

# 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 लखनऊ नगर निगम द्वारा नागरिक चार्टर-2001 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 होन 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 लखनऊ

## जन स्वास्थ्य सेवाएं

### प्रमुख कार्य:—

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

प्रभारी विभागाध्यक्ष: डा० पी०के० सिंह

नगर स्वास्थ्य अधिकारी,

कन्ट्रोल रूम :— मुख्यालय नगर निगम लखनऊ, फोन : 2620196—231

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधि० का नाम	दूरभाष
1. वाल्दा कार्यालय घसियारी मण्डी, कैन्ट रोड, लखनऊ	श्री अशोक सिंह जोनल अधिकारी	2620196—236
2. वाल्दा कार्यालय लालबाग, लखनऊ ।	श्री अशोक सिंह जोनल अधिकारी	

3.	(1) वाल्दा कार्यालय चन्दर नगर, लखनऊ ।	श्री संजय ममगाई जोनल अधिकारी	
	(2) वाल्दा कार्यालय, चारबाग चुंगी मोहन होटल के सामने ।	श्री संजय ममगाई जोनल अधिकारी	
4.	(1) वाल्दा कार्यालय अशर्फाबाद, लखनऊ ।	श्रीमती बिन्नो रिजवी जोनल अधिकारी	2253322
	(2) हुसैनाबाद घंटाघर के सामने ।	श्रीमती बिन्नो रिजवी जोनल अधिकारी	2253322
5.	(1) वाल्दा कार्यालय अशर्फाबाद, लखनऊ ।	श्रीमती बिन्नो रिजवी जोनल अधिकारी	2253322
	(2) वाल्दा कार्यालय, ऐशबाग, जोन-2	श्री संजय ममगाई जोनल अधिकारी	2253322
6.	भूतनाथ मन्दिर के सामने पार्किंग के पास	श्री अनूप बाजपेई जोनल अधिकारी	
7.	निराला मार्केट, निकट सचदेवा मेडिकल स्टोर आई0टी0 चौराहा	श्री विनय प्रताप सिंह जोनल अधिकारी	2329270
8.	महानगर वाल्दा कार्या0 क्लासिक रेस्टोरेन्ट के पीछे ।	श्री विनय प्रताप सिंह जोनल अधिकारी	2329270
9.	इन्दिरा नगर वाल्दा जोन-4	श्री अरविन्द राय जोनल अधिकारी	2354490

## नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित समय में कराया जाएगा:—

गलियों एवं सड़को, नालियों, गली की सफाई एवं सार्वजनिक शौचालयों एवं पेशाब घरों की सफाई:—

मरे जानवर की उठान

खाद्य, पेय में तथा सड़े—गले फल की बिक्री

जन्म—मृत्यु पंजीयन एवं प्रमाण—पत्र जारी करना

सोमवार से शनिवार प्रत्येक दिन कार्य दिवस पर प्रातः 7 बजे से 2 बजे तक रविवार एवं अवकाश के दिनों में आवश्यकतानुसार ।

उसी दिन

उसी दिन

निर्धारित आवेदन पर देय शुल्क

- आवेदन पत्र का शुल्क रू0 10 है ।
- सभी जन्म एवं मृत्यु की घटित होने के 21 दिन के अन्दर संबन्धित जोन कार्यालय में पंजीकृत कराना आवश्यक है ।
- संबन्धित जोन कार्यालय वह जोन कार्यालय होगा जिसके अन्तर्गत जन्म अथवा मृत्यु की स्थिति में मृतक का निवास स्थान तथा जन्म की स्थिति में नवजात शिशु के माता—पिता का निवास स्थान स्थित हो ।
- 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 रू0 20/— के 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 एक सप्ताह के अन्दर जारी किए जाएंगे ।

