



नागरिक अधिकार-पत्र
CITIZEN'S CHARTER
2008



नागरिकों के अधिकार

भूमिका

दिल्ली विकास प्राधिकरण अपनी सम्पत्तियों के प्रत्येक आबंटि/खरीदार को निम्नलिखित सेवाओं की व्यवस्था करने के लिए वचनबद्ध है :-

- सत्यनिष्ठा एवं निष्पक्षता की भवना से कुशल, तत्काल एवं शिष्ट सेवा देना ।
- उचित लागत पर बढ़िया उत्पाद देना ।
- सभी प्रकार के लेन-देनों में समयबद्ध एवं साफ-सुथरी सेवाएं देना ।
- अपने कार्यों की आवधिक स्वतंत्र जांच रिपोर्ट देना ।
- जहां आवश्यक हो वहां नीति लागू करने के कारणों और तुलनात्मक मामलों में किसी अनुरोध को स्वीकार या रद्द करने के कारणों की सूचना देना ।

दि.वि.प्रा. निम्नलिखित के लिए भी वचनबद्ध है :-

सेवा की गुणवत्ता

- 15 दिनों के अंदर पावती जारी करना और सम्पूर्ण पत्र व्यवहार का समयबद्ध निपटान तथा विलंब होने के मामले में विलंब होने के कारणों के संबंध में और सूचना कब तक भेजी जाएगी उसके संबंध में सूचना देना ।
- विभिन्न विभागों में कर्मचारियों के नामों, उनके पदनामों, टेलीफोन नंबर एवं उनके स्थान के बोर्ड लगाकर और जनता के कार्य करने वाले कर्मचारियों द्वारा नाम के बैच लगाना ।
- स्वागत काउंटर पर विभिन्न प्रकार के लेन-देनों के समयबद्ध निपटान से संबंधित मुद्रित सूचना उपलब्ध कराना ।
- विलंबित मामलों के शीघ्र निपटान को सुनिश्चित करने के लिए लाके-शिविरों का, अधिसूचित समय पर और पर्याप्त प्रचार करते हुए, आवधिक आयोजन करना ।
- विभिन्न प्रकार के लेन-देनों के लिए विशेष समय सीमा निर्धारित करना, जिसे अलग से बोर्ड पर दिखाया गया है ।

जानकारी देना

- भूमि, आवास, और भवन-नक्शों की मंजूरी आदि के बारे में तथा समय-समय पर अधिसूचित विभिन्न स्कीमों आदि, से संबंधित प्रक्रिया पर निर्देश पुस्तिकाएं उपलब्ध कराकर ।
- नाममात्र की कीमत पर अनेक प्रकार के लेन-देनों के लिए दस्तावेजों के प्रारूप देकर ।
- सार्वजनिक सुनवाई के दिनों में विभिन्न मामलों की कार्रवाई और स्थिति की सूचना देकर ।
- समाचार पत्रों आदि के माध्यम से राहत-योजनाओं, आवास योजनाओं जैसे बड़े निर्णयों पर जनता को सूचित करके ।
- सभी विभागों में परामर्शदाताओं को नियुक्त करके और जनता को सूचना एवं दिशा-निर्देश देने के लिए उनको स्वागत कक्ष में नियुक्त करके ।

+

शिकायतें दूर करना

- यदि निम्न स्तर पर शिकायतें दूर नहीं हो तो अनेक स्तरों पर संबंधित अधिकारियों के पास जाकर ।
- स्वागत कक्ष में शिकायत निवारण कार्ड बनवाकर अथवा निदेशक या उनसे उच्च स्तर के अधिकारी से समय पर शिकायत दूर करवाकर ।

उपभोक्ता के दायित्व

दिल्ली विकास प्राधिकरण की विभिन्न सेवाओं का लाभ उठाने वाले सभी उपभोक्ताओं से आशा करता है कि :-

- वे किसी दलाल अथवा बिचौलिए के पास न जाएं ।
- समय-समय पर मांगी गई सभी देय राशियों/किश्तों/भू-भाटक एवं अन्य भुगतानों को समय पर जमा कराएं ।
- आबंटन के निबंधन एवं शर्तों का सही तरीका से पालन करें तथा सम्पत्ति का भली-भांति रख-रखाव करें ।
- सेवाओं के चार्टर में और अधिक सुधार हेतु आप अपनी टिप्पणी और सुझावों को बेझिझक निम्न पते पर लिखकर भेज सकते हैं :-

