

उ0प्र0 भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण

राज्य नियोजन संस्थान (नवीन भवन)

कालाकांकर हाउस, पुराना हैदराबाद, लखनऊ-226007

पत्रांक: 14431 / यू0पी0-रेरा / प्रशा.एस.ओ.पी. / 2023-24

दिनांक: 02, दिसम्बर, 2023

कार्यालय आदेश

उत्तर प्रदेश भू-संपदा विनियामक प्राधिकरण (उ.प्र. रेरा) में शिकायत / समझौता हेतु मानक प्रक्रिया (SOP) का निर्धारण।

किसी व्यथित व्यक्ति द्वारा भू-संपदा (विनियमन एवं विकास) अधिनियम, 2016 के अधीन शिकायत / समझौता की व्यवस्था भू-संपदा (विनियमन एवं विकास) अधिनियम, 2016 की धारा-31, धारा-32 (g) एवं भू-संपदा (विनियमन एवं विकास) नियमावली, 2016 के नियम-33(1) एवं नियम-34(1) में दी गयी है। समय-समय पर इस सम्बन्ध में जारी निर्देशों के क्रम में वर्तमान में निम्नवत मानक संचालन प्रक्रिया (SOP) निर्धारित की जाती है:-

1. आवंटी द्वारा शिकायत पंजीकृत करने की ऑनलाइन प्रक्रिया

- 1.1 उ.प्र. रेरा के वेब पोर्टल (www.up-rera.in) के होमपेज पर कम्प्लेंट सैक्शन के अंतर्गत Register Complaint ऑप्शन का चयन करते हुए आवंटी को प्रथमतः उ.प्र. रेरा पोर्टल पर अपना प्रोफाइल क्रिएट करना होगा।
- 1.2 प्रोफाइल बनाते समय आवंटी शिकायतकर्ता को इस बात का विशेष ध्यान रखना होगा कि वह प्रोफाइल प्रारूप में अपना ही विवरण भरें। प्रोफाइल बनाते समय आवंटी अपना नाम, पिता / पति का नाम, पता, ई-मेल एड्रेस एवं मोबाइल नंबर का सही विवरण भरने के उपरांत अपने पासवर्ड बनाएं। पासवर्ड बनाने के पश्चात इसकी पुष्टि करें तथा पासवर्ड सुरक्षित तथा गोपनीय रखें। पंजीकृत ई-मेल एड्रेस एवं मोबाइल नंबर पर ही सुनवाई से लेकर आदेश क्रियान्वयन हेतु अनुरोध दर्ज करने की सूचना का आदान-प्रदान किया जायेगा। यदि शिकायत किसी प्रतिनिधि यथा पुत्र / पुत्री या कोई अन्य कुटुंबी / रिश्तेदार के माध्यम से दर्ज की जा रही है, तो सम्बन्धित प्रतिनिधि का नाम, पता, ई-मेल एड्रेस एवं मोबाइल नम्बर अंकित करना अनिवार्य होगा।
- 1.3 यदि शिकायत किसी प्रोफेशनल यथा चार्टर्ड अकाउंटेंट, कंपनी सचिव, लागत लेखापाल या अधिवक्ता के माध्यम से दर्ज की जा रही है, तो उनका नाम, पता, ई-मेल एड्रेस, मोबाइल नम्बर एवं प्रोफेशनल रेजिस्ट्रेशन नंबर भी अंकित करना अनिवार्य होगा।

me

- 1.4 प्रोफाइल बनाने के बाद शिकायतकर्ता का ई-मेल एड्रेस ही उसका 'यूजर-आईडी' होगा। इस यूजर-आईडी का प्रयोग करते हुए या अपने पंजीकृत मोबाइल नंबर पर वन टाइम पासवर्ड (OTP) प्राप्त करते हुए शिकायतकर्ता उ.प्र. रेरा पोर्टल पर लॉगिन कर सकता है।
- 1.5 लॉगिन करने के उपरांत शिकायतकर्ता को उनके डैशबोर्ड पर फॉर्म-M, फॉर्म-N तथा कन्सिलीऐशन फोरम का विकल्प दिखायी देगा। फॉर्म-M प्राधिकरण के समक्ष शिकायत के लिए निर्धारित किया गया है। फॉर्म-N अधिनियम की धारा-71 के अनुसार क्षतिपूर्ति हेतु न्यायनिर्णायक अधिकारी के समक्ष शिकायत के लिए निर्धारित किया गया है। शिकायतकर्ता अपनी शिकायत की प्रकृति के अनुरूप फॉर्म का चयन करते हुए शिकायत दाखिल कर सकता है।
- 1.6 शिकायतकर्ता द्वारा फॉर्म-M अथवा फॉर्म-N, जैसी भी स्थिति हो, का विकल्प चुने जाने पर उन्हें कन्सिलीऐशन फोरम में कन्सिलीऐशन आवेदन-पत्र प्रस्तुत करके मामले का पारस्परिक समझौते से मैत्रीपूर्ण समाधान के विकल्प का पॉप-अप दिखाई देगा। शिकायतकर्ता के पास पॉप-अप में 'Yes' एवं 'No' का विकल्प उपलब्ध होगा। 'Yes' विकल्प चुनने तथा सम्बन्धित फॉर्म भरने पर प्रकरण पारस्परिक समझौते से मैत्रीपूर्ण समाधान हेतु कन्सिलीऐशन फोरम को प्रेषित हो जायेगा।
- 1.7 यदि शिकायतकर्ता कन्सिलीऐशन के संबंध में 'No' का विकल्प चुनता है, तो शिकायतकर्ता के सामने "Is there an earlier order passed by RERA in this matter" विकल्प आएगा जो फॉर्म-N के संबंध में लागू नहीं होगा। यदि शिकायतकर्ता द्वारा पूर्व में शिकायत की गयी है और उसके पक्ष में रेरा से आदेश पारित हुआ है तो "Is there an earlier order passed by RERA in this matter" विकल्प के सापेक्ष 'Yes' चुने जाने पर शिकायतकर्ता के समक्ष प्रश्नगत मामले में पूर्व में उनके द्वारा योजित शिकायत अन्तर्गत धारा-31, रेरा अधिनियम में शिकायतकर्ता के पक्ष में पारित आदेश के निष्पादन हेतु Execution Request Page खुल जाएगा।
- 1.8 यदि शिकायतकर्ता द्वारा "Is there an earlier order passed by RERA in this matter" विकल्प के सापेक्ष 'No' चुना जाता है तो शिकायतकर्ता के समक्ष "Pending Court Case Regarding this Complaint (if any)" विकल्प आएगा। यदि शिकायतकर्ता द्वारा "Pending Court Case Regarding this Complaint (if any)"

