

## भू-सम्पदा विनियामक प्राधिकरण, उत्तर प्रदेश

प्रथम तल, जनपथ मार्केट, हजरतगंज, लखनऊ  
संख्या: 29/रेरा/शिकायत/2017-18, दिनांक 10 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 है।
- 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/इलेक्ट्रानिक प्रक्रिया**

- शिकायतकर्ता द्वारा रेरा के शिकायत पोर्टल पर फार्म-M में आनलाईन शिकायत दर्ज कराई जाएगी।

- शिकायत की पुष्टि में अधिकतम 05 अभिलेख/साक्ष्य अटैचमेन्ट के रूप में अपलोड करने की व्यवस्था।
- शिकायत दर्ज होने के साथ-साथ शिकायतकर्ता को कम्प्लेंट आई.डी. का एक्नालेजमेन्ट मोबाइल नम्बर तथा ई-मेल आई.डी. पर जाएगा।
- इसके साथ ही शिकायत रेरा में प्रभारी अधिकारी शिकायत/अधिशारी अभियंता रेरा को मार्क हो जाएगी।
- अधिशारी अभियंता के स्तर से शिकायत अधिकतम तीन दिन के अन्दर सुनवाई हेतु नामित सम्बन्धित अधिकारी को ट्रांसफर कर दी जाएगी।
- शिकायत ट्रांसफर करने के साथ-साथ विपक्षी को निर्धारित प्रारूप पर शिकायत/अटैचमेन्ट की प्रति सहित वेब जनित नोटिस निर्गत हो जाएगी, जिसमें सुनवाई करने वाले अधिकारी, स्थान तथा तिथि का उल्लेख होगा।
- नोटिस की प्रति शिकायतकर्ता को भी जाएगी।
- नोटिस की प्रति के साथ शिकायत समस्त अटैचमेन्ट के साथ नामित अधिकारी को इलेक्ट्रानिकली ट्रांसफर हो जाएगी।
- शिकायत की सुनवाई हेतु पहली तिथि नामित अधिकारी को शिकायत ट्रांसफर करने की तिथि से दो सप्ताह के बाद की कोई तिथि उन दिवसों पर होगी, जो उनके स्तर पर सुनवाई हेतु उनसे परामर्श के पश्चात रेरा द्वारा निर्धारित किए गये हैं।
- सप्ताह में दो दिन सुनवाई हेतु नियत किए जाएंगे।
- 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 जाँच 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 सात दिन 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 करने के साथ-साथ शिकायतकर्ता और विपक्षी को भी डिजिटली ट्रांसमिट किया जाएगा।
- 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 स्वतः अगले निर्धारित दिवस के लिए नियत हो जाएगी।
- प्रत्येक निर्धारित तिथि पर संपादित कार्यवाही का सारांश भी वेबसाइट पर अपलोड किया जाएगा।

*Mukul*

(मुकुल सिंहल)  
अध्यक्ष रेरा