श्रीमती नीमो धर, निदेशक (जन-सम्पर्क)

“विकास सदन”, आई.एन.ए., नई दिल्ली-110023

दिल्ली विकास प्राधिकरण द्वारा किए जाने वाले विभिन्न कार्यों के समयबद्ध निपटान के दिशानिर्देशों को दर्शाने वाली संक्षिप्त सूचना

क्र.सं.	कार्य	समय सूची
1.	फ्लैट का कब्जा पत्र	सभी औपचारिकताओं के पूर्ण होने के 60 दिनों में ।
2.	फ्लैट का अन्तरण/नामान्तरण	सभी दस्तावेजों के प्रस्तुत करने के 60 दिनों में ।
3.	फ्लैटों का बहालीकरण	60 दिनों में (उपलब्धता एवं पात्रता के आधार पर) ।
4.	वापसी	28 दिनों में ।
5.	लीज होल्ड को फ्री होल्ड में बदलना	संबंधित बैंक से आवेदन पत्र प्राप्त होने के 90 दिनों में ।
6.	समय अवधि बढ़ाना	चूक करने की अवधि के आधार पर 4 सप्ताह में ।
7.	प्लॉटों का कब्जा देना	पूरी कीमत और सभी दस्तावेजों की प्राप्ति के 15 दिनों में ।
8.	प्लॉटों का नामान्तरण	सभी दस्तावेजों के प्रस्तुत करने के 1 माह में ।
9.	भवन नक्शों की स्वीकृति	सभी औपचारिकताओं के पूरा करने और भवन अनुज्ञा पत्र के प्रस्तुत करने की तिथि के 60 दिनों में ।
10.	बी-1 जारी करना	स्वीकृत भवन नक्शों (प्लान) और भवन उपविधि के अनुसार (कुर्सी तल पर) कार्य करने और इस प्रकार के कार्य पूरा होने तक) नोटिस की प्राप्ति के 30 दिनों के अन्दर ।
11.	समापन प्रमाण पत्र	सभी औपचारिकताओं के पूरा करने और समापन की सूचना प्राप्ति की तिथि के 60 दिनों में ।
12.	प्लॉट का वास्तविक कब्जा सौपना	कब्जा-पत्र 21 दिनों के अन्दर ।

+

+

Citizen's Charter

PREAMBLE

This is a commitment of the Delhi Development Authority to provide every allottee/purchaser of its properties:

- efficient, prompt and courteous service with a dedication to integrity and fairness.
- quality product at reasonable costs.
- time bound and transparent service in all transactions.
- a periodic independent scrutiny report of its performance.
- information including where necessary, the reasons for adopting a policy and the basis for accepting or rejecting any request in comparable cases.

The DDA further commits itself to the following

QUALITY OF SERVICE

- By issue of acknowledgment within 15 days and time bound settlement of all correspondence and in case of any delay an intimation regarding the reasons for such delay and when a reply can be expected.
- by display of the names of officials alongwith their designation, telephone number and location in various Departments and the wearing of name badges by officials who have dealings with the public.
- by making available printed information on time bound disposal of various transactions at the Reception.
- by organising Lok Shivirs periodically and at notified timings, with adequate publicity to ensure speedy disposal of pending cases.
- by prescribing specific time limits for various transactions (please see box for details).

ACCESS TO INFORMATION

- through guidebooks on procedure relating to Land, Housing and Building Plan Sanction etc. and on various schemes etc. notified from time to time.
- by making available formats of documents for various transactions at nominal cost.
- by providing information on movement and status of the various cases on Public Hearing Days.
- by keeping the public informed on major decisions like Relief Schemes, Housing Schemes etc. through newspapers etc.
- by appointing Counselors in all Departments and locating them at the Reception for providing information and guidance to the public.

+

+

GRIEVANCE REDRESSAL

- through a right to approach concerned officers at various levels, if grievances are not settled at lower levels.
- through a right to ask for a Public Grievance Redressal Card at the reception or from any officer of the rank of Director or above for timely redressal.

CONSUMERS OBLIGATIONS

The DDA expects from all those who avail its various services

- not to approach fowls or middlemen
- to ensure timely deposit of all dues/instalments/ground rent [and other payments demanded from time to time].
- to adhere strictly to the terms and conditions of allotment and proper upkeep and maintenance of the property.
- to feel free to write to the following address their comments and suggestions for further improvement of the charter.

Director [Public Relations]
Vikas Sadan, New Delhi-110023

Information, in brief giving guidance for time bound disposal of various transactions with DDA.

