

हरित झाँसी।



स्वच्छ झाँसी।



झाँसी नगर निगम, झाँसी
नागरिक चार्टर

हमारा संकल्प

:

अनवरत सेवा

हमारी प्रतिबद्धता

:

उच्च कोटि की गुणवत्ता

उत्तर प्रदेश नगर निगम अधिनियम 1959 में नगर निगम को विभिन्न नगरीय सेवाओं हेतु नगर के नागरिकों को उपलब्ध कराने का दायित्व दिया गया है। भारतीय संविधान के 74वें संशोधन और उसकी 12वीं अनुसूची को दृष्टिगत रखते हुए स्थानीय निकायों का दायित्वों में पर्याप्त अभिवृद्धि हुई है। उक्त के परिप्रेक्ष्य में निकायों का दायित्व बनता है कि वे नागरिकों को मूलभूत नगरीय सेवाएं उपलब्ध कराने के लिए समयबद्ध कार्यक्रम बनाकर नागरिक चार्टर में उसका समावेश करें। इसी को दृष्टिगत रखते हुए झाँसी नगर निगम द्वारा नागरिक चार्टर-2013 प्रस्तुत किया जा रहा है, जिसमें नागरिकों को पथ प्रकाश, यातायात, सफाई, सड़क, अनुरक्षण, जल निकासी, करों व शुल्कों के सम्बन्ध में, पशु के शव निस्तारण तथा मांस मछली से सम्बन्धित त्वरित निस्तारण की समयबद्ध कार्यवाही की जानकारी दी जा सकेगी।

यह नागरिक चार्टर निम्नलिखित सिद्धांत/उद्देश्यों को दृष्टिगत रखते हुए प्रस्तुत किया जा रहा है :-

1. नगर निगम के कार्य निष्पादन को व्यापक रूप से प्रचारित करना।
2. सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करना।
3. जन शिकायतों का प्रभावी निस्तारण।
4. नगरीय सेवाओं के सम्बन्ध में मानक के अनुसार जवाबदेही सुनिश्चित करना।
5. प्रत्येक स्तर पर पारदर्शिता रखना।
6. नगरीय सेवाओं का नियमित करना।
7. नगरीय सेवाओं के प्रति जागरूकता, प्रतिबद्धता एवं जन सहभागिता जागृत करना।

नागरिकों द्वारा की गई शिकायत के निस्तारण में शिथिलता बरतने अथवा कार्यवाही न करने
पर निम्नानुसार कार्यवाही की जाएगी

1. लगातार तीन शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर : स्पष्टीकरण
2. स्पष्टीकरण सन्तोषजनक न होने पर : चेतावनी
3. लगातार चार शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर : कठोर चेतावनी
4. लगातार 6 शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर : प्रतिकूल प्रविष्टि
5. लगातार 6 से अधिक शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर : विभागीय कार्यवाही

नगर निगम, झाँसी

जन स्वास्थ्य सेवाएं

प्रमुख कार्य :-

1. सार्वजनिक सड़को, नालियों की सफाई।
2. सार्वजनिक शौचालयों/पेशाब घरों की सफाई।
3. मृत कुत्तों का निस्तारण।
4. जन स्वास्थ्य एवं एतद् सम्बन्धी अन्य कार्य।
5. जन्म मृत्यु पंजीयन तथा प्रमाण पत्र जारी करना।
6. संक्रामक रोगों की रोकथाम के उपाय।
7. जनस्वास्थ्य के लिए हानिकारक व्यवसायों/कार्यों पर नियंत्रण।
8. उपविधियों के अन्तर्गत लाईसेंस देना।
9. शवों के निस्तारण हेतु निर्धारित स्थानों का नियमन।
10. स्वास्थ्य के लिए हानिकारक व्यवसायों पर नियंत्रण।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :

डॉ० धीरेन्द्र कुमार गुप्ता
नगर स्वास्थ्य अधिकारी,

मो०नं० :8181949555

कन्ट्रोल रूम :- कार्यालय नगर निगम, झाँसी टोल फ्री न० : 0510-3-500-700
सेप्टिक टैंक की सफाई के लिए सम्पर्क करे। 14420, 0510-3-500-700

