

भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश

प्रथम तल, जनपथ मार्केट, हजरतगंज, लखनऊ

संख्या: 135/यू.पी.-रेरा/2017-18,

दिनांक 31 अक्टूबर, 2017

भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण में शिकायतों के निस्तारण हेतु मानक प्रक्रिया (Standard Operating Procedure)

रेरा में आवंटियों द्वारा प्रमोटर्स के विरुद्ध प्रस्तुत शिकायतों के निस्तारण के लिए अधिनियम तथा नियमावली में निम्नानुसार व्यवस्था है:-

उ0प्र0 भू-सम्पदा (नियमन एवं विकास) अधिनियम, 2016

- धारा-31 : प्राधिकरण में शिकायतें दर्ज कराया जाना।
- धारा-35(1) : प्राधिकरण को सूचना मांगने तथा जाँच कराने की शक्तियां।
- धारा-35(2) : प्राधिकरण में सिविल प्रक्रिया संहिता 1908 की कतिपय शक्तियां निहित हैं।
- धारा-39 : प्राधिकरण को अपने आदेशों को दो वर्ष की अवधि में संशोधित करने का अधिकार।
- धारा-56 : आवेदक को व्यक्तिगत रूप से उपस्थित होकर अथवा एक या अधिक चार्टर्ड एकाउन्टेन्ट या कम्पनी सचिवों या लागत लेखाकारों या विधि व्यवसायियों या अपने अधिकारियों में से किसी को पैरवी हेतु प्राधिकृत करने का अधिकार।
- धारा-63, धारा-65, धारा-67 : प्राधिकरण को क्रमशः प्रमोटर्स, एजेन्ट्स तथा आवंटियों के विरुद्ध शास्ति लगाने का अधिकार।
- धारा-81 : प्राधिकरण को अपने अधिकारों के प्रतिनिधायन का अधिकार।

उ0प्र0 भू-सम्पदा (नियमन एवं विकास) नियमावली, 2016

- धारा-24 : प्राधिकरण के आदेशों का क्रियान्वयन सिविल कोर्ट के आदेशों की भाँति, क्षेत्राधिकार वाले सिविल कोर्ट को भी क्रियान्वयन हेतु सन्दर्भित करने की शक्ति।
- धारा-33 : प्राधिकरण में शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया का निर्धारण।
 - धारा-33(1) : शिकायत के लिए प्रारूप-M तथा रु. 1000 मात्र शुल्क निर्धारित।
 - व्यक्ति की परिभाषा में आवंटियों के संघ या विधि अन्तर्गत पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ सम्मिलित।

- धारा-33(2) : शिकायत प्राप्त होने पर प्राधिकरण द्वारा विपक्षी को शिकायत के आधार तथा सुसंगत अभिलेखों की प्रति सहित विपक्षी को नोटिस जारी किया जाना।
 - नोटिस में अगली सुनवाई की तिथि एवं समय का विवरण।
 - इस प्रकार निश्चित तिथि पर सम्बन्धित प्राधिकारी द्वारा विपक्षी को अधिनियम तथा नियमों के उल्लंघन की स्थिति स्पष्ट की जाएगी।
 - यदि विपक्षी आरोप स्वीकार नहीं करता और प्रतिकार करता है, तो सक्षम प्राधिकारी द्वारा विपक्षी से स्पष्टीकरण प्राप्त किया जाएगा।
 - यदि विपक्षी द्वारा प्रस्तुत उत्तर के आधार पर प्राधिकारी सन्तुष्ट है कि आगे किसी जाँच की आवश्यकता नहीं है, तो शिकायत निरस्त कर दी जाएगी।
 - यदि प्राधिकारी सन्तुष्ट है कि मामले में आगे सुनवाई आवश्यक है, तो उसके द्वारा अगली निर्धारित तिथि पर अभिलेख एवं साक्ष्य प्रस्तुत करने के आदेश दिए जाएंगे।
 - इस प्रकार नियत तिथि पर साक्ष्यों के परिशीलन के आधार पर यदि प्राधिकारी सन्तुष्ट है कि अधिनियम या नियमावली या विनियमन के प्राविधानों का उल्लंघन हुआ है, तो उसके द्वारा शास्ति (पेनाल्टी) सहित उपयुक्त आदेश पारित कर दिया जाएगा।
 - यदि साक्ष्यों तथा अभिलेखों के आधार पर अधिनियम या नियमावली या विनियमन के प्राविधानों का उल्लंघन नहीं पाया जाता, तो कारण दर्शाते हुए शिकायत निरस्त कर दी जाएगी।
 - यदि कोई व्यक्ति नोटिस के पश्चात उपस्थित नहीं होता है या इस सम्बन्ध में प्राधिकरण के आदेशों की अवहेलना करता है, तो प्राधिकरण को कारणों का उल्लेख करते हुए ऐसे व्यक्ति की अनुपस्थिति में जाँच की कार्यवाही पूर्ण करने का अधिकार होगा।
 - नामित प्राधिकारी द्वारा इस प्रकार निर्धारित तिथि पर शिकायत अन्तिम रूप से निस्तारित की जाएगी या आदेश के लिए नियत अगली तिथि पर गुण-दोष के आधार पर अंतिम आदेश पारित कर दिया जाएगा।
 - **शिकायतों की सुनवाई तथा निस्तारण हेतु वेब बेस्ड फ्लो चार्ट**
- सर्वप्रथम यू.पी. रेरा के पोर्टल www.up-rera.in को खोलें।