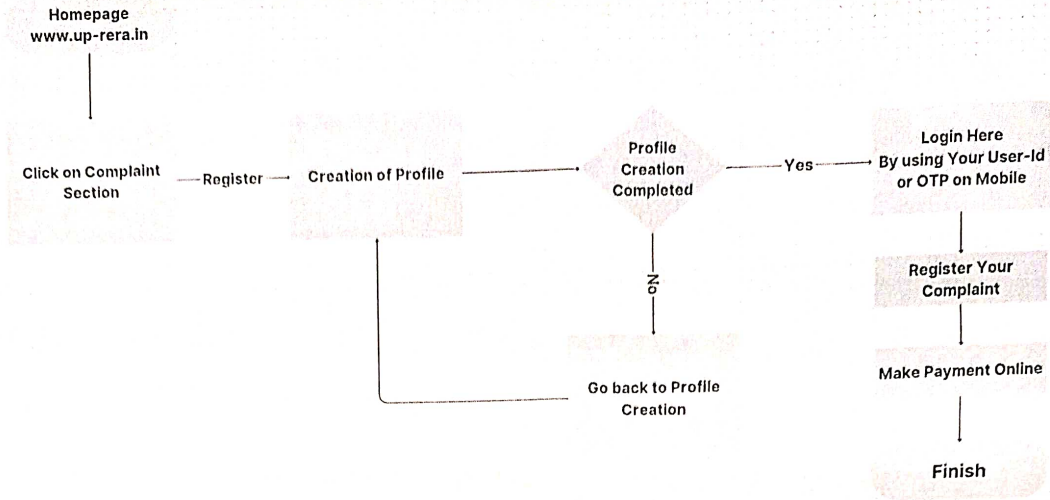
विकल्प के सापेक्ष 'Yes' चुना जाता है तो उसके सामने लंबित शिकायत से संबंधित जिला उपभोक्ता फोरम, राज्य उपभोक्ता आयोग, राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग का विकल्प आएगा। शिकायतकर्ता संबंधित फोरम या आयोग का चयन करेगा, जिसके पश्चात उसके सामने यह परामर्श आएगा कि "In case, you want to file this complaint in RERA, you are required to withdraw your case pending in District Consumer Forum, State Consumer Redressal Forum, National Consumer Redressal Commission as per provisions of Section 71 of the RERA Act & file your complaint in RERA".

- 1.9 यदि शिकायतकर्ता द्वारा "Pending Court Case Regarding this Complaint (if any)" विकल्प के सापेक्ष 'No' चुना जाता है तो शिकायतकर्ता के समक्ष प्रोमोटर कंपनी का IBC, 2016 के अंतर्गत NCLT में मामला लंबित होने या आदेश होने का विकल्प आएगा। अगर उसके द्वारा इस विकल्प के सापेक्ष 'Yes' चुना जाता है तो उसके सामने यह परामर्श दर्शित होगा कि प्रश्नगत मामले में उ.प्र. रेरा का क्षेत्राधिकार नहीं है और शिकायतकर्ता अपना दावा IRP के समक्ष प्रस्तुत कर सकता है।
- 1.10 यथास्थिति उपयुक्त फार्म-M अथवा फार्म-N को विधिवत भरने, उसमें दी गयी सभी औपचारिकताएँ पूर्ण करने के उपरांत शिकायतकर्ता के लिए प्री-व्यू तथा एडिट की व्यवस्था दी गई है। प्री-व्यू में यदि अपनी शिकायत के विवरण सही पाते हैं, तो भुगतान के विकल्प पर जाएं। यदि प्री-व्यू में कोई कमी पाते हैं, तो एडिट विकल्प का उपयोग कर शिकायत के विवरण सही से भरने के उपरांत ऑनलाइन भुगतान के विकल्प पर जाएं एवं निर्धारित शुल्क रु.1,000/- भुगतान करने के उपरांत शिकायत फॉर्म सबमिट करें।
- 1.11 यदि शिकायतकर्ता द्वारा पैरवी हेतु कोई अधिवक्ता नियुक्त किया गया है, तो वकालतनामा अनिवार्य रूप से अपलोड किया जाए। अधिवक्ता से भिन्न व्यक्ति या प्रोफेशनल पैरवी हेतु अधिकृत करने की स्थिति में शिकायतकर्ता द्वारा ऐसे प्राधिकृत व्यक्ति के लिए प्राधिकार-पत्र अपलोड किया जाए।
- 1.12 शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत सबमिट करने एवं पेमेंट गेट-वे से भुगतान की पुष्टि के उपरांत उसके ई-मेल एड्रेस तथा मोबाईल फोन पर शिकायत संख्या प्राप्त हो जाएगी। शिकायत संख्या ही भविष्य के लिए आधारभूत संदर्भ संख्या होगी।