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित समय से कराया जाएगा :-

गलियों एवं सडकों की सफाई एवं सार्वजनिक शौचालयों एवं पेशाब घरों की सफाई	:	सोमवार से शनिवार प्रत्येक दिन कार्य दिवस पर प्रातः 7:00 बजे से 2:00 बजे तक रविवार एवं अवकाश दिनों में आवश्यकतानुसार।
मरे जानवर की उठान	:	उसी दिन
जन्म-मृत्यु पंजीयन एवं प्रमाण-पत्र जारी करना	:	निर्धारित आवेदन पर देय शुल्क
	:	आवेदन पत्र का शुल्क 10/- रू0 स्टाम्प पेपर सहित 10/-रू0 पंजीयन शुल्क (एक वर्ष से ऊपर के बच्चे के लिए) तथा 5/- रू0 एक वर्ष से नीचे के बच्चों के लिए जमा करना होगा।
	:	सभी जन्म एवं मृत्यु की घटित होने के 21 दिन के अन्दर निगम कार्यालय में पंजीकृत कराना आवश्यक है।
	:	जन्म पंजीकरण के 12 माह के अन्दर नवजात शिशु का नाम अभिलेखों में बिना शुल्क के अंकित कर लिया जायेगा।
	:	जन्म अथवा मृत्यु प्रमाण पत्र की साधारण प्रथम प्रति निः शुल्क व द्वितीय प्रति 2/- रू0 प्रति भुगतान पर और अतिरिक्त प्रति उपरोक्त के गुणित में भुगतान पर दी जाएगी।
	:	एक वर्ष के उपरान्त जन्म अथवा मृत्यु का पंजीकरण कराने हेतु प्रथम श्रेणी मजिस्ट्रेट के आदेश अपरिहार्य होंगे।
	:	जन्म एवं मृत्यु प्रमाण पत्र निर्धारित शुल्क जमा करने के अधिकतम 45 दिवस के अन्दर जारी किए जाएंगे।

उपविधियों के अन्तर्गत लाइसेंस निर्धारित प्रारूप आवेदन पत्र के साथ निर्धारित शुल्क जमा करने के एक सप्ताह के अन्दर।

नोट :- उपक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता संयुक्त नगर आयुक्त/नगर आयुक्त को अवगत करायेगें।

नगर निगम, झाँसी

मार्ग प्रकाश अनुरक्षण

प्रमुख कार्य :-

1. प्रकाश बिन्दुओं की मरम्मत।
2. नवीन प्रकाश बिन्दुओं का लगाया जाना।
3. नये मार्ग प्रकाश की व्यवस्था।
4. विद्युत पोल स्थापित करना तथा तार खींचना।
5. ट्रैफिक सिग्नल की स्थापना एवं मरम्मत।
6. सार्वजनिक पर्वो/स्थानों पर प्रकाश व्यवस्था।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :

श्री सै० रिजवान हैदर जैदी सहायक अभियन्ता
(वि/याँ)/प्र०मार्ग प्रकाश मो०नं० 8840354641

कन्ट्रोल रूम :- नगर निगम, झाँसी फोन टोल फ्री न० : 0510-3-500-700

समय : - 10:00 बजे से 2:00 बजे तक

शिकायत का निस्तारण निम्नलिखित समय में कराया जायेगा :-

प्रकाश बिन्दु नहीं जल रहे हैं : क्षेत्रवार रोस्टर के अनुसार ठीक कराया जावेगा। सामान्यतः 24 घण्टे में ठीक हो जायेगा।

मार्ग प्रकाश में विद्युत बाधित हैं : विद्युत विभाग को ठीक करने हेतु उसी दिन सूचित किया जायेगा।

मार्ग प्रकाश का तार टूट गया है या खम्भा : दो दिन में एजेन्सी से अटैन्ड कराया ध्वस्त हो गया है : जायेगा।

मार्ग प्रकाश हेतु नियन्त्रण कक्ष : नगर निगम कण्ट्रोल रूम
टोल फ्री नं० 0510-3-500-700

नोट :- उपक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता अपर नगर आयुक्त/नगर आयुक्त को अवगत करायेगें।

नगर निगम, झाँसी

सालिड वेस्ट मैनेजमेंट विभाग (कूड़ा एवं मलवा की उठान)

प्रमुख कार्य :-

1. कूड़े के ढेर को हटाया जाना।
2. मलवे को हटाया जाना।
3. कूड़ा घर की सफाई।
4. सार्वजनिक स्थानों/पर्वों पर पानी का छिड़काव।
5. कूड़ा निष्कासन से सम्बन्धित अन्य कार्य।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :

- | | | |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------|
| 1. नगर स्वास्थ्य अधिकारी, : | श्री धीरेन्द्र कुमार गुप्ता | मो0नं0: 8181949555 |
| 2. जोनल स्वास्थ्य अधिकारी : | श्री राजेन्द्र कुमार | मो0नं0 9411435341 |
| 3. जोनल स्वास्थ्य अधिकारी : | श्री रवि चन्द्र निरंजन | मो0नं0 9415168902 |

कन्ट्रोल रूम :- स्वास्थ्य विभाग, नगर निगम, झाँसी टोल फ्री नं0 :0510-3-500-700
समय : - 10:00 बजे से 12:00 बजे तक