संक्रामक रोगों की रोकथाम

खाद्य बाईलाज आदि के अन्तर्गत लाइसेन्स जारी करना

खाद्य अपमिश्रण व सड़े गले फलों व सब्जियों आदि की बिक्री पर रोक

- जिन मामलों में पुराने रिकार्ड की एवं अन्य छानबीन की जाने की आवश्यकता होगी उनमें जन्म अथवा मृत्यु प्रमाण एक सप्ताह बाद दिया जा सकेगा ।
- तत्काल कार्यवाही
- निर्धारित आवेदन पत्र पर देय शुल्क जमा करने के एक सप्ताह में ।
- अपमिश्रण खाद्य पदार्थों के निर्माण भण्डारण अथवा बिक्री संबंधी शिकायत संबंधित जोन कार्यालय के जोनल अधिकारी/मुख्य सफाई एवं खाद्य निरीक्षक/ सफाई एवं खाद्य निरीक्षक से की जा सकती है ।
- बाजार में विशेष कर स्कूलों व कालेजों के निकट बिक रहे खुले खाद्य पदार्थ अथवा सड़े गले फलों व सब्जियों के सम्बन्ध में शिकायत संबंधित जोन कार्यालय के जोनल अधिकारी, मुख्य सफाई एवं खाद्य निरीक्षक/सफाई एवं खाद्य निरीक्षक द्वारा ली जाएगी ।

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

नोट:— उक्तानुसार शिकायत का निस्तारण न होने पर शिकायत कर्ता अपर नगर आयुक्त / नगर आयुक्त को अवगत कराएंगे ।

# नगर निगम लखनऊ

## 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 पर्वों/स्थानों पर प्रकाश व्यवस्था ।

प्रभारी विभागाध्यक्ष:— श्री दीपक यादव

फोन नं0 : 2307209

मुख्य अभियन्ता (वि0यॉ)

---

सेवा केन्द्र का प्रभारी अधिकारी		दूरभाष
पता		
कार्यशाला मार्ग	श्री दीपक यादव	2307209
प्रकाश विभाग	मुख्य अभियन्ता (वि0यॉ)	
वालाकदर रोड		
	श्री आशीष कुमार सिन्हा	
	अवर अभियन्ता	
	श्री सूर्य विक्रम सिंह	
	अवर अभियन्ता	
	श्री राजेश प्रकाश जोशी	
	अवर अभियन्ता	

---

---

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर दो दिन में सुधारा जायेगा  
शिकायत का निराकरण निम्नलिखित  
समय में कराया जायेगा:—

---

प्रकाश बिन्दु नहीं जल रहे हैं विद्युत विभाग को ठीक करने हेतु उसी  
दिन सूचित किया जायेगा

---

मार्ग प्रकाश में विद्युत आपूर्ति बाधित है विद्युत विभाग को ठी 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  
(रात्रि सेवा)

---

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



**नगर निगम लखनऊ**  
**सालिड वेस्ट मैनेजमेंट विभाग**  
**(कूड़ा एवं मलवा की उठान)**

**प्रमुख कार्य:—**

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

प्रभारी विभागाध्यक्ष :—श्री दीपक यादव फोन नं० : 2307209

मुख्य अभियन्ता (वि०यों)

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष
	श्री दीपक यादव	2307209
केन्द्रीय कार्यशाला	मुख्य अभियन्ता (वि०यों)	

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

कूड़ा निष्कासन एवं मलवा—कूड़ा के ढेर प्रतिदिन 8.00 बजे से 15.0 बजे तक  
का उठान 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 लखनऊ

## सड़क अनुरक्षण एवं जल निकासी

### प्रमुख कार्य:—

1. सड़कों एवं गलियों की मरम्मत एवं निर्माण ।
2. गड्ढों का भराव एवं पैच 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:— श्री मलय कुमार धर फोन नं० : 2230186—213  
मुख्य अभियन्ता

सेवा केन्द्र:— अभियन्त्रण विभाग, नगर निगम

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष
1 अभियन्त्रण जोन—1	श्री मल कुमार धर मुख्य अभियन्ता	
2 अभियन्त्रण जोन—2	श्री डी०डी० गुप्ता नगर अभियन्ता	
3 अभियन्त्रण जोन—3	श्री मनीष कुमार सिंह नगर अभियन्ता	
4 अभियन्त्रण जोन—4	श्री सुरेश चन्द्र सिंह नगर अभियन्ता	
5 अभियन्त्रण जोन—5	श्री बी० एल० गुप्ता नगर अभियन्ता	
6 अभियन्त्रण जोन—6	श्री एस०एफ०ए० जैदी नगर अभियन्ता	

7	अभियन्त्रण जोन-7	श्री देशराज सिंह नगर अभियन्ता
8.	अभियन्त्रण जोन-8	श्री सुरेश चन्द्र सिंह नगर अभियन्ता

