



बिहार सरकार

Urban Development and Housing Department
Government of Bihar

Citizens' Charters for Municipalities in Bihar

नागरिक अधिकार-पत्र
बिहार

Contents

1. Background.....	01
2. Introduction	02
3. Service Level Benchmark for ULB.....	02
4. Citizen's Charter for ULBs	04
5. Escalation Matrix for not adhering to Citizen's Charter.....	12
6. Rolling out Citizen's Charter in ULBs.....	13
7. Way Forward	13

अनुक्रमणिका

1. पृष्ठभूमि	17
2. भूमिका	18
3. नगर निकाय के लिए सेवा स्तर मानक	18
4. नगर निकाय के अंतर्गत नागरिकों के अधिकार	23
5. नागरिक अधिकार-पत्र का उचित अनुपालन न होना	28
6. नगर निकायों में नागरिक अधिकार-पत्र कार्यान्वयन	29
7. अग्रिम योजना	30

1. Background

A Citizens' Charter represents the commitment of the Organisation towards standard, quality and time frame of service delivery, grievance redress mechanism, transparency and accountability. Urban Local Bodies being the last level of governance structure which are directly involve in managing the towns and cities, needs to improve their efforts to provide more responsive and citizen-friendly governance through formulating and operationalizing Citizens' Charters.

In addition to this, Service Level Benchmarking is now well recognized as an important mechanism for introducing accountability in service delivery. Sustained benchmarking can help Urban Local Bodies (ULBs) and utilities in identifying performance gaps and effecting improvements through the sharing of information and best practices, ultimately resulting in better services to people. Having a set of service level benchmarks defined for services at the state level will envisage the following benefits -

- Provide uniform platform for defining, data collection, measuring and reporting the service levels
- Implementation can now be linked with the outcome to be achieved
- Help the municipal corporations/ councils / panchayats to define 'where they are' as against the benchmarks defined and to perform a comparative analysis
- Provide a common vision and framework for 'what needs to be achieved'
- 'Performance Report Cards' will help to collect data in a uniform manner across ULBs
- Analysis can be performed at the State level to
 - To analyze relative position of ULBs against one another and against the benchmark level
 - Perform e-Governance readiness assessment
 - Different and common themes across ULBs
- Based on the above performed analysis,
 - Accurate and realistic plans for achieving the next level of targets based can be determined in advance
 - Any strategic or policy level interventions can be made as and when required
 - Fund allocation can be linked with performance and tracked

- Achievements and failures of ULBs for Service Level Benchmarks can be made available online for transparency and accountability.

The thirteenth finance commission recommended that the urban local bodies (ULBs) in India accord priority to service delivery and shall put in place benchmarks for essential civic services. As part of this condition, the ULBs should notify every year the standards to be achieved by the end of the next fiscal year and publish the same in the State Gazette.

2. Introduction

Like any Government institutions, services delivered by ULBs may be categorized under four broad categories –

- Government-to Government (G2G)
- Government-to-Business (G2B)
- Government-to-Citizen (G2C)
- Government-to-Employee (G2E)

The list of services identified for defining Service Level Benchmarks are as under -

Sr.	Services	Category
1	Registration and Issue of Births/ Deaths Certificate	G2C
2	Property Tax	G2C, G2B
3	Water Supply	G2C, G2B
4	Sewerage	G2C, G2B
5	Drainage	G2C, G2B
6	Grievances and Suggestions	G2C, G2B
7	Building Approvals	G2C, G2B
8	Licenses	G2C, G2B
9	Solid Waste Management	G2C, G2B
10	Accounting System	G2G
11	Personnel Information System	G2E

