मध्यप्रदेश शासन

नगरीय निकायों के लिए सिटीजन चार्टर
(पुनरीक्षित निर्देश-2)

नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग, भोपाल
मई - 2002

मध्यप्रदेश शासन
नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग
मंत्रालय भोपाल

क्रमांक/**1-37/99/18-3/178** **भोपाल, दिनांक 16 मई 2002**

प्रति,

1. समस्त आयुक्त,
   नगरपालिक निगम,
   मध्यप्रदेश।
2. समस्त मुख्य नगरपालिका अधिकारी,
   नगरपालिका परिषद/नगर पंचायत,
   मध्यप्रदेश।

विषयः- सिटीजन चार्टर पुनरीक्षित निर्देश-2 ।

संदर्भः- नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग के परिपत्र क्रमांक 3463/1-37/99/18-3 दिनांक 14.8.2001 एवं ज्ञापन क्रमांक 3465 दिनांक 14.8.2001।

उपर्युक्त विषय के संबंध में विभाग का संदर्भित ज्ञापन देखें, जिसके द्वारा सिटीजन चार्टर के पुनरीक्षित निर्देश सभी नगरीय निकायों को जारी किये गये हैं। राज्य शासन द्वारा विचारोपरांत ज्ञापन दिनांक 14.8.2001 से सिटीजन चार्टर के बारे में प्रेषित की गई सारणी को संशोधित करने का निर्णय लिया गया है। तद्नुसार संशोधित सारणी इस ज्ञापन के साथ आपकी और संलग्न प्रेषित है।

2. समस्त नगरीय निकाय संलग्न भेजी जा रहे सिटीजन चार्टर को अंगीकार कर इसका प्रदर्शन अपने मुख्य प्रशासकीय भवन और क्षेत्रीय कार्यालय भवनों सहित महत्वपूर्ण बाजारों और अन्य उपयुक्त सार्वजनिक स्थानों पर एक माह की समय-सीमा में कराना सुनिश्चित करें।

3. सिटीजन चार्टर के तहत वर्णित विषयों पर निकायों के प्राप्त होने वाले आवेदनों के पंजीयन और उसके निपटारे सहित संबंधित को दी जाने वाली सूचना के लिए एकल खिड़की प्रणाली लागू की जाये, ताकि नागरिकों को इस बारे में निकायों के कार्यालयों में अलग-अलग जगह भटकना न पड़े।

4. सिटीजन चार्टर में सम्मिलित विषयों के संबंध में प्राप्त होने वाले आवेदनों के निराकरण की कार्रवाई पर निगरानी के लिए आयुक्त/मुख्य नगरपालिका अधिकारी अपने किसी वरिष्ठ अधिकारी को नोडल अधिकारी नामांकित करेंगे। छोटे नगरीय निकायों में यह कार्य स्वयं मुख्य नगरपालिका अधिकारी द्वारा किया जायेगा। नोडल अधिकारी का नाम और पदनाम संभागीय उप संचालक नगरीय प्रशासन एवं विकास को तुरन्त सूचित किया जाये। संभागीय उप संचालक अपने संभाग के सभी नगरीय निकायों में नियुक्त नोडल अधिकारी की जानकारी संकलित कर संचालनालय, नगरीय प्रशासन एवं विकास को भेजेंगे।

5. नगरीय निकाय सिटीजन चार्टर की अवधारणा को जन-जन तक पहुंचाने के लिए इसका समुचित प्रचार प्रसार करेंगे।

6. संलग्न भेजे जा रहे सिटीजन चार्टर में सम्मिलित विषयों के अतिरिक्त नगरीय निकाय अपने स्तर पर यदि कोई विषय जोड़ना चाहती हैं और उसके लिए समय-सीमा नियत करना चाहती हैं तो ऐसा करने के लिए वे स्वतंत्र होंगी, किन्तु चार्टर में उल्लेखित कोई भी विषय निकायों द्वारा हटाये नहीं जायेंगे।