---

नागरिकों से शिकायत प्राप्त होने पर शिकायत का निराकरण निम्नलिखित

समय में कराया जायेगा:—

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

---

त्यौहारों आदि में सड़कों/गलियों की सजावट लगाने का आवेदन पत्र जोनल अधिकारी/न0अ0 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 करायेंगे।

**नगर निगम लखनऊ**  
**जोन-1 (लालबाग मुख्यालय)**  
**करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में**

**प्रमुख कार्य :-**

1. कर आरोपण/संचयन
2. नाम परिवर्तन ।
3. रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली ।
4. तह बाजारी, पार्किंग ।
5. अतिक्रमणों को हटाया जाना ।
6. करों व शुल्कों के बारे में जानकारी ।
7. सम्पत्ति नामान्तरण ।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :- श्री अशोक सिंह फोन नं०- 2620196-236  
जोनल अधिकारी, जोन-1

सेवा केन्द्र :- जोनल कार्यालय जोन-1, नगर निगम

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष
---------------------	-----------------	--------

कार्यालय जोन-1 (लालबाग)	श्री अशोक सिंह जोनल अधिकारी, जोन-1	
----------------------------	---------------------------------------	--

श्री नरेन्द्र देव  
कर अधीक्षक  
श्री राजेश सिंह  
कर अधीक्षक

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

कार्य	निस्तारण अवधि
कर आरोपण/संचयन	उप नगर आयुक्त के निर्णय के पश्चात् अथवा आपत्ति प्राप्त होने के 2 माह के अन्दर।
नाम परिवर्तन	दो माह के उपरान्त अथवा उप नगर आयुक्त के निर्णय पर जो भी पश्चातवर्ती हो।
रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली	उसी दिन।
प्रक्षेप शुल्क सम्बन्धी सूचना	उसी दिन।
तहबाजारी, पार्किंग के सम्बन्ध में जानकारी	उसी दिन।
अतिक्रमण हटाये जाने की कार्यवाही करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में जानकारी	यथा शीघ्र। प्रार्थना पत्र प्राप्त होने के एक सप्ताह में।

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

**नगर निगम लखनऊ**  
**जोन-2(ऐशबाग जल संस्थान परिसर)**  
**करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में**

**प्रमुख कार्य:-**

1. कर आरोपण/संचयन
2. नाम परिवर्तन ।
3. रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली ।
4. तह बाजारी, पार्किंग ।
5. अतिक्रमणों को हटाया जाना ।
6. करों व शुल्कों के बारे में जानकारी ।
7. सम्पत्ति नामान्तरण ।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :- श्री संजय ममगाई  
जोनल अधिकारी

सेवा केन्द्र :- जोनल कार्यालय जोन-2,  
नगर निगम

सेवा केन्द्र का नाम प्रभारी अधिकारी दूरभाष  
मुख्यालय श्री संजय ममगाई  
जोनल अधिकारी  
श्री एस0एम0 आब्दी  
कर अधीक्षक

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

कार्य	निस्तारण अवधि
कर आरोपण/संचयन	उप नगर आयुक्त के निर्णय के पश्चात् अथवा आपत्ति प्राप्त होने के 2 माह के अन्दर।
नाम परिवर्तन	दो माह के उपरान्त अथवा उप नगर आयुक्त के निर्णय पर जो भी पश्चातवर्ती हो।
रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली	उसी दिन।
प्रक्षेप शुल्क सम्बन्धी सूचना	उसी दिन।
तहबाजारी, पार्किंग के सम्बन्ध में जानकारी	उसी दिन।
अतिक्रमण हटाये जाने की कार्यवाही	यथा शीघ्र।
करों एवं शुल्को 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 करायेंगे।

**नगर निगम लखनऊ**  
**जोन-3 (कपूरथला काम्पलेक्स)**  
**करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में**

**प्रमुख कार्य :-**

1. कर आरोपण/संचयन
2. नाम परिवर्तन ।
3. रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली ।
4. तह बाजारी, पार्किंग ।
5. अतिक्रमणों को हटाया जाना ।
6. करों व शुल्कों के बारे में जानकारी ।
7. सम्पत्ति नामान्तरण ।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :- श्री विनय प्रताप सिंह फोन नं0 2329270  
जोनल अधिकारी, जोन-3