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित समय में कराया जायेगा :-

कूड़ा निष्कासन एवं मलवा-कूड़ा के ढेर का उठान : प्रतिदिन 8:00 बजे से दोपहर 2:00 बजे तक दूसरे दिन शिकायत मिलते ही उसी दिन

नोट :- उक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता अपर नगर आयुक्त/नगर आयुक्त को अवगत करायेगें।

नगर निगम, झाँसी

सड़क अनुरक्षण एवं जल निकासी

प्रमुख कार्य :-

1. सड़कों एवं गलियों की मरम्मत एवं निर्माण।
2. गड़दों का भराव एवं पैंच रिपेयर।
3. फुटपाथ की मरम्मत।
4. सड़को का अनुरक्षण।
5. पार्को का निर्माण तथा मरम्मत।
6. विभिन्न प्रकार के निर्माण, मरम्मत एवं उसका अनुरक्षण।
7. रोड कटिंग उनका अस्थाई रूप से घेरने की अनुमति प्रदान करना।
त्यौहारों के समय सड़क पर विद्युत सजावट करने अथवा
मण्डप लगाने की, या
फुटपाथ पर कनात लगाकर घेरने की या
बांस, बल्ली आदि लगाने हेतु छोटी-मोटी खुदाई की।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :

- | | | | |
|-------------------------------|---|--------------------------|-------------------|
| 1. मुख्य अभियन्ता, | : | श्री सन्तोश कुमार सिंह | मो0नं0 9415732898 |
| 2. अधिशासी अभियन्ता (ट्रैफिक) | : | श्री मानेन्दु कुमार सिंह | मो0नं0 6386901530 |
| 3. अधिशासी अभियन्ता | : | श्रीमती नीना सिंह | मो0नं0 9910067088 |

कन्ट्रोल रूम :- नगर निगम, झाँसी टोल फ्री नं0 : 0510-3-500-700

समय : - 12:00 बजे से 4:00 बजे तक

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित समय में कराया जायेगा :-

गड़ढो की मरम्मत	:	दस दिन
पैच रिपेयर	:	दो सप्ताह
सड़क से अवरोध हटाना	:	एक कार्य दिवस में
सार्वजनिक भूमि पर मलबा ढेर करने वाले से हटवाना	:	नोटिस देने के 48 घण्टे के अन्दर
रोड कटिंग हेतु प्रार्थना पत्र का निस्तारण	:	एक सप्ताह

त्यौहारों आदि में सड़कों/गलियों की सजावट लगाने का आवेदन पत्र मुख्य अभियन्ता को 15 दिन पूर्व मण्डप निर्माण, कनात, बांस, बल्ली का भी आवेदन पत्र प्रस्तुत करें।

नोट :- उक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता अपर नगर आयुक्त/नगर आयुक्त को अवगत करायेगें।

नगर निगम, झाँसी
करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में

प्रमुख कार्य :-

1. कर आरोपण / संचयन
2. नाम परिवर्तन
3. पार्किंग शुल्क
4. करों व शुल्कों के बारे में जानकारी
5. सम्पत्ति नामान्तरण

प्रभारी / विभागाध्यक्ष : श्री धीरेन्द्र मोहन कटियार मो0नं0: 9450101328
मुख्य कर निर्धारण अधिकारी

कन्ट्रोल रूम :- नगर निगम, झाँसी टोल फ्री नं0 : 0510-3-500-700

समय : - 10:00 बजे से 5:00 बजे तक

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	मोबाईल नं0	समय
कार्यालय नगर निगम, झाँसी।	1. श्री धीरेन्द्र मोहन कटियार, मुख्य कर निर्धारण अधिकारी	9450101328	10:00 बजे से 17:00 बजे तक
	2. श्री हरगोविन्द सिंह यादव, कर निर्धारण अधिकारी	8303710721	10:00 बजे से 17:00 बजे तक
	3. श्री ब्रजेश कुमार, कर अधीक्षक	7905495267	10:00 बजे से 17:00 बजे तक
	4. श्री कौशल किशोर कर अधीक्षक	8858647814	10:00 बजे से 17:00 बजे तक
	5. श्री देवेन्द्र कुमार यादव, कर अधीक्षक	7068927008	10:00 बजे से 17:00 बजे तक

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित समय में कराया जायेगा :-

कार्य		निस्तारण अवधि
कर आरोपण / संचयन	:	सक्षम अधिकारी के निर्णय के पश्चात् अथवा आपत्ति प्राप्त होने के 2 माह के अन्दर।
नाम परिवर्तन	:	आवेदन प्राप्त की तिथि से आपत्ति प्राप्त न होने पर 45 दिवस के भीतर।
पार्किंग के सम्बन्ध में जानकारी	:	उसी दिन।