7. यह ध्यान रखा जाये कि सिटीजन चार्टर में उल्लिखित सेवा बाबत् प्राप्त आवेदन पत्र का निराकरण संबंधित प्रभारी/विहित अधिकारी द्वारा चार्टर के कॉलम नम्बर-4 में निर्धारित समय सीमा में किया जाये। यदि संबंधित प्रभारी/विहित अधिकारी द्वारा निर्धारित अवधि में आवेदन पत्र का निराकरण नहीं किया जाता है तो कॉलम नम्बर-5 में उल्लिखित अधिकारी/पदाधिकारी को आवेदक द्वारा अपील प्रस्तुत होने पर अपील अधिकारी/पदाधिकारी द्वारा निर्धारित अवधि में आवेदन पत्र के निराकरण हेतु संबंधित प्रभारी/विहित अधिकारी को आदेश दिये जायेंगे, जिसका पालन सुनिश्चित करना संबंधित प्रभारी/विहित अधिकारी के लिए बंधनकारी होगा।

उपरोक्त संशोधनों सहित विभाग के संदर्भित ज्ञापन दिनांक 14.8.2001 में उल्लिखित शेष निर्देश नगरीय निकायों पर यथावत लागू होंगे। त्वरित संदर्भ के लिए इन निर्देशों के उद्धरण परिशिष्ट 2 और 3 पर पुनः संलग्न किये जा रहे है।

संलग्न : उपरोक्तानुसार

(इकबाल अहमद)
प्रमुख सचिव
नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग

पृ.क्रमांक/1-37/99/18-3/179 भोपाल, दिनांक 16 मई, 2002

प्रतिलिपि :-

1. राज्यपाल के सचिव, राजभवन, भोपाल।
2. अध्यक्ष, राजस्व मंडल, मध्यप्रदेश, ग्वालियर।
3. सचिव, मध्यप्रदेश विधानसभा, भोपाल।
4. आयुक्त, नगरीय प्रशासन एवं विकास मध्यप्रदेश।
5. समस्त विभागाध्यक्ष मध्यप्रदेश शासन।
6. समस्त संभागीय कमिश्नर, मध्यप्रदेश।
7. समस्त कलेक्टर, मध्यप्रदेश।
8. समस्त संभागीय उप संचालक, नगरीय प्रशासन एवं विकास, मध्यप्रदेश।
9. निज सचिव/निज सहायक।

माननीय मुख्यमंत्री/उप मुख्यमंत्री/मंत्री/राज्यमंत्री, मध्यप्रदेश शासन।

प्रमुख सचिव
मध्यप्रदेश शासन
नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग

परिशिष्ट-1

नगरीय निकायों के लिये सिटीजन चार्टर

क्र.	कार्य/गतिविधि/योजना का नाम	प्रभारी/विहित अधिकारी	निपटारे की समय सीमा	निर्धारित समयावधि में निराकरण न होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है उसका पदनाम	शिकायत के निराकरण की समय सीमा
1	2	3	4	5	6
1	भवन निर्माण अनुज्ञा एवं कालोनाईजर संबंधी चार्टर				
1.1	भवन निर्माण मानचित्र की अनुज्ञा प्रदान करना	सिटी प्लानर/आयुक्त नगर निगम/मुख्य नगर पालिका अधिकारी, नगर पालिका, नगर पंचायत	15 दिवस	आयुक्त नगर निगम/ महापौर/ अध्यक्ष नगर पालिका/नगर पंचायत	30 दिवस
1.2	अनुज्ञा की समयावधि में वृद्धि	तदैव	7 दिवस	तदैव	30 दिवस
1.3	अनुज्ञा का नवीनीकरण करना	तदैव	7 दिवस	तदैव	30 दिवस
1.4	भवन पूर्णता प्रमाण पत्र तथा उपयोग में लाने की अनुज्ञा प्रदान करना	तदैव	7 दिवस	तदैव	30 दिवस
1.5	कालोनाईजर के आवेदन पर रजिस्ट्रीकरण	निगमों के लिए आयुक्त, नगर पालिका/ नगर पंचायत के लिये अनुविभागीय अधिकारी (सिविल)	30 दिवस	सचिव, नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग	60 दिवस
2	मार्गों का रखरखाव संबंधी चार्टर				
2.1	मुख्य मार्गों पर गड्ढ़ों का भरना	नगर निगम/नगर पालिका/ नगर पंचायत के कंट्रोल रूम/जोन/वार्ड कार्यालय	7 दिवस	आयुक्त, नगर निगम/ मुख्य नगर पालिका अधिकारी	7 दिवस
2.2	मुख्य मार्ग के खराब पेंच/भाग की मरम्मत	तदैव	15 दिवस	तदैव	15 दिवस
2.3	सार्वजनिक मार्ग से अवरोध हटाना	तदैव	24 घंटे	तदैव	3 दिवस
2.4	टूटे/गुमे मेनहोल को लगाना/बदलना	तदैव	3 दिवस	आयुक्त, नगर निगम/ मुख्य नगर पालिका अधिकारी	1 सप्ताह