सेवा केन्द्र :- जोनल कार्यालय जोन-3, नगर निगम

---

सेवा केन्द्र का पता प्रभारी अधिकारी दूरभाष

---

कार्यालय जोन-3 श्री विनय प्रताप सिंह  
(कपूरथला जोनल अधिकारी  
काम्पलेक्स)

श्री अखिलेश नायक  
कर अधीक्षक  
श्री प्रीतम वर्मा  
कर अधीक्षक



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

कार्य	निस्तारण अवधि
कर आरोपण/संचयन	उप नगर आयुक्त के निर्णय के पश्चात् अथवा आपत्ति प्राप्त होने के 2 माह के अन्दर ।
नाम परिवर्तन	दो माह के उपरान्त अथवा उप नगर आयुक्त के निर्णय पर जो भी पश्चातवर्ती हो ।
रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली	उसी दिन ।
प्रक्षेप शुल्क सम्बन्धी सूचना	उसी दिन ।
तहबाजारी, 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 करायेंगे ।

नगर निगम लखनऊ  
जोन-4 (गोमतीनगर)  
करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में

प्रमुख कार्य :-

1. कर आरोपण/संचयन
2. नाम परिवर्तन ।
3. रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली ।
4. तह बाजारी, पार्किंग ।
5. अतिक्रमणों को हटाया जाना ।
6. करों व शुल्कों के बारे में जानकारी ।
7. सम्पत्ति नामान्तरण ।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :- श्री अनूप बाजपेई  
जोनल अधिकारी, जोन-4

सेवा केन्द्र :- जोनल कार्यालय जोन-4, नगर निगम

---

सेवा केन्द्र का पता प्रभारी अधिकारी दूरभाष

---

कार्यालय जोन-4 श्री अनूप बाजपेई  
जोनल अधिकारी  
श्रीमती रेनू सिंह  
कर अधीक्षक

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

कार्य	निस्तारण अवधि
कर आरोपण/संचयन	उप नगर आयुक्त के निर्णय के पश्चात् अथवा आपत्ति प्राप्त होने के 2 माह के अन्दर ।
नाम परिवर्तन	दो माह के उपरान्त अथवा उप नगर आयुक्त के निर्णय पर जो भी पश्चातवर्ती हो ।
रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली	उसी दिन ।
प्रक्षेप शुल्क सम्बन्धी सूचना	उसी दिन ।
तहबाजारी, 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 करायेंगे ।

**नगर निगम लखनऊ**  
**जोन-5 (चन्दर नगर कार्यालय)**  
**करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में**

**प्रमुख कार्य:-**

1. कर आरोपण/संचयन
2. नाम परिवर्तन ।
3. रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली ।
4. तह बाजारी, पार्किंग ।
5. अतिक्रमणों को हटाया जाना ।
6. करों व शुल्कों के बारे में जानकारी ।
7. सम्पत्ति नामान्तरण ।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :- श्री संजय ममगाई फोन नं0 2464759  
जोनल अधिकारी जोन-5

सेवा केन्द्र :- चन्दर नगर,आलमबाग, नगर निगम कार्यालय

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष
चन्दर नगर, आलमबाग	श्री बृजेश वर्मा कर अधीक्षक श्रीमती सुधा दीक्षित कर अधीक्षक	

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

कार्य	निस्तारण अवधि
कर आरोपण/संचयन	उप नगर आयुक्त के निर्णय के पश्चात् अथवा आपत्ति प्राप्त होने के 2 माह के अन्दर ।
नाम परिवर्तन	दो माह के उपरान्त अथवा उप नगर आयुक्त के निर्णय पर जो भी पश्चातवर्ती हो ।
रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली	उसी दिन ।
प्रक्षेप शुल्क सम्बन्धी सूचना	उसी दिन ।
तहबाजारी, पार्किंग के सम्बन्ध में जानकारी	उसी दिन ।
अतिक्रमण हटाये जाने की कार्यवाही	यथा शीघ्र ।
करों एवं शुल्को के सम्बन्ध में जानकारी	प्रार्थना पत्र प्राप्त होने के एक सप्ताह में ।

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

नगर निगम लखनऊ  
जोन-6(ठाकुरगंज)  
करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में