2. प्रोमोटर द्वारा शिकायत पंजीकृत करने की ऑनलाइन प्रक्रिया

- 2.1 शिकायतकर्ता प्रोमोटर, उ.प्र. रेरा वेबपोर्टल पर उसके लॉग-इन में उपलब्ध डैशबोर्ड के कम्प्लैन्ट सेक्शन में जाकर अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है। शिकायत संबंधी शुल्क का भुगतान ऑनलाईन माध्यम से किया जाएगा।
- 2.2 यदि शिकायत किसी प्रोफेशनल यथा चार्टर्ड अकाउंटेंट, कंपनी सचिव, लागत लेखापाल या अधिवक्ता के माध्यम से दर्ज की जा रही है, तो उनका नाम, पता, ई-मेल एड्रेस, मोबाइल नम्बर एवं प्रोफेशनल रजिस्ट्रेशन नंबर भी अंकित करना अनिवार्य होगा।
- 2.3 लॉगिन करने के उपरांत शिकायतकर्ता को उनके डैशबोर्ड पर फॉर्म-M का विकल्प दिखायी देगा।
- 2.4 फॉर्म-M प्रदर्शित होने के साथ ही शिकायतकर्ता को कन्सिलीऐशन फोरम में कन्सिलीऐशन आवेदन-पत्र प्रस्तुत करके मामले का पारस्परिक समझौते से मैत्रीपूर्ण समाधान के विकल्प का पॉप-अप दिखाई देगा। शिकायतकर्ता पॉप-अप में 'Yes' का विकल्प चुनकर कन्सिलीऐशन आवेदन कर सकता है।
- 2.5 यदि शिकायतकर्ता कन्सिलीऐशन के संबंध में 'No' का विकल्प चुनता है, तो शिकायतकर्ता के सामने "Is there (i) an earlier order passed by RERA in this matter or (ii) there is any complaint on the same matter pending in RERA?" विकल्प आएगा। (i) चुनने की दशा में शिकायतकर्ता को यह परामर्श दिखाई देगा कि वह अपील अधिकरण में अपील प्रस्तुत कर सकता है, (ii) का विकल्प चुनने की दशा में यह परामर्श दिखाई देगा कि वह रेरा में लंबित शिकायत में ही अपनी बात रखे।
- 2.6 यदि शिकायतकर्ता द्वारा 'No' चुना जाता है तो शिकायतकर्ता के समक्ष "Pending Court Case Regarding this Complaint (if any)" विकल्प आएगा। यदि शिकायतकर्ता द्वारा 'Yes' चुना जाता है तो उसके सामने लंबित शिकायत से संबंधित फोरम या आयोग यथा जिला उपभोक्ता फोरम, राज्य उपभोक्ता आयोग, राष्ट्रीय उपभोक्ता आयोग का विकल्प आएगा। शिकायतकर्ता संबंधित फोरम या आयोग का चयन करेगा, जिसके पश्चात उसके सामने यह परामर्श आएगा कि "The complainant is advised to seek relief by presenting its case before the forum or commission in which the case is pending." शिकायत दर्ज करने का विकल्प उपलब्ध नहीं होगा।

- 2.7 यदि शिकायतकर्ता द्वारा 'No' चुना जाता है तो शिकायतकर्ता के समक्ष प्रोमोटर कंपनी का IBC के अंतर्गत NCLT में मामला लंबित होने या आदेश होने का विकल्प आएगा। अगर उसके द्वारा 'Yes' चुना जाता है तो शिकायत दर्ज करने का विकल्प उपलब्ध नहीं होगा।
- 2.8 शिकायतकर्ता द्वारा प्रोमोटर के लिए उपलब्ध फार्म-M को विधिवत भरने, उसमें दी गयी सभी औपचारिकताएँ पूर्ण करने के उपरांत शिकायतकर्ता के लिए प्री-व्यू तथा एडिट की व्यवस्था दी गई है। प्री-व्यू में यदि अपनी शिकायत के विवरण सही पाते हैं, तो भुगतान के विकल्प पर जाएं। यदि प्री-व्यू में कोई कमी पाते हैं, तो एडिट विकल्प का उपयोग कर शिकायत के विवरण सही से भरने के उपरांत ऑनलाइन भुगतान के विकल्प पर जाएं एवं निर्धारित शुल्क रु.1,000/- भुगतान करने के उपरांत शिकायत फॉर्म सबमिट करें।
- 2.9 यदि शिकायतकर्ता द्वारा पैरवी हेतु कोई अधिवक्ता नियुक्त किया गया है, तो वकालतनामा अनिवार्य रूप से अपलोड किया जाए। अधिवक्ता से भिन्न व्यक्ति या प्रोफेशनल पैरवी हेतु अधिकृत करने की स्थिति में शिकायतकर्ता द्वारा ऐसे प्राधिकृत व्यक्ति के लिए कंपनी बोर्ड द्वारा पारित संकल्प से समर्थित प्राधिकार-पत्र अपलोड किया जाए।
- 2.10 शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत सबमिट करने एवं पेमेंट गेट-वे से भुगतान की पुष्टि के उपरांत उसके ई-मेल एड्रेस तथा मोबाईल फोन पर शिकायत संख्या प्राप्त हो जाएगी। शिकायत संख्या ही भविष्य के लिए आधारभूत संदर्भ संख्या होगी।
- 2.11 शिकायतकर्ता अपनी शिकायत से सम्बन्धित सभी अभिलेख यथा स्थान उ.प्र. रेरा के वेब पोर्टल पर अपलोड करेगा। अपलोड करने के पश्चात पोर्टल पर अपलोडेड दस्तावेज को प्रिंट कर स्वप्रमाणित प्रति उ.प्र. रेरा के सम्बन्धित कार्यालय यथा उ.प्र. रेरा मुख्यालय, लखनऊ (एन.सी.आर क्षेत्र को छोड़कर) अथवा उ.प्र. रेरा क्षेत्रीय कार्यालय, गौतमबुद्धनगर (एन.सी.आर क्षेत्र के लिए) के समक्ष प्रेषित करेंगे। किसी दशा में अपलोड किये गये अभिलेख एवं भौतिक रूप से उपलब्ध कराये गये अभिलेख में अंतर नहीं होना चाहिए।