अतिक्रमण हटाये जाने की कार्यवाही	:	यथा शीघ्र।
करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में जानकारी	:	प्रार्थना पत्र प्राप्त होने के एक सप्ताह में।

नोट :- उक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता अपर नगर आयुक्त/नगर आयुक्त को अवगत करायेगें।

नगर निगम, झाँसी
पशु चिकित्सा विभाग
(मांस, मछली, मृत पशु निस्तारण सहित)

प्रमुख कार्य :-

1. कौटिल कैचिंग (छुट्टा जानवर पकड़ने हेतु।)
2. डॉग कैचिंग (आवारा कुत्ते पकड़ने हेतु।)
3. मृतक गाय व भैंस का निस्तारण।
4. पालतू कुत्ते के लाइसेन्स।
5. वधशाला से सम्बन्धित।
6. लावारिस/घायल/बीमार पशुओं को चिकित्सालय तक पहुँचाना
7. मछली एवं मांस सम्बन्धी शिकायतें।
8. कुत्तों का बन्ध्याकरण।
9. दुधारू पशुओं के लाइसेन्स के सम्बन्ध में।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष : डॉ० राघवेन्द्र सिंह मो०नं० : 8887144305
पशु चिकित्साधिकारी

कन्ट्रोल रूम :- नगर निगम, झाँसी टोल फ्री न० :0510-3-500-700

समय : - 10:00 बजे से 5:00 बजे तक

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	मोबाईल नं०	समय
कार्यालय नगर निगम, झाँसी।	डॉ० राघवेन्द्र सिंह पशु चिकित्साधिकारी	8887144305	10:00 बजे से 17:00 बजे तक

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित समय में कराया जायेगा :-

कार्य		निस्तारण अवधि
कैटिल कैचिंग (छुटा जानवर पकड़ने हेतु)	:	उसी दिन
डॉग कैचिंग (आवारा कुत्ते पकड़ने हेतु)	:	उसी दिन
मृतक गाय व भैंस का निस्तारण।	:	उसी दिन
पालतू कुत्ते के लाइसेन्स।	:	निर्धारित आवेदन पत्र पर शुल्क जमा करने के 3 दिन के अन्दर।
दुधारू पशुओं के लाइसेन्स	:	शुल्क जमा करने के 3 दिन के अन्दर।

नोट :- उक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता अपर नगर आयुक्त/नगर आयुक्त को अवगत करायेगें।

नगर निगम, झाँसी

प्रचार विभाग

प्रमुख कार्य :-

1. विज्ञापन पटों, क्यास्क, ग्लो-साइन, सांकेतिक पट, पोस्टर व बैनर आदि का नियमन एवं कर वसूली की कार्यवाही।
2. समाचार पत्रों से भिन्न विज्ञापनों पर कर वसूली की कार्यवाही।
3. प्रेक्षागृहों पर कर वसूली।
4. ध्वनि विस्तारक यंत्रों के प्रयोग पर प्रचार नियमावली के अनुसार क्रियान्वयन।

वरिष्ठ प्रभारी/विभागाध्यक्ष : श्री धीरेन्द्र मोहन कटियार, मो०नं० : 9450101328
मुख्य कर निर्धारण अधिकारी
प्रभारी अधिकारी विज्ञापन

कन्ट्रोल रूम :- कार्यालय नगर निगम, झाँसी टोल फ्री न० : 0510-3-500-700
समय : - 10:00 बजे से 5:00 बजे तक

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	मोबाईल नं०	समय
कार्यालय नगर निगम, झाँसी।	श्री धीरेन्द्र मोहन कटियार, मुख्य कर निर्धारण अधिकारी प्रभारी अधिकारी विज्ञापन	9450101328	10:00 बजे से 17:00 बजे तक

नोट :- उक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता अपर नगर आयुक्त/नगर आयुक्त को अवगत करायेगें।

नगर निगम, झाँसी
सम्पत्ति विभाग

प्रमुख कार्य :-

1. नगर निगम मे निहित भूमियों एवं सम्पत्तियों का लेखा जोखा ।
2. निष्प्रयोज्य सम्पत्तियों / अलाभकारी सम्पत्तियों का लेखा जोखा ।
3. अतिक्रमिक सम्पत्तियों का विवरण ।
4. सम्पत्तियों का मूल्यांकन ।
5. निष्प्रयोज्य एवं भवन मानचित्रों हेतु अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी करना ।
6. मलवा शुल्क एवं सुद्वढीकरण शुल्क की वसूली ।

वरिष्ठ प्रभारी अधिकारी(सम्पत्ति) : श्री अमित कुमार सिंह मो0नं0 :8808053868
उप नगर आयुक्त