प्रमुख कार्य :-

1. कर आरोपण/संचयन
2. नाम परिवर्तन ।
3. रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली ।
4. तह बाजारी, पार्किंग ।
5. अतिक्रमणों को हटाया जाना ।
6. करों व शुल्कों के बारे में जानकारी ।
7. सम्पत्ति नामान्तरण ।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :- श्रीमती बिन्नो रिजवी  
जोनल अधिकारी, जोन-6

फोन 2253322

सेवा केन्द्र :- जोनल कार्यालय जोन-6, नगर निगम

---

सेवा केन्द्र का पता प्रभारी अधिकारी दूरभाष

---

कार्यालय जोन-6 श्रीमती बिन्नो रिजवी  
(ठाकुरगंज) जोनल अधिकारी  
श्री राजेश कुमार  
कर अधीक्षक

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

कार्य	निस्तारण अवधि
कर आरोपण/संचयन	उप नगर आयुक्त के निर्णय के पश्चात् अथवा आपत्ति प्राप्त होने के 2 माह के अन्दर ।
नाम परिवर्तन	दो माह के उपरान्त अथवा उप नगर आयुक्त के निर्णय पर जो भी पश्चातवर्ती हो ।
रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली	उसी दिन ।
प्रक्षेप शुल्क सम्बन्धी सूचना	उसी दिन ।
तहबाजारी, 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 करायेंगे ।

**नगर निगम लखनऊ**  
**जोन-7(इन्दिरा नगर)**  
**करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में**

**प्रमुख कार्य :-**

1. कर आरोपण/संचयन
2. नाम परिवर्तन ।
3. रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली ।
4. तह बाजारी, पार्किंग ।
5. अतिक्रमणों को हटाया जाना ।
6. करों व शुल्कों के बारे में जानकारी ।
7. सम्पत्ति नामान्तरण ।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :- श्री अरविन्द राय      फोन नं० : 2354490  
जोनल अधिकारी, जोन-7

सेवा केन्द्र :-      जोनल कार्यालय जोन-7, नगर निगम

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष
कार्यालय जोन-7 (इन्दिरा नगर)	श्री अरविन्द राय जोनल अधिकारी श्री आर०एस० कुश्वाहा कर अधीक्षक	2354490



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

कार्य	निस्तारण अवधि
कर आरोपण/संचयन	उप नगर आयुक्त के निर्णय के पश्चात् अथवा आपत्ति प्राप्त होने के 2 माह के अन्दर ।
नाम परिवर्तन	दो माह के उपरान्त अथवा उप नगर आयुक्त के निर्णय पर जो भी पश्चातवर्ती हो ।
रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली	उसी दिन ।
प्रक्षेप शुल्क सम्बन्धी सूचना	उसी दिन ।
तहबाजारी, 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 करायेंगे ।

**नगर निगम लखनऊ**  
**जोन-8 (हैवतपुर मवईया)**  
**करों एवं शुल्कों के सम्बन्ध में**

**प्रमुख कार्य :-**

1. कर आरोपण/संचयन
2. नाम परिवर्तन ।
3. रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली ।
4. तह बाजारी, पार्किंग ।
5. अतिक्रमणों को हटाया जाना ।
6. करों व शुल्कों के बारे में जानकारी ।
7. सम्पत्ति नामान्तरण ।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष :- श्री सूरज सिंह

जोनल अधिकारी, जोन-8

सेवा केन्द्र :- जोनल कार्यालय जोन-8, नगर निगम

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष	समय
कार्यालय जोन-8 (हैवतपुर मवईया)	श्री सूरज सिंह जोनल अधिकारी श्री संजय कर अधीक्षक		

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

कार्य	निस्तारण अवधि
कर आरोपण/संचयन	उप नगर आयुक्त के निर्णय के पश्चात् अथवा आपत्ति प्राप्त होने के 2 माह के अन्दर ।
नाम परिवर्तन	दो माह के उपरान्त अथवा उप नगर आयुक्त के निर्णय पर जो भी पश्चातवर्ती हो ।
रिक्शा तांगा आदि पर कर की वसूली	उसी दिन ।
प्रक्षेप शुल्क सम्बन्धी सूचना	उसी दिन ।
तहबाजारी, 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 करायेंगे ।

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

**प्रमुख कार्य:—**

1. कैटिल कैचिंग (छुट्टा जानवर पकड़ने हेतु)।
2. डॉग कैचिंग (आवरा 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. दो से कम दुधारु पशुओं के लाइसेन्स के सम्बन्ध में।

