उ.प्र. भू-सम्पदा नियामक प्राधिकरण

प्रेस नोट- जनवरी 12, 2024

उ.प्र. रेरा में शिकायतों की फाइलिंग तथा सुनवाई की प्रक्रिया का सरलीकरण

लखनऊ/गौतमबुद्धनगर- उ.प्र. रेरा में उपभोकताओं तथा प्रोमोटर्स द्वारा शिकायत दर्ज करने के लिए ई-कोर्टस की व्यवस्था है। उ.प्र. रेरा द्वारा 02 दिसम्बर, 2023 को शिकायतों की फाइलिंग, स्क्रूटिनी, तिथियों के निर्धारण तथा कन्सिलिएशन के सम्बन्ध में संशोधित एस.ओ.पी. जारी की गयी है। उ.प्र. रेरा द्वारा इस एस.ओ.पी. के माध्यम से जहाँ एक ओर शिकायतों के फाइलिंग का सरलीकरण किया गया है, वहीं इसको और परिपूर्ण भी बनाया गया है जिससे उपभोकताओं तथा अन्य पीड़ित व्यक्तियों को अपनी शिकायत फाइल करने में सुविधा होगी। शिकायत में कमियों को भी समयबद्ध तरीके से ठीक कराकर आगे सुनवाई की व्यवस्था की गयी है। यह व्यवस्था 15 जनवरी 2024 से लागू हो जाएगी।

उ.प्र. रेरा की नयी एस.ओ.पी. के अनुसार किसी भी आवंटी द्वारा उ.प्र. रेरा के वेब पोर्टल- www.up-rera.in, पर पर कम्पलेन्ट सेक्शन में जा कर सबसे पहले अपनी प्रोफाइल बनायी जाएगी जिसमें समस्त विवरणों के साथ-साथ ई-मेल आई.डी. तथा मोबाइल नम्बर भी दिया जाएगा। इसी ई-मेल आई.डी. तथा मोबाइल नम्बर पर उ.प्र. रेरा द्वारा शिकायत की पूरी लाइफ-साइकिल में सुनवाई की तिथियों सहित समस्त जानकारियां दी जाएंगी।

यदि किसी आवंटी द्वारा अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए अपने किसी सम्बन्धी या प्रोफेशनल जैसे कि अधिवक्ता या कम्पनी सेक्रेटरी की सहायता ली जाती है तो ऐसे प्रतिनिधि या प्रोफेशनल का मोबाइल तथा ई-मेल अलग भी देना होगा।

उ.प्र. रेरा द्वारा हर शिकायतकर्ता का डैशबोर्ड बनाया गया है जिस पर उपलब्ध विकल्प का चयन करके शिकायतकर्ता रेरा या एडज्यूडिकेटिंग आफिसर के समक्ष या कन्सिलिएशन के लिए शिकायत फाइल कर सकता है। चूंकि उ.प्र. रेरा प्रोमोटर्स तथा आवंटियों के मध्य विवादों का आपसी सुलह-समझौते से मैत्रीपूर्ण समाधान पर बल देता है, अतः शिकायतकर्ता को सर्वप्रथम कन्सिलिएशन का विकल्प उपलब्ध होगा। अगर आवंटी द्वारा कन्सिलिएशन का विकल्प नहीं चुना जाता है तो शिकायत की फाइलिंग की प्रक्रिया में सबसे पहले उनसे उ.प्र. रेरा में उसी मामले में लम्बित या निर्णीत शिकायत, उसी मामले में उपभोकता फोरम में लम्बित या निर्णीत शिकायत तथा प्रोमोटर के सम्बन्ध में एन.सी.एल.टी. का कोई आदेश होने के सम्बन्ध में जानकारी देनी होगी। ऐसे व्यक्ति द्वारा दी गयी जानकारी के अनुसार ही शिकायत की फाइलिंग सहित अन्य विकल्प तथा उपलब्ध होंगे।

शिकायतकर्ता द्वारा ऑनलाइन फॉर्म की प्रविष्टियां भरने के पश्चात उन्हें प्रीव्यू तथा एडिटिंग का विकल्प उपलब्ध है जिसका उपयोग करके फीस जमा करके शिकायत सबमिट करने से पूर्व वह प्रविष्टियां संशोधित कर सकते हैं। शिकायतकर्ता द्वारा पैरवी हेतु नियुक्त अधिवक्ता का वकालतनामा तथा किसी अन्य व्यक्ति को प्राधिकृत करने की दशा में ऐसे व्यक्ति का प्राधिकार-पत्र अपलोड करना होगा।

शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत के साथ समस्त सुसंगत अभिलेखों या साक्ष्यों, जैसे कि आवंटन-पत्र, विक्रय अनुबन्ध (बी.बी.ए.), भुगतान सम्बन्धी रसीदों इत्यादि की पठनीय प्रतियां पी.डी.एफ. में संलग्न करना अनिवार्य है। ऐसा इसलिए आवश्यक है कि शिकायत शीघ्र सूचीबद्ध हो सके और शीघ्र निस्तारण हो सके।

शिकायतकर्ता द्वारा रू. 1000/- मात्र शुल्क जमा करके शिकायत अपलोड कर दी जाएगी। इसके बाद उन्हें उनके ई-मेल एड्रेस तथा मोबाइल नम्बर पर शिकायत संख्या प्राप्त हो जाएगी। शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत अपलोड करने के पश्चात् समस्त दस्तावेज डाउनलोड किए जायेंगे और उनकी स्वप्रमाणित हार्डकापी उ.प्र. रेरा मुख्यालय या एन.सी.आर. कार्यालय में जमा की जाएगी। यही व्यवस्था प्रोमोटर्स द्वारा शिकायत फाइल करने के सम्बन्ध में उपलब्ध रहेगी।

हितधारकों की सुविधा के लिए संशोधित एस.ओ.पी. उ.प्र. रेरा के वेब पोर्टल पर अपलोड कर दी गयी है।

श्री संजय भूसरेड्डी अध्यक्ष उ.प्र. रेरा द्वारा यह बताया गया कि उ.प्र. रेरा आवंटियों तथा अन्य हित धारकों की सुविधा का ध्यान रखते हुए अपनी प्रक्रियाओं में लगातार सुधार कर रहा है और शिकायतों की फाइलिंग से सम्बन्धित संशोधित एस.ओ.पी. इस दिशा में महत्वपूर्ण पहल है।