1. Process Flow Chart for Complaint Registration

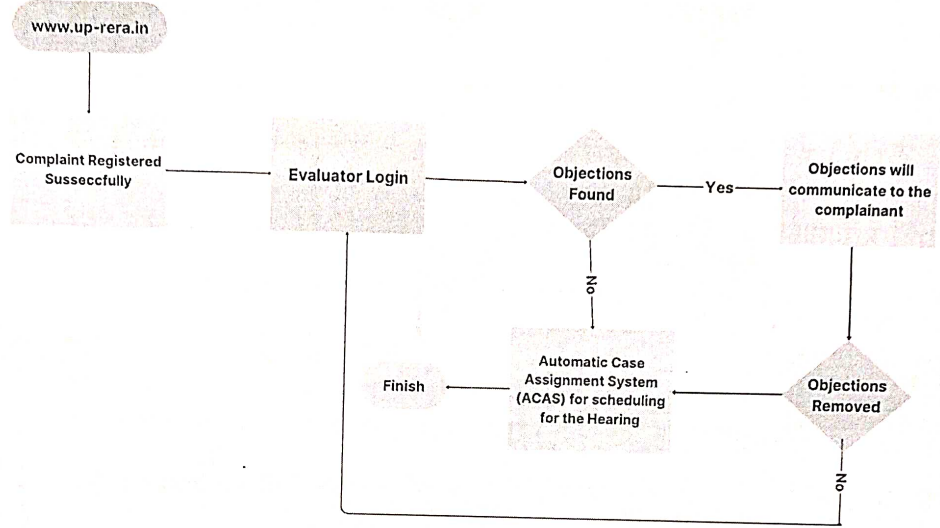
3. शिकायतों की स्क्रीनिंग / इवैल्यूएशन

3.1 ऑनलाईन शुल्क भुगतान के उपरान्त दाखिल शिकायत उ.प्र. रेरा में इवैल्यूएटर के लॉग-इन पर प्रदर्शित होगी। इवैल्यूएटर द्वारा शिकायत की स्क्रीनिंग निम्न मानक प्रक्रिया के आधार पर की जायेगी-

- i. शिकायतकर्ता के नाम तथा उनकी बेसिक डिटेल्स का मिलान किया जाएगा।
- ii. शिकायतकर्ता ने जिस प्रमोटर / परियोजना के विरुद्ध शिकायत दाखिल की है उसका मिलान आवंटन पत्र / क्रेता-विक्रेता अनुबंध-पत्र से किया जाएगा।
- iii. यह भी देखा जाएगा कि आवंटन पत्र द्वारा निम्नलिखित प्रमाणित / स्व-प्रमाणित अभिलेख अपलोड किये गये हैं या नहीं और अभिलेख पठनीय हैं अथवा नहीं -
 1. बुकिंग / पंजीकरण आवेदन-पत्र।
 2. आवंटन-पत्र।
 3. क्रेता-विक्रेता अनुबंध-पत्र।
- iv. प्रमोटर को किये गये भुगतान की पुष्टि हेतु
 1. प्रमाणित / स्व-प्रमाणित रसीदें।
 2. आवंटन पत्र के बैंक अकाउंट पासबुक की प्रमाणित / स्वप्रमाणित छायाप्रति / स्टेटमेंट।
 3. प्रमोटर द्वारा निर्गत अकाउंट लेजर की प्रमाणित / स्वप्रमाणित छायाप्रति।
 4. बैंक द्वारा होम लोन स्वीकृत करने हेतु जारी प्रमाणित / स्व-प्रमाणित पत्र (Loan Sanction Letter) तथा बैंक द्वारा प्रमोटर को भुगतान की गई धनराशि का प्रमाणित / स्व-प्रमाणित साक्ष्य।

5. प्राधिकृत प्रतिनिधि का प्राधिकार-पत्र (Authority Letter) ।

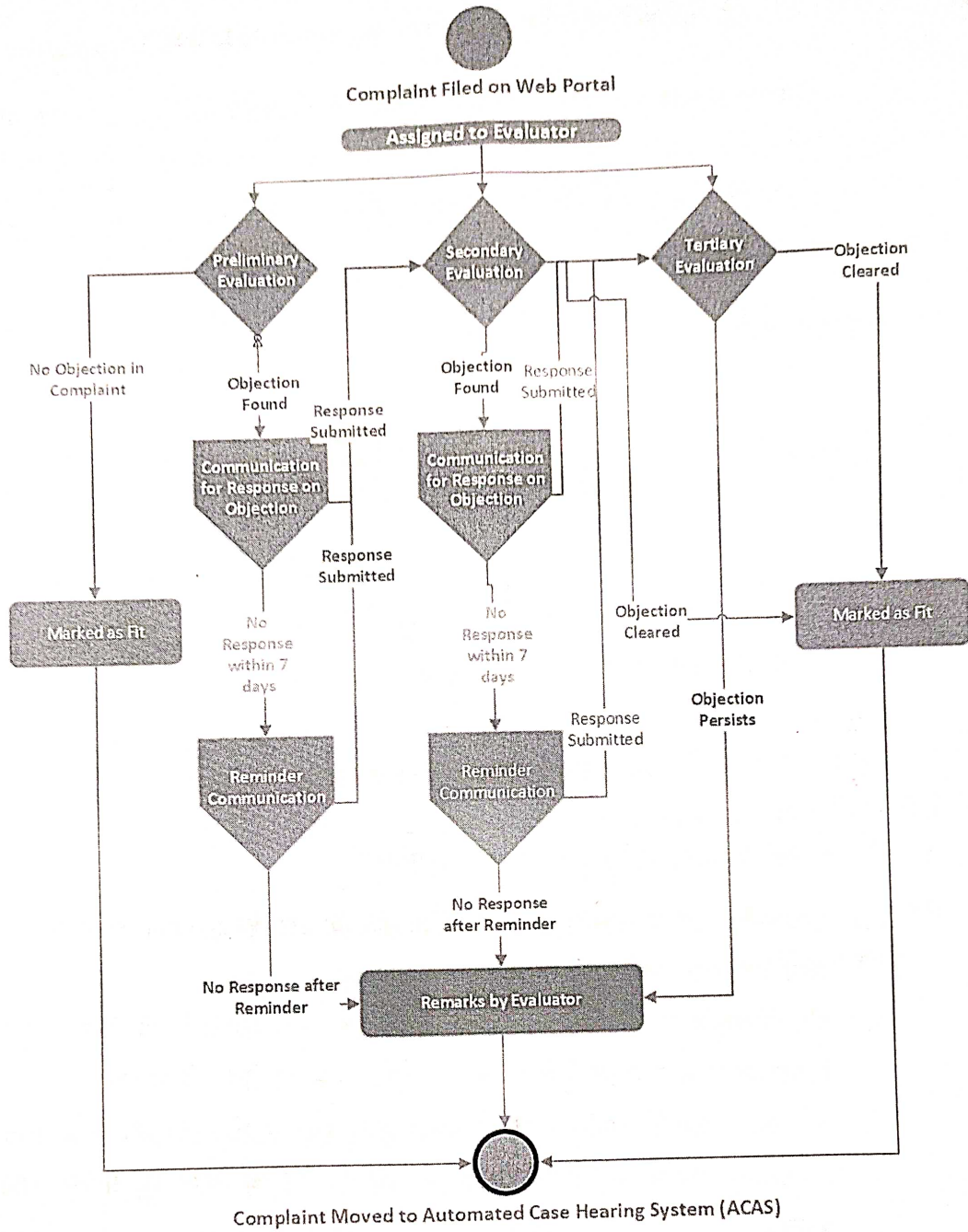
- 3.2 शिकायत में कोई कमी पायी जाने पर इवैल्यूएटर अपनी आपत्ति (objection) पोर्टल पर दर्ज करेंगे, आपत्ति से संबंधित सूचना सिस्टम द्वारा शिकायतकर्ता की पंजीकृत ई-मेल एड्रेस पर ई-मेल के माध्यम से तत्काल प्रेषित की जाएगी ।