1	2	3	4	5	6
3	जल प्रदाय संबंधी चार्टर				
3.1	नल जल कनेक्शन	नगर निगम/ नगर		तदैव	15 दिवस
	अ. औद्योगिक प्रयोजन हेतु	पालिका/नगर पंचायत	15 दिवस		15 दिवस
	ब. व्यावसायिक प्रयोजन हेतु	कंट्रोल रूम/	15 दिवस		15 दिवस
	स. घरेलू प्रयोजन हेतु	वार्ड कार्यालय	7 दिवस		15 दिवस
3.2	मार्ग काटने की स्वीकृति	तदैव	7 दिवस	तदैव	7 दिवस
3.3	मेन पाईप लाईन में रिसाव/ लिकेज/दूषित जल की शिकायत का निराकरण	मुख्यालय, जल कार्य विभाग कंट्रोल रूम/या नियत अन्य कोई स्थान	2 दिवस	तदैव	3 दिवस
4	सफाई संबंधी चार्टर				
4.1	आवासीय क्षेत्रों/मार्गो की सफाई में चूक के आवेदनों का निराकरण	नगर निगम/नगर पालिका/ नगर पंचायत मुख्यालय/ वार्ड/क्षेत्रीय कार्यालय	अगले दिवस	तदैव	3 दिवस
4.2	मार्केट क्षेत्रों की सफाई समस्या का निपटारा	तदैव	अगले दिवस	तदैव	3 दिवस
4.3	कचरा पेटी/ट्राली से कचरा हटाने की सूचना का निपटारा	तदैव	अगले दिवस	तदैव	3 दिवस
5	जल-मल निकासी संबंधी चार्टर				
5.1	जल-मल निकासी मार्ग के अवरोधों को हटाना	तदैव	3 दिवस	तदैव	3 दिवस
5.2	नालियों की सफाई	तदैव	2 दिवस	तदैव	3 दिवस
5.3	नालियों से अतिक्रमण हटाना	तदैव	एक सप्ताह	तदैव	15 दिवस
5.4	नालों की सफाई	तदैव	वर्ष में दो बार 1. मई-जून 2. अक्टू.	तदैव	नियत तिथि से 15 दिवस
6	जन्म-मृत्यु प्रमाण-पत्र संबंधी चार्टर				
6.1	जन्म-मृत्यु प्रमाण पत्र जारी करना	तदैव	3 दिवस	तदैव	3 दिवस
7	लायसेंस जारी करने संबंधी चार्टर				
7	लायसेंस जारी करना (समस्त प्रकार के) एवं उनका नवीनीकरण	आयुक्त/मुख्य नगर पालिका अधिकारी	7 दिवस	महापौर नगर पालिक निगम/अध्यक्ष नगर पालिका/नगर पंचायत	15 दिवस