प्रभारी /विभागाध्यक्ष :— डा0 ए0के0 राव फोन नं0: 2621116  
पशु चिकित्साधिकारी

सेवा केन्द्र:— मुख्यालय, नगर निगम

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष
मुख्यालय	डा0 ए0के0 राव पशु चिकित्साधिकारी	2621116

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

कार्य	निस्तारण
कैटिल कैचिंग (छुट्टा जानवर पकड़ने हेतु)	उसी दिन
डॉग कैचिंग (आवारा कुत्ते पकड़ने हेतु)	उसी दिन
मृतक भैंस व गाय के निस्तारण	उसी दिन
पालतू कुत्ते के लाइसेन्स	निर्धारित आवेदन पत्र पर शुल्क जमा करने के 3 दिन के अन्दर।
वधशाला से सम्बन्धित	उसी दिन
पशुओं के चिकित्सा सेवा	उसी दिन
दुधारु 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 करायेंगे।

# नगर निगम लखनऊ

## 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 ।

प्रभारी/विभागाध्यक्ष:-

श्री अशोक सिंह

फोन नं० :

जोनल अधिकारी

2230186-236

कन्ट्रोल रूम:-

नगर निगम, मुख्यालय

समय :- 10.00 बजे से 17.00 बजे

सेवा केन्द्र :-

मुख्यालय, नगर निगम

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष	समय
नगर निगम मुख्यालय	श्री अशोक सिंह जोनल अधिकारी श्री राजेश सिंह कर अधीक्षक		

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

## नगर निगम लखनऊ

### सम्पत्ति विभाग

#### प्रमुख कार्य :-

1. नगर निगम में निहित भूमियों एवं सम्पत्तियों का लेखा जोखा ।
2. निष्प्रयोज्य सम्पत्तियों/अलाभकारी सम्पत्तियों का लेखा जोखा ।
3. अतिक्रमिक सम्पत्तियों का विवरण ।
4. सम्पत्तियों के अभिलेख सम्बन्धी सूचनाएं ।
5. सम्पत्तियों का मूल्यांकन ।
6. निष्प्रयोज्य एवं भवन मानचित्रें हेतु अनापत्ति प्रमाण पत्रजारी करना ।
7. मलवा शुल्क एवं सुदृढीकरण शुल्क की वसूली ।

प्रभारी विभागाध्यक्ष:- श्री देश दीपक सिंह

तहसीलदार

फोन नं0 : 2620196-245

सेवा केन्द्र :-

मुख्यालय नगर निगम

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष
नगर निगम	श्री देश दीपक सिंह	2620196-245
मुख्यालय	तहसीलदार	

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

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

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



**नगर निगम लखनऊ**  
**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 उमेश चन्द्रा फोन नः  
सहायक नगर आयुक्त

सेवा केन्द्र :- मुख्यालय, नगर निगम

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

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष	समय
नगर निगम	श्री उमेश चन्द्रा		
मुख्यालय	सहायक नगर आयुक्त श्री नरेन्द्र देव कर अधीक्षक		

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

नगर निगम लखनऊ  
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:- श्री गंगा राम गौतम  
उद्यान अधीक्षक  
श्री राजू चौरसिया  
उद्यान अधीक्षक

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

सेवा केन्द्र का पता	प्रभारी अधिकारी	दूरभाष
नगर निगम	श्री गंगा राम गौतम	
मुख्यालय	उद्यान अधीक्षक श्री राजू चौरसिया उद्यान अधीक्षक	

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

## जलापूर्ति एवं सीवरेज

1. घरेलू पार्को हेतु स्वच्छ पेयजल की आपूर्ति तथा वाणिज्यिक एवं औद्योगिक कार्यों हेतु जलापूर्ति ।
2. जलकल विभाग की मरम्मत, रखरखाव एवं संचालन ।
3. सार्वजनिक स्टैण्ड पोस्ट के माध्यम से पेय जलापूर्ति, तथा जल कल सम्बन्धी राजस्व संग्रह ।
4. नया जन संयोजन ।

नये जल संयोजन हेतु आवेदन करने के 15 दिन के अन्दर निकाय द्वारा आगणन के अनुसार धनराशि जमा करने की सूचना तथा वांछित धनराशि जमा करने में तीन दिन के अन्दर नया जल संयोजन दे दिया जाएगा ।

