द्वितीय संशोधन

उ0प्र0 भू–सम्पदा विनियामक प्राधिकरण,

राज्य नियोजन संस्थान, (नवीन भवन)
कालाकांकर हाउस, पुराना हैदराबाद, लखनऊ–226007

संख्याः 4407/यू0पी–रेरा/एस0ओ0पी0/2018–19 दिनांकः 27,नवम्बर 2018

कार्यालय–आदेश

उ0प्र0 भू–सम्पदा विनियामक प्राधिकरण (उ0प्र0 रेरा) में शिकायतों के निस्तारण हेतु मानक प्रकिया (Standard Operating Procedure) का निर्धारण

उ0प्र0 भू–सम्पदा विनियामक प्राधिकरण द्वारा निर्गत संख्या–135/यू0पी0–रेरा/2017–18 दिनांक 31.10.2017 द्वारा प्राधिकरण में शिकायतों के निस्तारण हेतु मानक प्रकिया निर्धारित की गयी थी। प्राधिकरण स्तर पर सम्यक् विचारोपरान्त शिकायतों के निस्तारण हेतु निम्नानुसार संशोधित मानक प्रकिया (SOP) निर्धारित की जाती है:–

भू–सम्पदा (नियमन एवं विकास) अधिनियम 2016 के सुसंगत प्राविधान

धारा–31 : प्राधिकरण में शिकायतें दर्ज कराने की व्यवस्था।

धारा–35(1) : प्राधिकरण को सूचना मांगने तथा जांच कराने की शक्तियां।

धारा–35(2) : प्राधिकरण को साक्ष्य लेने, व्यक्तियों की उपस्थिति सुनिश्चित कराने तथा कमीशन नियुक्त करने हेतु सिविल कोर्ट की शक्तियां।

धारा–36 : प्राधिकरण को अन्तरिम आदेश निर्गत करने की शक्तियां।

धारा–38(1) : प्राधिकरण को आवंटियों, प्रोमोटर्स तथा रियल इस्टेट एजेन्ट्स पर अर्थदण्ड निर्धारित करने की शक्तियां।

धारा–38(2) : प्राधिकरण द्वारा अपने निर्णयों में नैसर्गिक न्याय के सिद्धान्तों का अनुसरण किया जाना।

धारा–39 : प्राधिकरण को 2 वर्ष की अवधि के अन्दर अपने आदेशों में लिपिकीय त्रुटियां संशोधित करने की शक्तियां।

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 प्रोमोटर्स, एजेन्ट्स तथा आवंटियों पर शास्ति (अर्थदण्ड) लगाने का अधिकार।

धारा–81 : प्राधिकरण को अपनी शक्तियों के प्रतिनिधायन का अधिकार।

भू–सम्पदा (विनियमन एवं विकास) नियमवाली, 2016 के सुसंगत प्राविधान

नियम–24 : **(क)** प्राधिकरण को अपने आदेशों का कार्यान्वयन सिविल कोर्ट के आदेशों की भांति कराने की शक्ति।

(ख) प्राधिकरण को अपने आदेशों को कार्यान्वयन हेतु क्षेत्राधिकार वाले सिविल कोर्ट को हेतु सन्दर्भित करने की शक्ति।

नियम–33 : प्राधिकरण में शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया का निर्धारण।

- **नियम 33(1)**: शिकायत के लिए प्रारूप–M तथा रू0 1000.00 मात्र शुल्क का प्राविधान।
- व्यक्ति की परिभाषा में आवंटियों के संघ या विधि अन्तर्गत पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संघ सम्मिलित।
- **नियम–33(2)**: शिकायत प्राप्त होने पर प्राधिकरण द्वारा विपक्षी को शिकायत के आधार तथा सुसंगत अभिलेखों की प्रति सहित नोटिस जारी किया जाना।
- नोटिस में अगली सुनवाई की तिथि एवं समय का विवरण।
- इस प्रकार नियत तिथि पर साक्ष्यों के परिशीलन के आधार पर यदि प्राधिकरण 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।
- प्राधिकरण द्वारा ऐसी अपेक्षा किये जाने के बावजूद यदि कोई व्यक्ति प्राधिकरण के समक्ष उपस्थित नहीं होता है या उपस्थित होने से इंकार करता है, तो प्राधिकरण को कारण अंकित करते हुए ऐसे व्यक्ति की अनुपस्थिति में जांच की कार्यवाही पूर्ण करने का अधिकार होगा।
- प्राधिकरण 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 अन्तिम आदेश पारित कर दिया जाएगा।