2. Process Flow Chart for Complaint Evaluation

4. शिकायतकर्ता को आपत्ति प्रेषित करने के बाद की प्रक्रिया

- 4.1 उक्त प्रस्तर 3.2 में उल्लिखित आपत्ति प्रेषित करने के बाद शिकायतकर्ता को आपत्ति दूर करने हेतु 15 दिन का अवसर मिलेगा ।
- 4.2 यदि शिकायतकर्ता 7 दिनों के अन्दर आपत्ति दूर नहीं करता है तो सिस्टम द्वारा शिकायतकर्ता की पंजीकृत ई-मेल आईडी पर पुनः अनुस्मारक प्रेषित किया जाएगा ।
- 4.3 यदि शिकायतकर्ता आपत्तियों का निराकरण कर देता है तो इवैल्यूएटर Fit For Hearing विकल्प का उपयोग करते हुए संबंधित पीठ को भेजने हेतु प्रक्रिया आगे बढ़ाएंगे ।
- 4.4 यदि शिकायतकर्ता द्वारा 15 दिन के अन्दर आपत्ति पूर्ण रूप से दूर नहीं की जाती है तो इवैल्यूएटर द्वारा शिकायतकर्ता को लंबित आपत्तियों का 7 दिन के अंदर निराकरण करने हेतु उसकी पंजीकृत ई-मेल आईडी पर पुनः अनुस्मारक प्रेषित किया जाएगा ।
- 4.5 यदि इवैल्यूएटर पाते हैं कि द्वितीय अवसर दिये जाने के बावजूद आपत्तियां दूर नहीं हुई हैं तो आपत्तियों के विवरण के साथ यह कथन अंकित करते हुए कि 2 अवसर के बावजूद आपत्तियां दूर नहीं हुई हैं, सिस्टम से तिथि नियत करने हेतु अग्रतर कार्यवाही करेंगे ।



3. Process Flow Chart for Objections in Complaint

5. शिकायतकर्ता आवंटी से भिन्न व्यक्ति होने की दशा में मूल्यांकन प्रक्रिया

5.1 यदि इवैल्यूएटर शिकायतकर्ता के नाम तथा उनकी बेसिक डिटेल्स का मिलान करने पर यह पाते हैं कि शिकायतकर्ता का नाम आवंटन पत्र में दर्ज आवंटी अथवा क्रेता-विक्रेता अनुबन्ध पत्र में दर्ज आवंटी से भिन्न है और इसी प्रकार की अन्य आपत्तियां भी हैं तो

इवैल्यूएटर इस आशय की आपत्ति शिकायतकर्ता को प्रेषित करेंगे। आपत्ति प्रेषित करने के उपरान्त वह शिकायत शिकायतकर्ता के कम्प्लेन्ट डैशबोर्ड पर एडिट विकल्प के साथ प्रदर्शित होगी एवं शिकायतकर्ता द्वारा संशोधन के साथ ही ऐसी शिकायत इवैल्यूएटर के लॉगिन पर भेजी जायेगी।

5.2 शिकायतकर्ता द्वारा उसकी शिकायत पर उठाई गयी आपत्ति सिस्टम जनरेटेड मेल प्राप्त होने के 15 दिनों के अंदर दूर की जाएगी।

5.3 यदि शिकायतकर्ता 7 दिनों के अन्दर आपत्ति दूर नहीं करता है तो सिस्टम द्वारा शिकायतकर्ता की पंजीकृत ई-मेल आईडी पर अनुस्मारक प्रेषित किया जाएगा।

5.4 यदि शिकायतकर्ता आपत्तियों का निराकरण कर देता है तो इवैल्यूएटर Fit For Hearing विकल्प का उपयोग करते हुए शिकायत फाइल संबंधित पीठ को भेजने हेतु आगे की प्रक्रिया सुनिश्चित करेगा।

5.5 यदि इवैल्यूएटर यह पाते हैं कि द्वितीय अवसर दिये जाने के बावजूद आपत्तियां दूर नहीं की गई हैं तो आपत्तियों के विवरण के साथ यह टिप्पणी अंकित करते हुए कि 2 अवसर दिए जाने के बावजूद शिकायतकर्ता द्वारा आपत्तियां दूर नहीं की गई हैं, इवैल्यूएटर ऐसी शिकायत Legal Advisor के लॉगिन पर प्रेषित करेंगे।

5.6 Legal Advisor द्वारा इवैल्यूएटर के माध्यम से प्राप्त शिकायत पर दिये गये टिप्पणी का अवलोकन करके शिकायत को पंजीकरण योग्य नहीं होने की दशा में अपंजीकरणीय (Non-Registrable) के रूप में चिह्नित कर दिया जायेगा तथा पोर्टल के माध्यम से शिकायतकर्ता को सूचित कर दिया जायेगा।

6. शिकायतों को पीठ के समक्ष नियत करने की प्रक्रिया (ऑटोमैटिक केस असाइनमेंट सिस्टम)

6.1 सिस्टम द्वारा विकास प्राधिकरणों / औद्योगिक विकास प्राधिकरणों / आवास विकास परिषद / नगर निगम जैसे सार्वजनिक उपक्रमों की परियोजना से संबंधित शिकायत मा. पीठ-1 (लखनऊ या एन.सी.आर) में नियत की जाएगी।