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

कुछ कार्य जो सार्वजनिक अपदूषण(न्यूसेंस) का कारण बने हैं और जो शिकायत प्राप्त होने पर जुर्माना किये जाने योग्य है :-

- अग्निशामकों का दुरुपयोग
- जल संयोजनों का अनाधिकृत प्रयोग
- जल का अनाधिकृत प्रयोग अर्थात् प्रयोगकर्ता में परिवर्तन
- घरों में पानी की टंकी का अनाधिकृत निर्माण
- बूस्टर पम्प का प्रयोग
- निजी परिसरों में अस्वच्छ उपरिजलाशय का होना ।

कार्य	निर्धारित दिन
पइप लाइन में लीकेज	2 से 7 दिन
खराब पानी के मीटर को बदला जाना	15 दिन के भीतर
मेन पाइप लाइन को ठीक किया जाना	24 घण्टे के भीतर
फेल पम्पिंग सिस्टम को ठीक किया जाना	उसी कार्य दिवस में 6 से 10 बजे रात्रि
प्रदूषित जलापूर्ति	24 घण्टे के भीतर
ले प्रेशर की जलापूर्ति	24 घण्टे के भीतर
सीवर जाम ठीक कराया जाना	उसी दिन
मेनहोल कवर का बदला जाना	उसी दिन
सर्वजनिक स्टैंड पोस्ट की मरम्मत	उसी दिन
जलकर, जलमूल्य आदि संबंधी बिल का संशोधन	उसी दिन

जल संयोजन हेतु कैसे आवेदन करें :-

चरण प्रक्रिया	व्यक्ति/स्थान	समय
1. आवेदन पत्र	जोनल आफिस	10.30 बजे प्रातः से 3.00 बजे सायं
2. आवेदन पत्र जमा करने की रसीद	जोनल आफिस	10.30 बजे प्रातः से 3.00 बजे सायं
3. आवेदन पत्र में कमी की सूचना	जोनल आफिस	7 दिन में
4. स्थल निरीक्षण तथा आगणन के अनुसार जमा की जाने वाली धनराशि की सूचना	जोनल आफिस	7 दिन में
5. नये जल संयोजन की स्वीकृति	सहायक अभियंता(जलकल)	उपरोक्तानुसार धनराशि जमा करने के 3 दिन के अन्दर

जल कल विभाग द्वारा दी जाने वाली अन्य सेवाएं :-

विवाह व अन्य अवसरों के लिए पानी का टैंकर	मुख्य अभियंता/सहायक अभियंता(जलकल)	11.00 बजे प्रातः से 5.00 बजे सायं तक,स्वीकृति 7 दिन के अन्दर
धार्मिक अवसरों हेतु अस्थाई जल संयोजन	मुख्य अभियंता/सहायक अभियंता(जलकल)	11.00 बजे प्रातः से 5.00 बजे सायं तक,स्वीकृति 7 दिन के अन्दर
पम्पिंग सिस्टम खराब होने की दशा में	सहायक अभियंता (जलकल)	तीन घण्टे के भीतर टैंकर द्वारा जलापूर्ति

## जल निकासी अनुरक्षण

### कार्य :-

1. नाले व नालियों की मरम्मत व रखरखाव
2. नाले व नालियों का निर्माण

यदि आपको उपरोक्त सेवा के सम्बन्ध में शिकायत करनी है तो कृपया पुस्तिका के अन्त में 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
नालों व नालियों की मरम्मत	समयबद्ध कार्यक्रम के अन्तर्गत
जल प्वालन हेतु पम्पिंग	उसी दिन

## प्रथम चरण में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप

1. शिकायत कर्ता का नाम .....
2. पता .....
3. दूरभाष संख्या .....
4. शिकायत से सम्बंधित वार्ड का नम्बर .....
5. शिकायत से सम्बंधित जोन का नम्बर .....
6. शिकायत का विवरण .....

दिनांक .....

शिकायतकर्ता का नाम व हस्ताक्षर



(कार्यालय के प्रयोगार्थ)

रसीद

श्री .....

से .....

के सम्बन्ध में शिकायत प्राप्त की गयी, शिकायत पंजीकरण संख्या .....

है।

दिनांक .....