उ0प्र0 भू–सम्पदा विनियामक प्राधिकरण में पीठों का निर्धारण

- राज्य सरकार द्वारा प्राधिकरण का मुख्यालय लखनऊ में तथा क्षेत्रीय कार्यालय गौतमबुद्धनगर में अधिसूचित किया गया है।
- प्राधिकरण में दो पीठों के माध्यम से शिकायतों के निस्तारण की व्यवस्था की गयी है।
- प्रथम पीठ द्वारा सप्ताह के सोमवार को लखनऊ में तथा मंगलवार बुधवार, बृहस्पतिवार एवं शुक्रवार को गौतमबुद्धनगर में सुनवाई।
- द्वितीय पीठ द्वारा सप्ताह के सोमवार, मंगलवार, बुधवार तथा बृहस्पतिवार को गौतमबुद्धनगर में एवं शुक्रवार को लखनऊ में सुनवाई।

शिकायतों की सुनवाई तथा निस्तारण हेतु वेबबेस्ड फ्लो–चार्ट

- सर्वप्रथम उ0प्र0 रेरा के पोर्टल www.up-rera.in को खोलें।
- पोर्टल के होम–पेज पर कम्पलेन्ट लिंक COMPLAINT को क्लिक करें।
- निम्नलिखित 6 लिंक दिखाई देंगे:

  - REGISTER COMPLAINT
  - COMPLAINT STATUS
  - GET COMPLAINT NUMBER
  - INFORMATION ABOUT UN-REGISTERED PROJECT
  - REQUEST FOR DOCUMENTS
  - REQUEST FOR EXECUTION

- उ0प्र0 रेरा में आफलाइन कम्प्लेन्ट दर्ज करने की व्यवस्था नहीं है।
- REGISTER COMPLAINT लिंक के माध्यम से नई कम्प्लेन्ट रजिस्टर की जा सकती है।
- COMPLAINT STATUS लिंक से शिकायत संख्या अंकित करके रजिस्टर्ड शिकायत के सम्बन्ध में सुनवाई की तिथि, कम्प्लेन्ट रजिस्ट्रेशन फीस–तिथि, कम्प्लेन्ट टेक्स्ट, प्रोसीडिंग तथा आदेश जैसे विवरण देखे जा सकते हैं।
- GET COMPLAINT NUMBER लिंक के माध्यम से फी ट्रांजैक्शन नम्बर अंकित करके कम्प्लेन्ट नम्बर देखा जा सकता है।
- INFORMATION ABOUT UN-REGISTERED PROJECT लिंक के माध्यम से रेरा में अनरजिस्टर्ड प्रोजेक्ट्स की सूचना निःशुल्क दी जा सकती है।
- कम्प्लेन्ट पेज पर विवरण दर्ज करने तथा भुगतान के पूर्व प्री–व्यू तथा एडिट की व्यवस्था है।
- पेमेन्ट गेट–वे के माध्यम से आनलाइन शुल्क भुगतान की व्यवस्था है।
- शुल्क भुगतान के साथ ही सिस्टम द्वारा कम्प्लेन्ट आई0डी0 (नम्बर), सम्बन्धित पीठ, सुनवाई की तिथि तथा स्थान का निर्धारण हो जाता है तथा प्रोमोटर/विपक्षी के ई0मेल आई0डी0 पर कम्प्लेन्ट की प्रति सहित नोटिस प्रेषित हो जाती है। नोटिस की एक प्रति शिकायतकर्ता की ई–मेल आई0डी0 पर भी प्रेषित हो जाती है।
- शिकायतकर्ता तथा विपक्षी को एस0एम0एस0 द्वारा भी सुनवाई की तिथि, स्थान तथा पीठ की सूचना इन्स्टैन्टली प्रेषित होती है।
- नोटिस, शिकायत तथा अटैचमेन्ट की फाइल सम्बन्धित पीठ को उनकी लाग–इन पर उपलब्ध होती है।
- प्रोमोटर/एजेन्ट द्वारा शिकायत की सम्पूर्ण फाइल अपनी लाग–इन आई0डी0 पर देखी जा सकती है।
- प्रोमोटर/एजेन्ट की उ0प्र0 रेरा में उपलब्ध ई–मेल आई0डी0 पर ई–मेल के माध्यम से नोटिस की तामील पर्याप्त समझी जाएगी।