कन्ट्रोल रूम :- कार्यालय नगर निगम, झाँसी टोल फ्री नं0 : 0510-3-500-700
समय : - 10:00 बजे से 5:00 बजे तक

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	मोबाईल नं0	समय
कार्यालय नगर निगम, झाँसी ।	श्री हरगोविन्द यादव / सम्पत्ति अधिकारी	8303710721	10:00 बजे से 17:00 बजे तक

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित समय में कराया जायेगा :-

कार्य		निस्तारण अवधि
सम्पत्तियों पर अतिक्रमण को शिकायत का निराकरण	:	तत्काल कार्यवाही।
भवन मानचित्र हेतु अनापत्ति प्रमाण पत्र जारी करना	:	एक सप्ताह
मलवा शुल्क जमा करना	:	तत्काल

नोट :- उक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता अपर नगर आयुक्त/नगर आयुक्त को अवगत करायेगें।

नगर निगम, झाँसी

सड़क/रोड पटरी/नगर निगम सम्पत्ति पर अवैध अतिक्रमण को हटाना

प्रमुख कार्य :-

सड़क, फुटपाथ से अवैध कब्जे/अतिक्रमण हटाना
नाले, नाली के ऊपर रैम्प बनाकर अवैध अतिक्रमण
नगर निगम की सम्पत्तियों पर अवैध कब्जों को हटाना
तालाब, पोखर, चारागाह, कब्रिस्तान पर अवैध कब्जों को हटाना

वरिष्ठ प्रभारी अधिकारी अतिक्रमण : श्री अमित कुमार सिंह मो० नं० :8808053868
उप नगर आयुक्त

कन्ट्रोल रूम :- कार्यालय नगर निगम, झाँसी टोल फ्री न० : 0510-3-500-700

समय : - 10:00 बजे से 5:00 बजे तक

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	मोबाईल नं०	समय
कार्यालय नगर निगम, झाँसी।	श्री कौशल किशोर	8858647814	10:00 बजे से 17:00 बजे तक

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित सारणी के अनुसार कराया जायेगा :-

कार्य		निस्तारण अवधि
सड़क/फुटपाथ से अवैध अतिक्रमण	:	तत्काल, रोस्टर के अनुसार
नाले, नाली के ऊपर रैम्प आदि का अतिक्रमण	:	तीन दिवस के भीतर
नगर निगम की नजूल भूमि/ग्राम समाज की भूमि एवं निगम सम्पत्ति पर	:	एक सप्ताह के भीतर पुलिस बल उपलब्धता के अनुसार।
तालाब, पोखर, चारागाह एवं कब्रिस्तान पर से अवैध अतिक्रमण		तीन दिन के भीतर

नोट :- उक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता अपर नगर आयुक्त/नगर आयुक्त को अवगत करायेगें।

नगर निगम, झाँसी
रेन्ट विभाग

प्रमुख कार्य :-

1. किराये की सम्पत्तियों पर नियमित वसूली ।
2. किरायेदारों की शिकायतों पर कार्यवाही ।
3. किराया समय से जमा कराने की कार्यवाही ।
4. समस्त किराये की सम्पत्तियों का समाधान ।

प्रभारी / विभागाध्यक्ष : श्री अमित कुमार सिंह मो० नं० : 8808053868
उप नगर आयुक्त

कन्ट्रोल रूम :- कार्यालय नगर निगम, झाँसी टोल फ्री न० : 0510-3-500-700

समय : - 10:00 बजे से 5:00 बजे तक

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	मोबाईल नं०	समय
कार्यालय नगर निगम, झाँसी ।	1. श्री हरगोविन्द सिंह यादव कर निर्धारण अधिकारी	8303710721	10:00 बजे से 17:00 बजे तक

नोट :- उक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायतकर्ता संयुक्त नगर आयुक्त / नगर आयुक्त को अवगत करायेगें ।

नगर निगम, झाँसी ।

उद्यान विभाग

प्रमुख कार्य :-

1. पार्को के रख-रखाव की कार्यवाही ।
2. सार्वजनिक स्थलों के हरे वृक्षों की सुरक्षा कार्यवाही ।
3. खतरनाक एवं सूखे वृक्षों के निस्तारण की कार्यवाही ।

प्रभारी / विभागाध्यक्ष : 1. श्री अमित कुमार सिंह मो०नं० :8808053868
उप नगर आयुक्त