1	2	3	4	5	6
8	स्वर्ण जयंती शहरी रोजगार योजना संबंधी चार्टर				
8.1	आवेदन पत्र पूर्ण कर बैंकों को प्रेषित करना	नगर निगम/नगर पालिका/नगर पंचायत/ जोन/वार्ड कार्यालय	एक माह	परियोजना अधिकारी जिला शहरी विकास अभिकरण/कलेक्टर	15 दिवस
8.2	बैंकों से स्वीकृति संबंधी शिकायत।	परियोजना अधिकारी जिला शहरी विकास अभिकरण	15 दिवस	कलेक्टर	15 दिवस
9	राशन कार्ड संबंधी चार्टर				
9.1	राशन कार्ड के आवेदनों का निराकरण/कार्ड प्रदाय करना	नगर निगम/नगर पालिका/ नगर पंचायत/जोन/वार्ड कार्यालय	7 दिवस	आयुक्त/मुख्य नगर पालिका अधिकारी या कलेक्टर	7 दिवस
10	कल्याण योजनाओं संबंधी चार्टर				
10.1	वृद्धावस्था पेंशन एवं निराश्रित पेंशन आवेदन पत्रों का निराकरण	तदैव	15 दिवस	अनुविभागीय अधिकारी (सिविल)/कलेक्टर	15 दिवस
10.2	राष्ट्रीय परिवार सहायता योजना	तदैव	15 दिवस	तदैव	15 दिवस
10.3	राष्ट्रीय मातृत्व सहायता योजना	तदैव	15 दिवस	तदैव	15 दिवस
10.4	बालिका समृद्धि योजना	तदैव	15 दिवस	कलेक्टर	15 दिवस
11	स्ट्रीट लाईट संबंधी चार्टर				
11.1	स्ट्रीट लाईट का रखरखाव एवं मरम्मत	तदैव	7 दिवस	आयुक्त/मुख्य नगर पालिका अधिकारी	7 दिवस
11.2	बल्ब ट्यूब रॉड आदि खराब होने पर बदलना	तदैव	3 दिवस	तदैव	7 दिवस
12	निःशक्तजन कल्याण संबंधी चार्टर				
12.1	निःशक्त व्यक्तियों के लिये सार्वजनिक स्थानों पर पार्किंग की व्यवस्था	आयुक्त नगर पालिक निगम/मुख्य नगर पालिका अधिकारी	एक सप्ताह	महापौर नगर पालिक निगम, अध्यक्ष नगर पालिका/ नगर पंचायत	15 दिवस

नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग के ज्ञापन क्रमांक 3463/1-37/99/18-3 दिनांक 14.8.2001 का उद्धरण

(1) सिटीजन चार्टर के तहत वर्णित विभिन्न प्रकार के आवेदनों को यदि विहित अधिकारियों/प्रभारी अधिकारी द्वारा समय पर निराकरण नहीं किया जाता और न ही अपीलकर्ता की अपील पर संबंधित अधिकारी द्वारा समय सीमा में कार्रवाई की जाती है तब ऐसी स्थिति में आम नागरिक राज्य शासन को ई-मेल (anjausha@sancharnet.in) पर अथवा सीधे डाक द्वारा आवेदन कर सकते हैं।

(2) सिटीजन चार्टर के प्रभावी क्रियान्वयन के संबंध में निम्नानुसार कार्रवाई सुनिश्चित की जाये :

1. सिटीजन चार्टर के अनुसार सेवाएं प्रदान किये जाने के संबंध में समय-सीमा दर्शाते हुए प्रत्येक कार्यालय के बाहर एक बोर्ड लगाया जाये।

2. इस व्यवस्था के तहत परिशिष्ट "अ" में बताये गये विषय पर संबंधित कार्यालय में आवेदन पत्र प्राप्त होने पर विहित/प्रभारी अधिकारियों द्वारा आवेदनों का सकारात्मक रूप से निर्धारित समय-सीमा में निराकरण किया जाये और यह ध्यान रखा जाये कि केवल तकनीकी आधार पर आवेदन निरस्त नहीं किये जायें।

3. सिटीजन चार्टर के अंतर्गत कार्यालय में आवेदन पत्र प्राप्त होने पर विहित अधिकारी द्वारा तुरंत आवेदक को आवेदन पत्र प्राप्ति की पावती दी जाये जिसमें आवेदन पत्र में पायी गई कमियां, निराकरण की समय सीमा तथा समय सीमा में कार्रवाई न होने पर जिस अधिकारी को शिकायत की जाना है, उसके पदनाम का उल्लेख किया जाये।

4. आवेदन पत्र प्राप्त होने तथा उसके निराकरण की प्रविष्टि रजिस्टर में की जाये ताकि कभी भी यह ज्ञात किया जा सके कि कितने आवेदन पत्र प्राप्त हुए हैं, कितने आवेदनों का निराकरण किया गया तथा कितने आवेदन पत्र निराकरण हेतु शेष हैं।