शिकायत प्रभारी का नाम व हस्ताक्षर

जोन नम्बर .....

## द्वितीय चरण में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप

1. शिकायत कर्ता का नाम .....
  2. पता .....
  3. दूरभाष संख्या .....
  4. शिकायत से सम्बंधित वार्ड का नम्बर .....
  5. शिकायत से सम्बंधित 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 .....

शिकायतकर्ता का नाम व हस्ताक्षर

(कार्यालय के प्रयोगार्थ)

रसीद

श्री .....

से .....

के सम्बन्ध में शिकायत प्राप्त की गयी, शिकायत पंजीकरण संख्या .....

है।

दिनांक .....

शिकायत प्रभारी का नाम व हस्ताक्षर

जोन नम्बर .....

## तृतीय चरण में शिकायत दर्ज करने हेतु प्रारूप

1. शिकायत कर्ता का नाम .....
2. पता .....
3. दूरभाष संख्या .....
4. शिकायत से सम्बंधित वार्ड का नम्बर .....
5. शिकायत से सम्बंधित 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 .....
9. द्वितीय चरण में की गयी शिकायत की दिनांक .....
10. द्वितीय चरण में की गयी शिकायत का पंजीकरण संख्या .....  
दिनांक .....

शिकायतकर्ता का नाम व हस्ताक्षर

(कार्यालय के प्रयोगार्थ)

रसीद

श्री .....

से .....

के सम्बन्ध में शिकायत प्राप्त की गयी, शिकायत पंजीकरण संख्या .....

है।

दिनांक .....

शिकायत प्रभारी का नाम व हस्ताक्षर

जोन नम्बर .....

## शिकायत प्रक्रिया

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

शिकायत कर्ता का नाम .....

पता .....

टेलीफोन नम्बर .....

जोन कार्यालय जहाँ शिकायत की गयी .....

विभाग जहाँ शिकायत की गयी थी .....

लिखित द्वारा      व्यक्तिगत रूप से      टेलीफोन द्वारा      फ़ैक्स द्वारा

प्रथम शिकायत सं० .....

शिकायत की प्रकृति .....

शिकायत का अनुश्रवण :

चरण	नाम व पदनाम जिसने शिकायत ग्रहण की	शिकायत की दिनांक
1.		
2.		
3.		

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

याद रखें, शिकायत के प्रत्येक चरण में—

- प्रथम शिकायत की संख्या अवश्य अंकित करें।
- गत शिकायत जिसने ग्रहण की हो उसका नाम व पदनाम अंकित करें।
- 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	
	शिकायत पदनाम	पंजीकरण स्तर	शिकायत पदनाम	निस्तारित न होने पर स्तर	शिकायत पदनाम	निस्तारित होने पर स्तर
सलिडवेस्ट मैनेजमेन्ट	शिकायत प्रभारी	जोन कार्यालय	जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	अपर नगर आयुक्त	
ज्लापूर्ति	शिकायत प्रभारी	जोन कार्यालय	जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	मुख्य अभियन्ता जल एवं सीवरेज	
सीवरेज जल निकासी व सड़क	शिकायत प्रभारी	जोन कार्यालय	जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	मुख्य अभियन्ता	
जन स्वास्थ्य सेवाएं	शिकायत प्रभारी	जोन कार्यालय	जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	नगर स्वास्थ्य अधिकारी	
लाइसेंसिंग	शिकायत प्रभारी	जोन कार्यालय	जोनल अधिकारी	जोन कार्यालय	अपर नगर आयुक्त	

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 निम्नवत कार्यवाही की जायेगी :

1. लगातार तीन शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर स्पष्टीकरण प्राप्त किया जायेगा।
  2. स्पष्टीकरण संतोषजनक न होने पर चेतावनी दी जाएगी।
  3. लगातार चार शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर सीधे चेतावनी दे दी जाएगी।
  4. लगातार 6 शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर प्रतिकूल प्रविष्टि दे दी जाएगी।
  5. लगातार 6 से अधिक शिकायतों पर कार्यवाही न करने पर विभागीय कार्यवाही प्रारम्भ कर दी जाएगी।
- अकेन्द्रीयत सेवकों के सम्बन्ध में ऐसी विभागीय कार्यवाही निकाय स्तर पर ही सक्षम अधिकारी द्वारा संचालित की जाएगी और
  - केन्द्रीयत 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।