्यालय में अधिशासी अधिकारी/नगर स्वास्थ्य अधिकारी/सफाई निरीक्षक	सफाई निरीक्षक/नगर स्वास्थ्य अधिकारी/अधिशासी अधिकारी	24 घण्टे
2—	कूड़ा घर से कूड़ा न उठाए जाने की शिकायत	तदैव	तदैव	24 घण्टे
3—	नाले में रोक लगने से जल निकासी न हो पाने की शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन
4—	मृत पशुओं के शव को हटवाने के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन
5—	जन्म-मृत्यु पंजीकरण प्रमाण-पत्र निर्गत करना	तदैव	नगर स्वास्थ्य अधिकारी/अधिशासी अधिकारी	सूचना मिलने के 7 दिन में उसी दिन
6—	खाद्य अपमिश्रण व सड़े गले फलों/सब्जियों की बिक्री के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन
7—	संक्रामक रोगों के फैलने कार्य के सम्बन्ध में शिकायत	तदैव	तदैव	उसी दिन प्रारम्भ
8—	आवारा एवं दुधारू पशुओं	तदैव	तदैव	उसी दिन

	की शिकायत			
--	-----------	--	--	--

2- सार्वजनिक निर्माण कार्य :-

क्रमक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1-	दीर्घकालिक सड़कों/गलियों के सुदृढीकरण अथवा नाली/नालों का निर्माण, सड़कों का चौड़ीकरण, फुटपाथ का निर्माण	नगरपालिका कार्यालय में अधिशासी अधिकारी/सहायक अभियन्ता/अवर अभियन्ता	सहायक अभियन्ता/अवर अभियन्ता	धन की उपलब्धता तथा आगणन की स्वीकृति के 6 माह में
2-	अल्पकालिक सड़कों की पैच मरम्मत	नगर पालिका कार्यालय में सहायक अभियन्ता/अवर अभियन्ता	तैनात सहायक अभियन्ता/अवर अभियन्ता	धन की उपलब्धता के आधार पर 2 सप्ताह (अत्यधिक ठंड तथा बरसात में 1 माह)
3-	सार्वजनिक सड़कों व पटरियों से मलवा हटाना	तदैव	तदैव	2 दिन में
4-	रोड कटिंग हेतु प्रार्थना पत्रों का निस्तारण/अनुमति प्रदान करना	तदैव	तदैव	निर्धारित शुल्क जमा करने के 7 दिन में
5-	सड़क से अवरोधों/अतिक्रमणों को हटाना	तदैव	अधिशासी अधिकारी/सहायक अभियन्ता	पुलिस बल मिलने पर अधिकतम 15 दिन में
6-	नालों/नालियों तथा गली पिट्स की मरम्मत	तदैव	सहायक अभियन्ता/अवर अभियन्ता	7 दिन
7-	क्रास ड्रेन/छोटी पुलिया बनाना	तदैव	तदैव	एक माह में
8-	जल भराव वाले क्षेत्रों में	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य

	जल निकासी			प्रारम्भ कराना।
--	-----------	--	--	-----------------

3- मार्ग प्रकाश अनुरक्षण :-

क्रमॉक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1-	स्ट्रीट लाईट पोल लगाकर उस पर सोडियम अथवा ट्यूब फिटिंग लगाना	नगर पालिका कार्यालय में अधिशासी अधिकारी	सहायक/अवर अभियन्ता एवं प्रकाश निरीक्षक	धन की उपलब्धता तथा कार्य की स्वीकृति के 2 माह में
2-	पहले से लगे विद्युत पोल पर नई स्ट्रीट लाइट फिटिंग लगाना	तदैव	अधिशासी अधिकारी/प्रकाश निरीक्षक	फिटिंग की उपलब्धता के आधार पर अधिकतम 7 दिन में
3-	पहले से लगी फिटिंग के न जलने की शिकायत	तदैव	प्रकाश निरीक्षक	आवश्यक विद्युत उपकरण उपलब्ध होने पर 3 दिन में
4-	त्यौहारों मेलों/महोत्सवों में प्रकाश की अतिरिक्त व्यवस्था करना	तदैव	अधिशासी अधिकारी/प्रकाश निरीक्षक	पूर्व उत्सव से पूर्व