- पोर्टल के होम पेज पर कम्प्लेन्ट लिंक Complaint को क्लिक करें। निम्नलिखित दो लिंक दिखाई देंगे:—
 - Register Complaint
 - Complaint Status
- रजिस्टर कम्प्लेन्ट लिंक के माध्यम से नई कम्प्लेन्ट को रजिस्टर किया जा सकता है तथा कम्प्लेन्ट स्टेटस लिंक से किसी भी रजिस्टर्ड शिकायत के सम्बन्ध में सम्पूर्ण विवरण देखा जा सकता है।
- शिकायत दर्ज होते ही शिकायतकर्ता के मोबाइल नम्बर पर कम्प्लेन्ट आई.डी. के. एक्नालेजमेन्ट का एस.एम.एस जाता है।
- इसके साथ ही रेस्पाण्डेन्ट को नोटिस, कम्प्लेन्ट पेज तथा अटैचमेन्ट की फाइल उसके ई-मेल आई.डी. पर एलेक्ट्रानिकली पहुंचती है। रेस्पाण्डेड के मोबाइल पर एस.एम.एस. भी जाता है।
- नामित अधिकारी के लॉगिन पर भी नोटिस, कम्प्लेन्ट पेज तथा अटैचमेन्ट की फाइल एलेक्ट्रानिकली पहुंचती है। उन्हें एस.एम.एस. भी जाता है।
- नोटिस की प्रति शिकायतकर्ता के ई-मेल आई.डी. पर जाती है। शिकायतकर्ता के मोबाइल पर सुनवाई की तिथि का एस.एम.एस. भी जाता है।
- नोटिस में सुनवाई की तिथि, समय तथा स्थान का उल्लेख होता है।
- शिकायत हेतु सुनवाई की तिथियां सम्बन्धित अधिकारियों द्वारा इंगित दिवसों पर नियत की जाती है।
- प्रथम तिथि शिकायत पंजीकृत होने के 02 सप्ताह का अन्तराल रखते हुए सम्बन्धित अधिकारी के लिए निर्धारित प्रथम दिवस पर नियत होगी।
- अग्रिम तिथियां भी 02-02 सप्ताह के अन्तराल पर सॉफ्टवेयर के माध्यम से नियत होती रहेंगी।
- अवधारणा यह है कि अधिकतम 03 तिथियों में शिकायत निस्तारित कर दी जायेगी।
- शिकायत का अन्तिम निस्तारण होने तक 02-02 सप्ताह की तिथियां इलेक्ट्रानिकली लगती रहेंगी।
- निस्तारण की तिथि पर नामित अधिकारी शिकायत का स्टेटस disposed of ऑन-लाइन दर्ज करेंगे और आदेश का सारांश निर्णय की डिजिटली हस्ताक्षरित प्रति सहित पोर्टल पर अप-लोड करेंगे।