- पहली तिथि सिस्टम द्वारा इलेक्ट्रानिकली निर्धारित की जाएगी तथा बाद की तिथियां सम्बन्धित पीठ के आदेश से नियत की जाएंगी।
- सुनवाई की तिथि में परिवर्तन की सूचना पक्षकारों की ई–मेल आई0डी0 तथा उनके मोबाइल पर दी जाएगी। यह मोबाइल नम्बर प्रोमोटर/शिकायतकर्ता द्वारा रेरा में दिया गया मोबाइल नम्बर होगा।
- शिकायत का रियल टाइम स्टेटस COMPLAINT STATUS लिंक के माध्यम से या उ0प्र0 रेरा द्वारा प्रकाशित मोबाइल एप के माध्यम से देखा जा सकता है।
- प्रथम नियत तिथि से पूर्व विपक्षी द्वारा अपना उत्तर/स्पष्टीकरण/लिखित अभिकथन तथा साक्ष्य अपनी लाग–इन के माध्यम से शिकायत पोर्टल पर अपलोड कर दिया जाएगा।
- शिकायतकर्ता द्वारा भी कम्प्लेन्ट स्टेटस लिंक पर जाकर डाक्यूमेन्ट्स अपलोड किये जा सकते हैं।
- पक्षकारों द्वारा अपलोडेड/प्रस्तुत सभी अटैचमेन्ट्स का पठनीय होना तथा संख्याबद्ध (NUMBERED) होना अपेक्षित है।
- प्राधिकरण द्वारा अधिकतम 3 तिथियों में शिकायत के निस्तारण का प्रयास किया जाएगा।
- प्राधिकरण द्वारा पारित अन्तिम आदेश सम्बन्धित पीठ के हस्ताक्षर से कम्प्लेन्ट पोर्टल पर अपलोड किया जाएगा जिसकी प्रति इन्स्टैन्टली पक्षों की ई–मेल आई0डी0 पर प्रेषित हो जाएगी।
- कम्प्लेन्ट पोर्टल पर आदेश अपलोड होने की तिथि पक्षों को आदेश की प्रति प्राप्त होने की तिथि मानी जाएगी। आदेश अपलोड होने पर पक्षों की ई–मेल आई0डी0 तथा मोबाइल पर इस आशय का संदेश भी भेजा जाएगा।
- पक्षकार रेरा के पोर्टल पर होम–पेज में बाटम पर CAUSE LIST लिंक क्लिक करके पीठ तथा तिथि का चयन करके किसी भी तिथि की CAUSE LIST देख सकते हैं।

उ0प्र0 रेरा की पीठों को शिकायतों का निर्धारण

- राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र (NCR) के आठ जनपदों–गौतमबुद्धनगर, गाजियाबाद, मेरठ, हापुड़, बागपत, बुलन्दशहर, मुज़फ्फरनगर तथा शामली की परियोजनाओं से सम्बन्धित शिकायतों की सुनवाई रेरा के गौतमबुद्धनगर क्षेत्रीय कार्यालय में तथा प्रदेश के समस्त शेष जनपदों की परियोजनाओं से सम्बन्धित शिकायतों की सुनवाई लखनऊ मुख्यालय में होगी।
- एक तिथि पर एक पीठ के समक्ष लगभग 55 शिकायतें सिस्टम द्वारा निर्धारित की जाएंगी। पीठ के आदेश से इन तिथियों में अतिरिक्त शिकायतें निर्धारित की जा सकती हैं।
- सामान्यता एक ही प्रोमोटर से सम्बन्धित शिकायतें एक ही पीठ के सामने एक ही तिथि में निर्धारित की जाएंगी। ऐसे प्रोमोटर के विरूद्ध पंजीकृत नई शिकायतें भी उसी पीठ को प्रेषित की जाएंगी।