कन्ट्रोल रूम :- कार्यालय नगर निगम, झाँसी टोल फ्री न० :0510-3-500-700

समय : - 10:00 बजे से 5:00 बजे तक

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित समय में कराया जायेगा :-

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	उद्यान स्थल का नाम	मो०नं०	समय
कार्यालय नगर निगम, झाँसी ।	1. श्री देवीलाल शर्मा, अवर अभियन्ता	महारानी लक्ष्मीबाई पार्क, मैथलीशरण गुप्त पार्क,, झलकारी बाई पार्क	8218676702	10:00 बजे से 17:00 बजे तक
	2. श्री विपिन कुमार अवर अभियन्ता	मैला की टोरिया स्थित श्री कांशी राम उद्यान,	9719653942	
	3. श्री विपिन कुमार, अवर अभियन्ता	मां० काशीराम पार्क, खुशीपुरा,	9719653942	
	4. श्री रामअवध यादव अवर अभियन्ता	जवाहर लाल नेहरू पार्क, तालपुरा, बलदानी पार्क	9450381836	
	5. श्री अशोक कुमार, अवर अभियन्ता	जेल रोड स्थित चौराहा पार्क, नेता जी सुभाष चन्द्र बोस पार्क, शिवाजी नगर	9792288685	

नगर निगम, झाँसी
जल निकासी अनुरक्षण

प्रमुख कार्य :-

1. नाले व नालियों की मरम्मत व रख रखाव।
2. नाले व नालियों का निर्माण

यदि आपको उपरोक्त सेवा के सम्बन्ध में शिकायत करनी हैं तो कृपया पुस्तिका में अन्त दी गयी "शिकायत प्रक्रिया" का पालन करें।

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित समय में कराया जायेगा :-

नाले से सिल्ट-मलवा निकासी	अप्रैल से जून
जल निकासी अवरोध हटाना	एक दिन में
नालें व नालियों की मरम्मत	समयबद्ध कार्यक्रम के अन्तर्गत
जल प्वालन हेतु पम्पिंग	उसी दिन।

प्रथम चरण में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप अथवा
टोल फ्री नं० 0510-3-500-700 पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

1. शिकायतकर्ता का नाम
2. पता
3. दूरभाष संख्या
4. शिकायत से सम्बन्धित वार्ड का नम्बर
5. शिकायत का विवरण

दिनांक

शिकायतकर्ता का नाम व हस्ताक्षर

(कार्यालय के प्रयोगार्थ)

रसीद

टोल फ्री नं० 0510-3-500-700 द्वारा दर्ज शिकायत पर एस०एम०एस० से
शिकायत नं० आपको मिल जावेगा।

श्री

से

के सम्बन्ध में शिकायत प्राप्त की गयी, शिकायत पंजीकरण संख्या

हैं।

दिनांक

शिकायत प्रभारी का नाम व हस्ताक्षर
वार्ड/मुहल्ला वार

द्वितीय चरण में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप

(टोल फ्री नं० 0510-3-500-700 पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं।)

1. शिकायतकर्ता का नाम
2. पता
3. दूरभाष संख्या
4. शिकायत से सम्बन्धित वार्ड का नम्बर
5. शिकायत से सम्बन्धित जोन का नम्बर
6. शिकायत का विवरण
7. प्रथम चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण दिनांक
8. प्रथम चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण संख्या

दिनांक

शिकायत प्रभारी का नाम व हस्ताक्षर

(कार्यालय के प्रयोगार्थ)

रसीद

(टोल फ्री नं० 0510-3-500-700 द्वारा दर्ज शिकायत पर एस०एम०एस० से
शिकायत नं० आपको मिल जावेगा।)

श्री

से

के सम्बन्ध में शिकायत प्राप्त की गयी, शिकायत पंजीकरण संख्या

हैं।

दिनांक

शिकायत प्रभारी का नाम व हस्ताक्षर
वार्ड/मुहल्ला वार

तृतीय चरण में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप

(टोल फ्री नं0 0510-3-500-700 पर शिकायत दर्ज करा सकते हैं।)

1. शिकायतकर्ता का नाम
2. पता
3. दूरभाष संख्या
4. शिकायत से सम्बन्धित वार्ड का नम्बर
5. शिकायत से सम्बन्धित वार्ड / मुहल्ला वार
6. शिकायत का विवरण
7. प्रथम चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण दिनांक
8. प्रथम चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण संख्या
9. द्वितीय चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण दिनांक
- द्वितीय चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण संख्या

दिनांक

शिकायत प्रभारी का नाम व हस्ताक्षर

(कार्यालय के प्रयोगार्थ)

रसीद

(टोल फ्री नं० 0510-3-500-700 द्वारा दर्ज शिकायत पर एस०एम०एस० से
शिकायत नं० आपको मिल जावेगा।)

श्री

से

के सम्बन्ध में शिकायत प्राप्त की गयी, शिकायत पंजीकरण संख्या

हैं।

दिनांक

शिकायत प्रभारी का नाम व हस्ताक्षर
वार्ड/मुहल्ला वार

शिकायत प्रक्रिया

प्रथम चरण, द्वितीय चरण तथा तृतीय चरण में शिकायत का निस्तारण न होने पर निम्नलिखित प्रारूप पर नगर आयुक्त को अवगत कराएं।