6.2 शिकायत सरकारी प्राधिकरणों / उपक्रमों की परियोजना से भिन्न परियोजना से संबंधित होने पर सिस्टम यह देखेगा कि इस परियोजना से संबंधित अन्य शिकायतें वर्तमान में किस पीठ में प्रक्रियाधीन हैं। तदनुसार सिस्टम उस परियोजना से संबंधित नई शिकायत को उसी पीठ में नियत करेगा।

- 6.3 किसी परियोजना से संबंधित कोई शिकायत वर्तमान में किसी पीठ में प्रक्रियाधीन न होने की दशा में सिस्टम यह देखेगा कि प्रश्रगत निजी परियोजना से संबंधित किसी शिकायत का अंतिम निस्तारण पूर्व में किस पीठ द्वारा किया गया है, और सिस्टम उस शिकायत को उस पीठ में नियत करेगा जिसके द्वारा अंतिम शिकायत का निस्तारण किया गया था।
- 6.4 उक्त प्रस्तर 6.3 के प्रावधानों के अधीन किसी बड़े प्रोमोटर की एक से अधिक परियोजनाएं होने की दशा में एक ही परियोजना के संबंध में पंजीकृत शिकायतें एक ही पीठ में सूचीबद्ध होंगी।
- 6.5 जिन निजी परियोजनाओं के संबंध में पूर्व में कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई है, तो सिस्टम द्वारा उनसे संबंधित शिकायतें मा. पीठों में प्रक्रियाधीन शिकायतों की संख्या को ध्यान में रखते हुए रैंडम बैसिस पर निम्नलिखित सिद्धांत के अनुसार नियत की जाएंगी –
- a) एन.सी.आर. कार्यालय की मा. पीठों हेतु व्यवस्था
- मा.पीठ 1 के लिए एन.सी.आर की कुल परियोजनाओं से संबंधित कुल नवीन शिकायतों के 15% की सीमा होगी। मा. पीठ 2 एवं 3 के लिए ऊपरी सीमा 30% एवं मा. पीठ 4 के लिए ऊपरी सीमा 25% होगी। यदि एक से अधिक पीठों में शिकायतों की ऊपरी सीमा शेष है तो नई शिकायत को ऐसी पीठों में से किसी एक में रैंडम बैसिस पर नियत किया जाएगा।
- b) नॉन-एन.सी.आर कार्यालय की मा. पीठों के लिए
- मा. पीठ 1 के लिए नॉन-एन.सी.आर की परियोजनाओं में ऊपरी सीमा कुल शिकायतों के सापेक्ष 30% होगी। इसी प्रकार मा. पीठ 2 के लिए ऊपरी सीमा 70% होगी। यदि दोनों पीठों में शिकायतों की ऊपरी सीमा शेष है तो नई शिकायत रैंडम बैसिस पर दोनों पीठों में से किसी एक को नियत कर दिया जाएगा।
- 6.6 पीठों में शिकायतों की ऊपरी सीमा के प्रतिशत को पीठों के समक्ष लम्बित वादों की संख्या एवं कार्यभार के दृष्टिगत मा. अध्यक्ष, रेरा द्वारा समय-समय पर अनुश्रवण उपरान्त नियत की जाएगी।
7. शिकायत से संबंधित दस्तावेजों हेतु सिस्टम इंडेक्सिंग की व्यवस्था
- 7.1 सिस्टम द्वारा पीठ लॉगिन पर शिकायत से संबंधित सभी दस्तावेजों को देखने तथा प्रिन्ट करने हेतु एक सिस्टम वेबड इंडेक्स बनाया जाएगा। सभी दस्तावेजों को सीरियलाइज्ड पेजीनेशन के साथ डाउनलोड और प्रिन्ट करने की व्यवस्था होगी। यूपी रेरा का लोगो शिकायत फॉर्म पर वॉटरमार्क के रूप में प्रिन्ट होगा।
- 7.2 सिस्टम इंडेक्सिंग दो भाग में होगा।

भाग-1: शिकायतकर्ता की शिकायतों एवं उससे संबंधित अभिलेखों का होगा, यथा-

- i. शिकायत फॉर्म
- ii. परियोजना पंजीकरण प्रमाण-पत्र
- iii. आवंटन-पत्र
- iv. बिल्डर बायर एग्रीमेन्ट / एग्रीमेन्ट फॉर सेल
- v. प्रोमोटर को भुगतान की रसीदें
- vi. होम लोन का स्वीकृति पत्र तथा बैंक द्वारा प्रोमोटर को जारी धनराशि से संबंधित अभिलेख (जहाँ भी उपलब्ध हो)।
- vii. शिकायतकर्ता द्वारा बैंक को भुगतान की गई प्री-ईएमआई के अभिलेख (जहाँ भी उपलब्ध हो)।
- viii. कब्जा-पत्र (जहाँ भी उपलब्ध हो)
- ix. शिकायतकर्ता द्वारा अपलोड किए गए अन्य दस्तावेज यथा वकालतनामा / प्राधिकार पत्र (जहाँ भी उपलब्ध है)

भाग-2: विपक्षी एवं उससे जुड़े अभिलेखों का होगा, यथा -

- i. विपक्षी को नोटिस
- ii. आपत्ति
- iii. बैंक द्वारा होम लोन के सापेक्ष प्रोमोटर को जारी धनराशि के अभिलेख (जहाँ भी उपलब्ध हो)।
- iv. प्रोमोटर द्वारा बैंक को भुगतान किए गए प्री-ई.एम.आई. के अभिलेख (जहाँ भी उपलब्ध हो)।
- v. प्रोमोटर द्वारा शिकायतकर्ता को वापस की गई धनराशि के अभिलेख (जहाँ भी उपलब्ध हो)।
- vi. आवंटन निरस्तीकरण के अभिलेख (जहाँ भी उपलब्ध हो)।
- vii. कब्जा-पत्र (जहाँ भी उपलब्ध हो)
- viii. विपक्षी द्वारा अपलोड किए गए अन्य दस्तावेज यथा वकालतनामा / प्राधिकार पत्र (जहाँ भी उपलब्ध है)