5. जिन कार्यालयों में कम्प्यूटर स्थापित हैं वे सिटीजन चार्टर के अंतर्गत प्राप्त होने वाले आवेदनों को कम्प्यूटर में भी दर्ज करावेंगे।

(3) सिटीजन चार्टर के अंतर्गत यदि आवेदक को निर्धारित समय सीमा में जानकारी प्राप्त नहीं होती है तो जिम्मेदार अधिकारी के विरुद्ध मध्यप्रदेश सिविल सेवा (आचरण) नियम, 1995 एवं सेवा शर्तों के अधीन अनुशासनात्मक एवं दण्डात्मक कार्रवाई की जायेगी।

(4) सिटीजन चार्टर का क्रियान्वयन ठीक तरह से हो इसके लिये आवश्यक है कि कार्यालय के सभी अधीनस्थ अधिकारी/कर्मचारियों को सिटीजन चार्टर की धारणा, उद्देश्य एवं व्यवस्था का ज्ञान हो। इसकी पूर्ति के लिये कृपया सभी अधीनस्थ अधिकारी/कर्मचारियों को इन निर्देशों के बारे में एक बैठक आयोजित कर प्रशिक्षित करें और समय-समय पर आवश्यक समझाईश दें।

उपरोक्त निर्देशों का कड़ाई के साथ पालन सुनिश्चित किया जाये।

नगरीय प्रशासन एवं विकास विभाग के ज्ञापन क्रमांक 3465/1-37/99/18-3 दिनांक 14.8.2001 का उद्धरण

राज्य शासन द्वारा सभी विभागों में सिटीजन चार्टर की व्यवस्था लागू की गई है। अब तक के अनुभवों के आधार पर आम नागरिकों के दैनिक जीवन से सरोकार रखने वाली विभागवार गतिविधियों को चिन्हांकित कर उनके निराकरण को समय-सीमा में सुनिश्चित करने के लिए संकलित निर्देश जारी किये गये हैं।

सिटीजन चार्टर की व्यवस्था सुचारू रूप से विभाग में लागू हो इस उद्देश्य से यह आवश्यक है कि विभाग के सभी अधिकारी/कर्मचारियों को सिटीजन चार्टर की धारणा से भलीभांति परिचित कराया जाए और इस संबंध में जारी किये गये निर्देश के संबंध में उन्हें प्रशिक्षित किया जाए।

सिटीजन चार्टर की निर्धारित समय-सीमा में कार्यालय में प्रक्रिया अनुसार कार्रवाई करने के लिए अलग-अलग मेज पर और अलग-अलग अधिकारी/कर्मचारियों द्वारा की जाने वाली कार्यवाही के लिए निर्धारित अवधि को आंतरिक रूप से वितरित किया जाए। प्रत्येक बिन्दु पर इस संबंध में विस्तृत निर्देश जारी किये जाएं।

संदर्भित पत्र में चाहे अनुसार अधीनस्थ एवं जिला कार्यालयों में प्राप्त होने वाले सिटीजन चार्टर संबंधी आवेदनों के निराकरण की नियमित रूप से समीक्षा की जाए एवं मासिक जानकारी आयुक्त, नगरीय प्रशासन एवं विकास को भेजी जाए।

विभाग द्वारा जारी किये गये सिटीजन चार्टर का व्यापक प्रचार-प्रसार किया जाये और सिटीजन चार्टर की प्रतिलिपियां आम नागरिकों को विभिन्न कार्यालयों में उपलब्ध कराने के लिए आवश्यक व्यवस्था की जाए।

सिटीजन चार्टर के तहत आवेदनों के निराकरण के लिए निर्धारित समय-सीमा में कार्रवाई न होने की शिकायत मिलने पर दोषी अधिकारी/कर्मचारियों के विरुद्ध मध्यप्रदेश सिविल सेवा (आचरण) नियम 1965 एवं सेवा शर्तों के प्रावधानों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्रवाई की जाए।

सिटीजन चार्टर की व्यवस्था को सुनिश्चित करने के लिए विभागाध्यक्ष एवं वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा नियमित एवं आकस्मिक रूप से विभिन्न कार्यालयों का निरीक्षण किया जाएगा।

मध्यप्रदेश माध्यम द्वारा आकल्पित एवं मुद्रित