अपंजीकृत परियोजनाओं के आवंटियों द्वारा प्रस्तुत शिकायतों के निस्तारण की व्यवस्था

- आवंटियों द्वारा प्राधिकरण में बड़ी संख्या में ऐसी शिकायतें प्रस्तुत की गयी हैं, जो रेरा में अपंजीकृत परियोजनाओं से सम्बन्धित हैं।
- प्रोमोटर तथा परियोजना रेरा में पंजीकृत न होने के कारण प्रोमोटर की ई–मेल आई0डी0 रेरा में उपलब्ध नहीं है, परिणामस्वरूप रेरा द्वारा निर्धारित व्यवस्था के अनुसार नोटिस की तामील तथा क्षेत्राधिकार के प्रश्न के विनिश्चय में कठिनाई होती है।
- अतः अपंजीकृत परियोजनाओं के आवंटियों द्वारा प्रस्तुत शिकायतों की सुनवाई सर्वप्रथम सचिव रेरा द्वारा की जाएगी।
- सचिव द्वारा सम्बन्धित प्रोमोटर को नोटिस भेजकर परियोजना का पंजीकरण रेरा में न कराने के सम्बन्ध में स्पष्टीकरण तथा साक्ष्य लिया जाएगा।
- सचिव द्वारा शिकायतकर्ता को भी नोटिस भेजकर परियोजना का रेरा में पंजीयन अनिवार्य होने तथा रेरा को सुनवाई का क्षेत्राधिकार होने के सम्बन्ध में साक्ष्य लिया जाएगा।
- सचिव द्वारा दोनों पक्षों को सुनकर क्षेत्राधिकार तथा परियोजना के रेरा में पंजीयन के अनिवार्यता के बिन्दु पर निर्णय दिया जाएगा।
- यदि परियोजना का रेरा में पंजीयन अनिवार्य पाया जाता है, तो शिकायत सम्बन्धित पीठ को अग्रतर गुण–दोष पर निर्णय हेतु सन्दर्भित कर दी जाएगी।
- यदि परियोजना का रेरा में पंजीकरण अनिवार्य होने का विनिश्चय नहीं किया जाता है और शिकायत रेरा के क्षेत्राधिकार में नहीं पायी जाती है, तो शिकायत निरस्त कर दी जाएगी।
- NCR के जनपदों की शिकायतें उ0प्र0 रेरा के गौतमबुद्धनगर स्थित क्षेत्रीय कार्यालय तथा अन्य जनपदों की शिकायतें लखनऊ में सुनी जाएंगी।
- सचिव द्वारा अन्तिम आदेश वेब–पोर्टल पर अपलोड किया जाएगा।

आदेश तथा अभिलेखों की प्रतिलिपि

- किसी भी पक्षकार द्वारा शिकायत पत्रावली में दाखिल आदेशों अथवा अभिलेखों की प्रमाणित प्रति/छायाप्रति हेतु होम–पेज पर कम्प्लेन्ट लिंक पर जाकर REQUEST FOR DOCUMENTS लिंक को क्लिक करके आनलाइन आवेदन किया जा सकता है।
- आवेदक को आनलाइन आवेदन भरना होगा और निर्धारित नकल शुल्क आनलाइन जमा करना होगा।
- नकल हेतु रू0 50.00 न्यूनतम शुल्क निर्धारित है तथा 5 पृष्ठ से अधिक की नकल हेतु अनुरोध करने पर आवेदक द्वारा प्रति–पृष्ठ रू0 5.00 अतिरिक्त शुल्क का भुगतान करना होगा।
- आवेदक द्वारा डाक के माध्यम से नकल प्रेषित करने का अनुरोध किये जाने पर रू0 100.00 का भुगतान डाक व्यय के लिए किया जाएगा।