8. प्राधिकरण की मा. पीठों के नाम में परिवर्तन

प्राधिकरण द्वारा अधिनियम की धारा 31 के तहत दायर शिकायतों की सुनवाई हेतु मुख्यालय, लखनऊ में 03 पीठों तथा एन.सी.आर कार्यालय, ग्रेटर नोएडा में 04 पीठों की स्थापना की गई है।

i. प्राधिकरण के मुख्यालय लखनऊ में क्रियाशील 03 पीठों के नाम निम्नवत होंगे-

मा. पीठों का वर्तमान नाम	मा. पीठों का प्रस्तावित नाम	पीठासीन अधिकारी
मा. पीठ-1(ए), लखनऊ	मा. पीठ-1, लखनऊ	मा. अध्यक्ष, श्री संजय आर. भूसरेड्डी
मा. पीठ-1, लखनऊ	मा. पीठ-2, लखनऊ	मा.सदस्या, श्रीमती डिम्पल वर्मा
मा. पीठ-2, लखनऊ	मा. पीठ-3, लखनऊ	रिक्त

ii. प्राधिकरण के एन.सी.आर. कार्यालय ग्रेटर नोएडा में स्थित 04 पीठों के नाम निम्नवत होंगे-

मा. पीठों का वर्तमान नाम	मा. पीठों का प्रस्तावित नाम	पीठासीन अधिकारी
मा. पीठ-1(ए), एन.सी.आर	मा. पीठ-1, एन.सी.आर	मा. अध्यक्ष, श्री संजय आर. भूसरेड्डी
मा. पीठ-1, एन.सी.आर	मा. पीठ-2, एन.सी.आर	मा.सदस्य, श्री टी. वेंकटेश
मा. पीठ-2, एन.सी.आर	मा. पीठ-3, एन.सी.आर	मा.सदस्य, डा. दीपक स्वरूप सक्सेना
मा. पीठ-3 एन.सी.आर	मा.पीठ-4, एन.सी.आर	न्यायनिर्णायक अधिकारी, एन.सी.आर

9. मा. पीठों में लम्बित शिकायतों का अंतरण

- रेरा के मा. पीठों में लम्बित शिकायतों के अंतरण की वर्तमान प्रक्रिया को विधिसम्मत बनाने के लिये अंतरण प्रार्थना-पत्र मा. अध्यक्ष को प्रस्तुत किया जायेगा।
- मा. अध्यक्ष द्वारा अंतरण प्रार्थना-पत्र पर सम्बन्धित पीठ से टिप्पणी प्राप्त कर तथा पक्षकारों को सुनवाई का अवसर प्रदान कर विधिसम्मत आदेश पारित किया जायेगा।


10 . उ.प्र. रेरा कन्सिलीऐशन फोरम पर ऑनलाइन शिकायतें

रेरा अधिनियम की धारा-32(g) में प्रवर्तकों तथा आवंटियों के बीच विवादों के सौहार्दपूर्ण समझौते को सुगम बनाने के उपाय के बारे में प्राविधानित किया गया है। उ.प्र. रेरा प्राधिकरण द्वारा कन्सिलीऐशन फोरम के सम्बन्ध में पत्रांक: 5166/रेरा/क.फो./2018-2019 दिनांक 31-12-2018 द्वारा विस्तृत आदेश निर्गत किये गये हैं। तत्क्रम में निम्नवत SOP निर्धारित की जाती है :-

- उ.प्र. रेरा द्वारा अपने वेब-पोर्टल www.up-rera.in पर कन्सिलीऐशन फोरम के लिए प्रकाशित लिंक पर जाकर स्वयं को रजिस्टर करना होगा। इसके लिए आवेदक को अपना नाम, ई-मेल, मोबाइल नम्बर अंकित करते हुए एक प्रोफाइल पासवर्ड बनाना होगा। तत्पश्चात

- ई-मेल आई.डी. एवं प्रोफाइल पासवर्ड की सहायता से लॉग-इन करके आवेदक द्वारा “ऑनलाइन कन्सिलीऐशन एप्लीकेशन” दी जा सकती है।
- ii. एप्लीकेशन प्राप्त होने पर सिस्टम द्वारा दूसरे पक्ष को ई-मेल तथा एस.एम.एस के माध्यम से कन्सिलीऐशन अनुरोध की सूचना दी जाएगी और कन्सिलीऐशन के माध्यम से विवाद के समाधान के लिए सहमति उपलब्ध कराने की अपेक्षा की जाएगी। दूसरे पक्ष की सहमति प्राप्त होने पर आवेदक से पेमेन्ट गेटवे के माध्यम से ₹.1000/- मात्र कन्सिलीऐशन शुल्क जमा करने की अपेक्षा की जाएगी। कन्सिलीऐशन शुल्क जमा होने के पश्चात कन्सिलीऐशन फोरम निर्धारित कर दिया जाएगा और आवेदक, द्वितीय पक्ष, कन्सिलीऐशन कन्सल्टेन्ट, बायर तथा प्रोमोटर एसोसिएशन के प्रतिनिधियों को ई-मेल तथा एस.एम.एस से सूचित किया जाएगा।
- iii. यदि द्वितीय पक्ष द्वारा कन्सिलीऐशन अनुरोध को 15 दिनों के अन्दर स्वीकार या अस्वीकार नहीं किया जाता है तो 16वें दिन द्वितीय पक्ष को सिस्टम जेनरेटेड ई-मेल के माध्यम से एक रिमाइन्डर भेजा जायेगा। यदि द्वितीय पक्ष द्वारा अगले 15 दिनों में उक्त अनुरोध को स्वीकार या अस्वीकार करने की कार्यवाही नहीं की जाती है तो आवेदन स्वतः निरस्त हो जायेगा। आवेदक को इस सम्बन्ध में तदनुसार सूचित कर दिया जायेगा। आवेदक रेरा अधिनियम की धारा-31 के अधीन शिकायत करने के लिए स्वतंत्र होगा। इस स्थिति में ₹. 1000/- शुल्क दुबारा आवेदक से नहीं लिया जायेगा।
- iv. बड़ी संख्या में आवेदन-पत्र अस्वीकार / अनुत्तरित होने की दशा में बायर्स एसोसिएशन तथा क्रेडाई / प्रोमोटर्स एसोसिएशन के साथ बैठक कर यह तथ्य उनके संज्ञान में लाते हुए इसके कारणों पर विचार-विमर्श किया जायेगा तथा सुधार के उपाय भी किये जायेंगे।
- v. वर्तमान में कन्सिलीऐशन फोरम का गठन ग्रेटर नोएडा तथा लखनऊ में किया गया है। ग्रेटर नोएडा कन्सिलीऐशन फोरम के क्षेत्राधिकार में राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र (एन.सी.आर) के आठ जनपद, क्रमशः मेरठ, गाजियाबाद, गौतमबुद्धनगर, बुलन्दशहर, बागपत, हापुड़, मुजफ्फरनगर तथा शामली होंगे। लखनऊ कन्सिलीऐशन फोरम के क्षेत्राधिकार में प्रदेश के अन्य समस्त जनपद होंगे।
- vi. प्रत्येक फोरम के लिए बायर्स एसोसिएशन तथा क्रेडाई / प्रोमोटर्स एसोसिएशन के प्रतिनिधियों का पैनल होगा जिनमें से कन्सिलीऐशन के रूप में बायर्स एसोसिएशन तथा क्रेडाई / प्रोमोटर्स एसोसिएशन के 3-3 प्रतिष्ठित प्रतिनिधियों को निर्धारित तिथि पर “कन्सिलीऐशन फोरम” की बैठक हेतु आमंत्रित किया जाएगा।
- vii. कन्सिलिएटर द्वारा पक्षों के मध्य विवाद के समाधान में उन्हें स्वतंत्र तथा निष्पक्ष रूप से परामर्श एवं सहायता प्रदान की जाएगी।