- शिकायतों को सुनने हेतु प्राधिकृत अधिकारियों का विवरण निम्नवत् है:-

क. सं.	नामित अधिकारी	अधिकारिता क्षेत्र	लगिन आई.डी.
1	अध्यक्ष, भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण (R.E.R.A.)	हाउसिंग बोर्ड तथा गाजियाबाद विकास प्राधिकरण से प्राप्त समस्त शिकायतें।	
2	सचिव भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण (R.E.R.A.)	नोएडा/ग्रेटर नोएडा से समस्त शिकायतें तथा समस्त सक्षम प्राधिकारियों (Competent Authority) के विरुद्ध प्राप्त समस्त शिकायतें।	
3	श्री राजेश कुमार पाण्डेय, विशेष सचिव, आवास एवं शहरी नियोजन विभाग, उ.प्र.शासन	विकास प्राधिकरण लखनऊ तथा लखनऊ, बस्ती एवं देवीपाटन मण्डल से सम्बन्धित समस्त शिकायतें (उ.प्र. आवास एवं विकास परिषद से सम्बन्धित मामलों को छोड़कर)	
4	उपाध्यक्ष, गाजियाबाद विकास प्राधिकरण	सहारनपुर तथा मुरादाबाद मण्डल से प्राप्त समस्त शिकायतें।	
5	उपाध्यक्ष, मेरठ विकास प्राधिकरण	आगरा मण्डल से प्राप्त समस्त शिकायतें।	
6	उपाध्यक्ष, आगरा विकास प्राधिकरण	अलीगढ़ तथा मेरठ से प्राप्त समस्त शिकायतें।	
7	उपाध्यक्ष, मुरादाबाद विकास प्राधिकरण	बरेली से प्राप्त समस्त शिकायतें।	
8	उपाध्यक्ष, कानपुर विकास प्राधिकरण	इलाहाबाद, झांसी तथा चित्रकूट मण्डल से प्राप्त समस्त शिकायतें।	
9	उपाध्यक्ष, इलाहाबाद विकास प्राधिकरण	कानपुर, वाराणसी तथा फैजाबाद मण्डल से प्राप्त समस्त शिकायतें।	
10	उपाध्यक्ष, वाराणसी विकास प्राधिकरण	आजमगढ़, गोरखपुर तथा मिर्जापुर मण्डल से प्राप्त समस्त शिकायतें।	

- नामित अधिकारियों द्वारा शिकायतों के निस्तारण से सम्बन्धित कार्यों के लिए अपने कार्यालय में उपयुक्त स्टाफ पदाभिहित किया जाएगा।
- प्रथम नियत तिथि पर विपक्षी स्वयं या अपने प्रतिनिधि के माध्यम से उपस्थित होकर अपना उत्तर, स्पष्टीकरण और साक्ष्य प्रस्तुत करेगा। पक्षकारों द्वारा प्रस्तुत साक्ष्यों/अभिलेखों के आधार पर नियमानुसार आदेश/अन्तिम आदेश पारित किया जा सकेगा।
- यदि प्रथम नियत तिथि पर आगे जाँच का औचित्य पाया जाता है, तो साक्ष्य/अभिलेख प्रस्तुत करने हेतु एक अगली तिथि नियत की जाएगी। यह तिथि भी वेब इनेवेल्ड होगी तथा दो सप्ताह के बाद की होगी।

- इस बीच नामित प्राधिकारी द्वारा अपने स्तर से भी अधिकारी/कमीशन के माध्यम से जॉच करायी जा सकती है या किसी अन्य प्राधिकारी अथवा कार्यालय से सूचना ली जा सकती है।
- अगली नियत तिथि (द्वितीय तिथि) पर सक्षम प्राधिकारी द्वारा पक्षकारों को सुन करके या तो अंतिम आदेश पारित कर दिया जाएगा या रिजर्व कर लिया जाएगा।
- यदि आदेश रिजर्व किया गया है तो अगली तिथि (तृतीय तिथि) पर आदेश पारित/उद्घोषित कर दिया जाएगा। यह तिथि 02 सप्ताह के बाद की होगी।
- नामित प्राधिकारी द्वारा आदेश नियत प्रारूप पर आदेश के सारांश (अधिकतम 80 शब्दों में)सहित डिजिटली हस्ताक्षरित किया जाएगा और वेबसाइट पर अपलोड किया जायेगा। इसके साथ ही आदेश की प्रति शिकायतकर्ता तथा विपक्षी को डिजिटली ट्रांसमिट हो जायेगी।
- नामित प्राधिकारी द्वारा प्रत्येक माह के पश्चात प्रथम सप्ताह में निस्तारित शिकायतों से सम्बन्धित समस्त पत्रावलियां रेरा के अभिलेखागार में संचित कराई जाएगी।
- यदि किसी भी निर्धारित तिथि पर अपरिहार्य कारणोंवश सुनवाई नहीं होती है तो सुनवाई की तिथि 02 सप्ताह के अन्तराल पर स्वतः नियत हो जाएगी।
- प्रत्येक निर्धारित तिथि पर संपादित कार्यवाही का सारांश भी वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा।
- प्रत्येक तिथि की काजलिस्ट (Cause List) नामित अधिकारी के पेज पर तथा पब्लिक डोमेन में प्रदर्शित होगी।


 31.10.17
 (मुकुल सिंहल)
 अध्यक्ष रेरा