आदेश का कार्यान्वयन

- प्राधिकरण द्वारा आदेश के अनुपालन हेतु निर्धारित समय–सीमा समाप्त होने पर शिकायतकर्ता/सम्बन्धित पक्षकार द्वारा कम्प्लेन्ट लिंक पर जाकर REQUEST FOR EXECUTION क्लिक करके रेरा द्वारा पारित आदेश के कार्यान्वयन हेतु हस्ताक्षरित तथा स्कैन्ड आवेदन पत्र अपलोड किया जा सकेगा।
- आवेदक का अनुरोध प्राप्त होने पर प्राधिकरण द्वारा विपक्षी को नोटिस भेजकर 15 दिन के अन्दर अनुपालन आख्या उपलब्ध कराने की अपेक्षा की जाएगी।
- विपक्षी द्वारा निर्धारित अवधि में अनुपालन आख्या न प्रस्तुत करने पर प्राधिकरण द्वारा रिफण्ड या भुगतान की धनराशि भू–राजस्व के बकाये की भांति वसूल करने हेतु वसूली प्रमाण पत्र निर्गत किया जाएगा।
- शिकायतकर्ता द्वारा आदेश के कार्यान्वयन हेतु आवेदन में उनके द्वारा जमा की गयी धनराशि का तिथिवार विवरण, रसीदों की छायाप्रतियां तथा विपक्षी द्वारा वापस की गयी धनराशि का विवरण दिया जाएगा।
- जिलाधिकारी से वसूली उपरान्त प्राप्त धनराशि शिकायतकर्ता/आवंटियों के खातों/ज्वाइण्ड खातों में RTGS के माध्यम से हस्तान्तरित कर दी जाएगी। धनराशि हस्तान्तरित करने से पूर्व शिकायतकर्ता/आवंटी से उनका बैंक एकाउण्ट डिटेल प्राप्त किया जाएगा।

कन्सिलिएशन फोरम

- उ0प्र0 रेरा द्वारा कन्सिलिएशन फोरम स्थापित किया जा रहा है।
- कन्सिलिएशन हेतु इच्छुक व्यक्ति होम–पेज पर कन्सिलिएशन लिंक का उपयोग करके कन्सिलिएशन फोरम के माध्यम से अपने परिवाद के सौहार्दपूर्ण समाधान का अनुरोध कर सकेंगे।
- कोई भी व्यक्ति जब रेरा में शिकायत दर्ज करना चाहेगा, तो REGISTER COMPLAINT क्लिक करने के साथ ही उन्हें कन्सिलिएशन का विकल्प चुनने का पाप–अप स्क्रीन मिलेगा। कन्सिलिएशन के लिए YES क्लिक करने पर वह कन्सिलिएशन पृष्ठ पर पहुंच जाएंगे और कन्सिलिएशन के लिए अपना आवेदन भर सकेंगे।

ई–कोर्ट

- प्राधिकरण द्वारा ई–कोर्ट व्यवस्था लागू की जा रही है। ई–कोर्ट व्यवस्था लागू होने पर संशोधित मानक प्रकिया लागू की जाएगी।

(राजीव कुमार)
अध्यक्ष
उ0प्र0 भू–सम्पदा विनियामक प्राधिकरण

संख्या एवं दिनांक उपरोक्त

प्रतिलिपिः

1. मा0 अध्यक्ष, उ0प्र0 रेरा को अवलोकनार्थ कृपया।
2. समस्त मा0 सदस्यगण, उ0प्र0 रेरा को अवलोकनार्थ कृपया।
3. प्रमुख सचिव, आवास एवं शहरी अनुभाग–3, उ0प्र0 शासन लखनऊ।
4. प्रमुख सचिव, अवस्थापना एवं औद्योगिक विकास उ0प्र0 शासन।
5. समस्त मण्डलायुक्त, उत्तर प्रदेश।
6. समस्त जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।
7. मुख्य कार्यपालक अधिकारी, नोएडा/ग्रेटर नोएडा/यमुना एक्सप्रेस–वे इण्डस्ट्रियल डेवलपमेन्ट अथारिटी।
8. आवास आयुक्त, उ0प्र0 आवास एवं विकास परिषद।
9. प्रबन्ध निदेशक, उ0प्र0 राज्य औद्योगिक विकास निगम।
10. उपाध्यक्ष, समस्त विकास प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश।
11. नगर आयुक्त, समस्त नगर निगम, उत्तर प्रदेश।
12. रेरा में पंजीकृत समस्त प्रोमोटर्स को पंजीकृत ई–मेल आई0डी0 के द्वारा अनुपालनार्थ।
13. अध्यक्ष तथा महामंत्री, क्रेडाई नेशनल/वेस्ट यू0पी0/एन0सी0आर0 तथा लखनऊ चैप्टर।
14. सहायक निदेशक (सिस्टम्स) रेरा को रेरा की वेबसाइट पर अपलोड करने हेतु।

27/11/18

(अबरार अहमद)
सचिव।
उ0प्र0 भू–सम्पदा विनियामक प्राधिकरण