- viii. कन्सिलीऐशन फोरम की बैठकों में रेरा द्वारा नियुक्त कन्सिलीऐशन कन्सल्टेन्ट द्वारा “मीडिएटर” के रूप में कार्य किया जाएगा। कन्सिलीऐशन फोरम की कार्यवाही सामान्य तथा सिविल न्यायिक प्रक्रिया के सर्वश्रेष्ठ प्रयोगों के आधार पर की जाएगी।
- ix. पक्षों के मध्य विवाद के समाधान की सहमति हो जाने पर रू.100/- मूल्य के स्टाम्प पेपर पर एक सहमति-पत्र निष्पादित किया जाएगा। सहमति-पत्र पर आवेदक / एलॉटी, सम्बन्धित प्रोमोटर तथा सभी सदस्यों द्वारा हस्ताक्षर किये जाएंगे। रेरा के कन्सिलीऐशन कन्सल्टेन्ट द्वारा सहमति-पत्र पर प्रति-हस्ताक्षर किये जाएंगे। सहमति-पत्र की प्रति उ.प्र. रेरा के पोर्टल पर अपलोड किया जाएगा।
- x. सम्बन्धित पक्षकारों द्वारा समाधान की शर्तों का अनुपालन किया जाएगा। यदि किसी पक्षकार द्वारा समाधान की शर्तों का अनुपालन नहीं किया जाता है तो दूसरा पक्ष रेरा' अधिनियम की धारा-31 के अन्तर्गत शिकायत प्रस्तुत कर सकेगा और रेरा द्वारा अपने निर्णय में समाधान की शर्तों को साक्ष्य के रूप में पढ़ा जाएगा।
- xi. कन्सिलीऐशन की कार्यवाही के दौरान किसी भी पक्षकार द्वारा ऐसे विषयों पर, जो इस कन्सिलीऐशन की कार्यवाही में विचारणीय हैं, के सम्बन्ध में उन अपरिहार्य परिस्थितियों को छोड़कर जिनमें वह अपने अधिकारों के संरक्षण के लिए न्यायिक या मध्यस्थता की कार्यवाही योजित करना आवश्यक समझे, न्यायिक या मध्यस्था की कार्यवाही नहीं योजित की जाएगी।
- xii. मा. पीठों में रेरा अधिनियम की धारा-31 एवं धारा-40(2) सपठित उ.प्र. रेरा नियमावली के नियम 24 के अंतर्गत लंबित शिकायतों में यदि मा. पीठ को ऐसा प्रतीत होता है कि मामले का निस्तारण कन्सिलीऐशन फोरम के माध्यम से हो सकता है तो ऐसे प्रकरण को रेरा पोर्टल पर उपलब्ध व्यवस्था के अनुसार कन्सिलीऐशन फोरम को संदर्भित किया जा सकता है।
- xiii. मा. पीठों से प्राप्त शिकायतों को कन्सिलिएटर द्वारा नियमानुसार सुनवाई की जायेगी। उक्त शिकायतों में समझौते या बिना समझौते के निस्तारण के उपरांत कन्सिलीऐशन फोरम द्वारा शिकायतों को संबंधित पीठ में पुनः संदर्भित किया जायेगा ताकि पीठ द्वारा कन्सिलीऐशन फोरम द्वारा पारित आदेश के अनुसार शिकायतों के अन्तिम निस्तारण हेतु अग्रिम कार्यवाही की जा सके।
- xiv. उ.प्र. रेरा कन्सिलीऐशन फोरम का सकुशल तथा प्रभावी कार्यान्वयन सुनिश्चित करने हेतु सचिव उ.प्र. रेरा की अध्यक्षता में एक कोर कमेटी होगी जिनमें उ.प्र. रेरा के अधिकारियों के साथ बायर्स तथा प्रोमोटर्स एसोसिएशन के प्रतिनिधि सदस्य होंगे।


(प्रमोद कुमार उपाध्याय)
सचिव

संख्या एवं दिनांक तदैव।

प्रतिलिपि:— निम्नलिखित को अवलोकनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु—

- (1) मा. अध्यक्ष, उ.प्र. भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण के अवलोकनार्थ कृपया।
- (2) मा. सदस्यगण, उ.प्र. भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण के अवलोकनार्थ कृपया।
- (3) प्रमुख सलाहकार, उ.प्र. भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण।
- (4) विधि सलाहकार, उ.प्र. भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण।
- (5) वित्त नियंत्रक, उ.प्र. भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण।
- (6) तकनीकी सलाहकार, उ.प्र. भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण।
- (7) संयुक्त सचिव/उपसचिव, उ.प्र. भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण।
- (8) सहायक निदेशक सिस्टम्स/सिस्टम एनालिस्ट, उ.प्र. भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण।


(प्रमोद कुमार उपाध्याय)
सचिव