4- जलापूर्ति व सीवरेज :-

क्रमॉक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1-	नये जलसंयोजन/सीवर संयोजन हेतु आवेदन	नगर पालिका का जलकल कार्यालय अथवा क्षेत्रीय जलसंस्थान (झॉसी मण्डल एवं चित्रकूट धाम मण्डल के नगरों के लिए)	जलकल अभियन्ता	आवेदन प्राप्त होने के 15 दिन के अन्दर स्थल निरीक्षण व आगणन तैयार कर आवेदक को सूचित करना तथा धनराशि जमा करने के 3 दिन के अन्दर नये संयोजन की

				स्वीकृति।
2-	पाईप लाईन में लीकेज	तदैव	तदैव	अधिकतम 3 दिन
3-	मुख्य पाईप लाईन को ठीक करना	तदैव	तदैव	12 घण्टे के अन्दर कार्य
4-	प्रदूषित जलापूर्ति में सुधार	तदैव	तदैव	1 दिन
5-	लो प्रेशर की जलापूर्ति में सुधार करना	तदैव	तदैव	2 दिन

क्रमांक	कार्य/जनता से प्राप्त शिकायतें	शिकायतें प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
6-	सार्वजनिक स्टैण्ड पोस्ट की मरम्मत	तदैव	तदैव	1 दिन
7-	जलकर, जलमूल्य सम्बन्धी लि का संशोधन	तदैव	तदैव	3 दिन
8-	विवाह 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 प्रातः काल।
9-	पम्पिंग सिस्टम खराब होने की दशा में	तदैव	तदैव	सूचना मिलने के 3 घण्टे के अन्दर टैंकर की उपलब्धतानुसार जलापूर्ति
10-	हैण्डपम्प का रीबोर	तदैव	तदैव	धनराशि की उपलब्धता पर 3 माह में।
11-	हैण्डपम्प की मरम्मत	तदैव	तदैव	3 दिन में
12-	सीवर जाम ठीक कराया जाना	तदैव	तदैव	उसी दिन कार्य प्रारम्भ
13-	मैनहोल कबर बदला जाना	तदैव	तदैव	7 दिन में

5- कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) एवं करारोपण से सम्बन्धित आपत्ति का निस्तारण :-

क्रमांक	जनता से प्राप्त आवेदन	आवेदन प्राप्त करने का स्थान	निस्तारित करने वाले अधिकारियों का पदनाम	निस्तारण समय सीमा
1-	सम्पत्ति के हस्तान्तरण भवन-स्वामी की मृत्यु हो जाने अथवा सम्पत्ति का बटवारा हो जाने इत्यादि के फलस्वरूप कर निर्धारण सूची में नाम परिवर्तन (म्यूटेशन) हेतु आवेदन	नगर पालिका कार्यालय में अधिशासी अधिकारी	अधिशासी अभियन्ता द्वारा निर्धारित प्रक्रिया पूर्ण कराया जाना है। प्राप्त आपत्तियों का निस्तारण इस निमित्त गठित कर समिति द्वारा किया जायेगा।	आवेदन पत्र प्राप्त होने के 15 दिन के अन्दर नोटिस जारी करना तथा आपत्तियों देने की अवधि समाप्त होने के 15 दि के अन्दर निस्तारण करना।

2—	कपटपूर्ण अथवा बाला-बाला तरीके से किये गये नाम परिवर्तन/स्यूटेशन के विरुद्ध शिकायत	तदैव	इस निमित्त गठित कर समिति द्वारा आपत्तियों की सुनवाई किये जाने के पश्चात् निस्तारित की जाती है।	तदैव
3—	सम्पत्ति कर निर्धारण में भेजे गये नोटिस पर प्राप्त होने वाली आपत्तियों।	तदैव	तदैव	तदैव