S.No.	Activity	Time Schedule
1.	Possession Letter of flat	Within 60 days of completion of all formalities.
2.	Transfer/Mutation of flat	Within 60 days of submission of all formalities.
3.	Restoration of flats	Within 60 days [subject to availability & entitlement].
4.	Refunds	Within 28 days.
5.	Conversion of lease hold to free-hold	Within 90 days of receipt of application from the concerned bank.
6.	Extension of time	Within 4 weeks depending on period of default.
7.	Possession of plots	Within 15 days of receipt of full premium and submission of all documents.
8.	Mutation of plots	Within 1 month of submission of all documents.
9.	Sanction of Building Plan	Within 60 days from the date of submission of building permit and subject to completion of all formalities.
10.	Issuance of B-1 (work up to plinth level (completion)	Within 30 days from the date of receipt of such notice and subject to work conforms to sanctioned building plans and Building By-Laws
11.	Completion Certificate	Within 60 days from the date of receipt of notice of completion & subject to completion of all formalities.
12.	Handing over the physical possession of plot	Within 21 days after issue of possession.

+

+

CITIZEN'S CHARTER

The concept of “**Citizen's Charter**” was initiated by the Government of India, Department of Administrative Reforms and Public Grievances in 1996. It was adopted as a tool towards promoting responsive, accountable and citizen-centric governance.

DDA which has a large public interface, formulated its charter and operationalised it w.e.f. 15.9.1997 with the objective of rendering effective, efficient and timebound service.

In DDA, this charter was prepared by the Director (Public Relations) laying down its objectives and the time limits for completion of various transactions.

The public at large has been informed from time to time of our commitments made in the citizen's charter through newspaper advertisements and through the display of our commitments at prominent places in the offices of the DDA. Copies of the charter are also distributed to the visiting public at the Reception areas and public forums so that the citizens can know their rights and can enforce compliance of their rights within the assured time limits.

We at DDA have been adopting all possible measures to render timely and courteous service to all our clients. We request the Citizens to use this important tool to enforce their right to seek timely completion of their transactions in DDA.

+

+

नागरिक अधिकार—पत्र

“नागरिक अधिकार—पत्र” की अवधारणा की भुर्रुआत भारत सरकार, प्र ासनिक सुधार और जन ि ाकायत विभाग द्वारा सन् 1996 में की गई थी । इसको वि वसनीय, जवाबदेह और नागरिक आधारित भासन को बढावा देने के लिए एक साधन के रूप में अपनाया गया है ।

दि.वि.प्रा. का जनता से बहुत अधिक सम्पर्क रहता है और इसने अपना अधिकार—पत्र बनाया हुआ है और उसे प्रभावी सफलतापूर्ण तथा समयबद्ध सेवा देने के उद्दे य से 15—9—1997 से लागू किया है ।

दि.वि.प्रा. में यह अधिकार—पत्र निदे ाक (जन—सम्पर्क) द्वारा तैयार किया गया है जिसमें इसके उद्दे य और विभिन्न कार्यों को पूरा करने के लिए समय—सीमा दी गई है ।

नागरिक अधिकार—पत्र में दी गई हमारी वचनबद्धता के संबंध में जनता का प्रमुख समाचार पत्रों में विज्ञापन देकर और दि.वि.प्रा. के कार्यालयों में प्रमुख स्थानों पर अपनी वचनबद्धता को प्रदर्ित करते हुए सूचित किया जाता है । अधिकार—पत्र की प्रतियां स्वागत कक्ष कार्यालय और सार्वजनिक स्थलों पर आने वाली जनता को वितरित भी की जाती हैं ताकि नागरिक अपने अधिकारों को जान सकें और वे निर्धारित समय—सीमा के अंदर अपने अधिकारों के अनुपालन को लागू करवा सकें ।

हम दिल्ली विकास प्राधिकरण के अपने सभी ग्राहकों को समय पर और ि ाष्टतापूर्वक सेवा प्रदान करने के लिए सभी सम्भव प्रयास करते हैं । हम नागरिकों से अनुरोध करते हैं कि वे दिल्ली विकास प्राधिकरण से संबंधित अपने कार्यों को समय—पर पूरा करवाने के लिए इस महत्वपूर्ण दस्तावेज का प्रयोग करें ।

+

दिल्ली विकास प्राधिकरण

DELHI DEVELOPMENT AUTHORITY

Issued by P.R. Deptt. DDA.

Printed at DDA Press

+