1. शिकायतकार्त का नाम
2. पता
3. टेलीफोन नम्बर
4. जोन कार्यालय जहां शिकायत की गयी
5. विभाग जहां शिकायत की गयी थी
6. लिखित द्वारा व्यक्तिगत रूप से मो0 नं0 द्वारा टोल फ्री नं0 पर फैक्स द्वारा
7. प्रथम शिकायत सं0
8. शिकायत की प्रकृति
9. शिकायत की प्रकृति
10. शिकायत का अनुश्रवण :

चरण	नाम व पदनाम जिसने शिकायत ग्रहण की	शिकायत की दिनांक

यदि आपको नागरिक सुविधाओं के सम्बन्ध में शिकायत करनी हैं तो कृपया चरण से प्रारम्भ करें। यदि आप यह पाते हैं कि आपकी शिकायत पर कोई कार्यवाही नहीं हो रही हैं तो कृपया निम्नानुसार कार्यवाही करें।

याद रखे, शिकायत के प्रत्येक चरण में –

1. प्रथम शिकायत की संख्या अवश्य अंकित करें।
2. गत शिकायत जिसने ग्रहण की हो उसका नाम व पदनाम अंकित करें।
3. शिकायत पंजीकरण प्रत्येक कार्य दिवस में 10:30 बजे सुबह से अपरान्ह 4:00 बजे तक किया जाएगा।

विभाग	प्रथम चरण		द्वितीय चरण		तृतीय चरण	
	पदनाम	पंजीकरण स्तर	पदनाम	निस्तारित स्थल	पदनाम	निस्तारित स्थल
सालिड वेस्ट मैनेजमेन्ट	शिकायत प्रभारी	जोन कार्यालय	जोनल स्वास्थ्य अधिकारी	कार्यालय नगर निगम	नगर आयुक्त	कार्यालय नगर निगम
जल निकासी व सड़क	सहायक अभियन्ता	कार्यालय नगर निगम	अधिशाली अभियन्ता	कार्यालय नगर निगम	मुख्य अभियन्ता	कार्यालय नगर निगम
जन स्वास्थ्य सेवाएं	मुख्य सफाई एवं खादय निरीक्षक	कार्यालय नगर निगम	जोनल स्वास्थ्य अधिकारी	कार्यालय नगर निगम	नगर स्वास्थ्य अधिकारी	कार्यालय नगर निगम
लाइसेंसिंग	कर अधीक्षक	कार्यालय नगर निगम	कर निर्धारण अधिकारी	कार्यालय नगर निगम	मुख्य कर निर्धारण अधिकारी	कार्यालय नगर निगम

शिकायत हेतु निर्धारित प्रारूप का ही प्रयोग करें, तथा शिकायत उपरान्त प्राप्ति रसीद अवश्य प्राप्त करें। नागरिकों द्वारा की गयी शिकायत के निस्तारण में ढिलाई बरतने अथवा कार्यवाही न करने वाले अधिकारियों/कर्मचारियों के विरुद्ध निम्नवत् कार्यवाही की जायेगी :

01.	लगातार तीन शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर	स्पष्टीकरण प्राप्त किया जायेगा।
02.	स्पष्टीकरण संतोषजनक न होने पर	चेतावनी दी जायेगी।
03.	लगातार चार शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर	सीधे चेतावनी दे दी जायेगी।
04.	लगातार 6 शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर	प्रतिकूल प्रविष्टि दे दी जाएगी।
05.	लगातार 6 से अधिक शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर	विभागीय कार्यवाही प्रारम्भ कर दी जाएगी।

1. अकेन्द्रीय सेवको के सम्बन्ध में ऐसी विभागीय कार्यवाही निकाय स्तर पर ही सक्षम अधिकारी द्वारा संचालित की जाएगी।
2. केन्द्रीय सेवकों के सम्बन्ध में आरोप पत्र प्रारूप अभिलेखीय साक्ष्य सहित एक सप्ताह में सचिव, नगर विकास विभाग, उत्तर प्रदेश शासन, लखनऊ अथवा निदेशक, स्थानीय निकाय, उत्तर प्रदेश लखनऊ को प्रत्येक दशा में उपलब्ध करा दिया जाएगा।

झाँसी नगर निगम, झाँसी ।

हरित झाँसी ।

स्वच्छ झाँसी ।

नागरिक चार्टर

हमारा संकल्प

:

अनवरत सेवा

हमारी प्रतिबद्धता

:

उच्च कोटि की गुणवत्ता

नागरिक चार्टर का उद्देश्य	नागरिक चार्टर के प्रमुख कार्य एवं निस्तारण की समयावधि		
	प्रमुख कार्य	विभागीय अधिकारी जिससे शिकायत की जा सकती हैं	शिकायत निस्तारण की समयावधि
1. नगर निगम के कार्य निष्पादन को व्यापक रूप से प्रचारित करना ।	1. सार्वजनिक सड़को, नालियों की सफाई ।	नगर स्वास्थ्य अधिकारी मो0 नं0 8181949555	24 घण्टे के भीतर
2. सेवाओं की गुणवत्ता सुनिश्चित करना ।	2. सार्वजनिक शौचालयों/पेशाब घरों की सफाई ।	नगर स्वास्थ्य अधिकारी मो0 नं0 8181949555	24 घण्टे के भीतर
3. जन शिकायतों का प्रभावीनिस्तारण ।	3. मृत कुत्तों का निस्तारण ।	नगर स्वास्थ्य अधिकारी मो0 नं0 8181949555	24 घण्टे के भीतर
4. नगरीय सेवाओं के सम्बन्ध में मानक के अनुसार जवाबदेही सुनिश्चित करना ।	4. जन्म मृत्यु पंजीयन तथा प्रमाण पत्र जारी करना ।	उप नगर आयुक्त मो0 नं0 8808053868	24 घण्टे के भीतर
5. प्रत्येक स्तर पर पारदर्शिता रखना ।	5. कूड़े के ढेर को हटाया जाना ।	नगर स्वास्थ्य अधिकारी मो0 नं0 8808053864	24 घण्टे के भीतर
6. नगरीय सेवाओं का नियमित करना ।	6. मलवे को हटाया जाना ।	नगर स्वास्थ्य अधिकारी मो0 नं0 8181949555	24 घण्टे के भीतर
7. नगरीय सेवाओं के प्रति जागरूकता, प्रतिबद्धता एवं जन सहभागिता जागृत करना ।	7. कूड़ा घर की सफाई ।	नगर स्वास्थ्य अधिकारी मो0 नं0 8181949555	24 घण्टे के भीतर
	8. छुट्टा जानवर पकड़ने हेतु ।	पशुचिकित्साधिकारी मो0 नं0 8887144305	उसी दिन
	9. मृतक गाय व भैंस का निस्तारण ।	पशुचिकित्साधिकारी मो0 नं0 8887144305	उसी दिन
	10. गड़ढो की मरम्मत ।	मुख्य अभियन्ता मो0 नं0 9415732898	दस दिन
	11. पैंच रिपेयर ।	मुख्य अभियन्ता मो0 नं0 9415732898	दो सप्ताह
	12. सार्वजनिक भूमि पर मलबा ढेर करने वाले से हटवाना ।	मुख्य अभियन्ता मो0 नं0 9415732898	48 घण्टे
	13. प्रकाश बिन्दुओ की मरम्मत	प्रभारी मार्ग प्रकाश मो0 नं0 8840354641	रोस्टर के अनुसार ठीक कराया जायेगा सामान्यतः 24 घण्टे के

			अन्दर
	14. नवीन प्रकाश बिन्दुओं का लगाया जाना।	प्रभारी मार्ग प्रकाश मो0 नं0 8840354641	रोस्टर के अनुसार ठीक कराया जायेगा सामान्यतः 24 घण्टे के अन्दर
	15. नये मार्ग प्रकाश की व्यवस्था।	प्रभारी मार्ग प्रकाश मो0 नं0 8840354641	रोस्टर के अनुसार ठीक कराया जायेगा सामान्यतः 24 घण्टे के अन्दर
	16. कर आरोपण।	मुख्य कर निर्धारण अधिकारी मो0 नं0 9450101328	स्वतः कर निर्धारण प्राप्त होते ही उसी दिन
	17. नाम परिवर्तन।	मुख्य कर निर्धारण अधिकारी मो0 नं0 9450101328	आवेदन प्राप्त होने की तिथि से 45 दिवस
	18. सम्पत्ति पर अतिक्रमण की शिकायत का निस्तारण।	सम्पत्ति अधिकारी मो0 नं0 8303710721	तत्काल कार्यवाही
	19. भवन मानचित्र हेतु अनापत्ति प्रमाण पत्र।	सम्पत्ति अधिकारी मो0 नं0 8303710721	एक सप्ताह
	20. सड़क फुटपाथ से अवैध कब्जे हटाना।	प्रभारी अधिकारी प्रवर्तन दल मो0 नं0 9839723700	तत्काल रोस्टर के अनुसार
	21. नगर निगम नजूल/ग्राम समाज की भूमि से अतिक्रमण हटाना।	प्रभारी अधिकारी प्रवर्तन दल मो0 नं0 9839723700	एक सप्ताह के भीतर पुलिस बल उपलब्ध होने पर