3. Service Level Benchmark for ULB

The Service Level Benchmark for services provided by the ULBs is discussed below –

a) Registration and Issue of Births / Deaths Certificate

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Number of Birth/Death Registered as against applied for Registration	100 %
2	Number of Birth/Death Registered as against actual number of Birth/ Death	100 %
3	Timeframe for issuing a birth/ death certificate (New/ Modified)	<p>Case 1: Timeframe for issuing a birth/ death certificate (New/Modified) on registering online and on receiving the filled in application form and required proofs for applications within 21 days of birth - 1 day, for other cases – 5 working days from the receipt of all documents from the block.</p> <p>Case 2: Timeframe for obtaining birth/ death certificate (New/Modified) after filled in application form and required proofs are submitted in physical format within 21 days of birth - 1 day, for other cases – 5 working days from the receipt of all documents from the block.</p>
4	Digitization of legacy data	100 % records digitized in six months

b) Property Tax

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Level of coverage in terms of property	Total number of properties registered in the assessed area should be 100% and this should be updated every year.
2	Number of properties recorded on GIS map, wherever applicable	100 %
3	Reassessment of Properties	Every five year
4	Updating of self-assessment guidelines on ULBs website before the commencement of the financial year	100% Updation of guidelines before start of assessment year

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
5	Accessibility/ Availability of facilities for payment of property tax	Availability/ Accessibility of Facilities: <ul style="list-style-type: none"> • Internet - 24*7 • Kiosk/ Citizen Facility Center- 9.00am to 8.00pm • Municipal Corporations/ Councils - Office hours

c) Water Supply

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Coverage of Water Supply Connections	100 % over 10 years
2	Extent of metering of water connections	100 % over 10 years
3	Continuity of water supply	24 x7 over 10 years
4	Cost recovery in water supply services	100 %
5	Efficiency in collection of water supply related charges	90 %

d) Sewerage

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Coverage of Toilets	90 % over 10 years
2	Coverage of sewage network services	100% over 10 years on the basis of GIS maps and contour
3	Collection efficiency of sewage network	24 x 7 over 10 years
4	Adequacy of sewage treatment capacity	100 %
5	Quality of sewage treatment	90 %
6	Extent of reuse and recycling of sewage	20 % of total treated sewage
7	Extent of cost recovery in sewage management	100 %
8	Efficiency in collection of sewage charges	90 %

e) Drainage

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Coverage of storm water drainage network	100 % over 10 years

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
2	Incidence of water logging/flooding	0 % with special provisions of 40% for ULBs along rivers

f) Grievances and Suggestions

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Resolution of complaints	100 % resolution within the timeframe mentioned in resolution matrix
2	Level of awareness amongst citizens	100% awareness about the grievance cell and the various guidelines, regulations etc. of municipality

g) Building Approvals

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Coverage on GIS/ MIS platform	Total number of building constructions that are approved and digitized / maintained in database form as percentage of total number of buildings in the service area (100%)

h) Licenses

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Generation of Receipt Number	Number of receipt / acknowledgement generated automatically by the application software as percentage of total number of license applications applied for.
2	Timeframe for communicating deficiency found in received applications to Applicants	Within 3 working days
3	Timeframe for approval of New/ Renewal of licenses	10 working days
4	Coverage of Trades for Licensing	90 %

D) Solid Waste Management

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Household level coverage of solid waste management services	100 %
2	Efficiency of collection of municipal solid waste	100 %
3	Extent of segregation of municipal solid waste	100 %
4	Extent of scientific disposal of municipal solid waste	100 %
5	Extent of cost recovery in SWM services	100 %
6	Efficiency in collection on SWM charges	90 %

j) Accounting System

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Accounts are updated in Ledgers with the Receipt of Taxes and Charges	Updation of Receipts of Taxes and Charges on software application system on the same day as against all receipts (100%) from various services
2	Payments to Vendors/ Employees are posted into respective accounts	Payments updated on system as against all payments to Vendors/ Employees in the corresponding ledgers on the same day of payment
3	Receivables are updated online on the same day on which demand is raised	Receivables updated in the application system as against all receivables (100%) updated online
4	Payables are updated on receipt of goods or services	Payables updated on system as against all Payables (100%) updated online on the same day on receipt of goods or services
5	Reconciliation of Subsidiary Accounts (Monthly)	Subsidiary accounts updated in the system as against all subsidiary accounts (100%)
6	Closure of book/ chart of accounts	The closure of books or chart of accounts should be done with 30 days of the end of the financial year

k) Personnel Information System

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
1	Coverage in terms of	

Sr.	Key Performance Indicator	SLB
	availability of online login facility	100 % Coverage
2	All the employee related important informationshould be made available online	<p>Time taken for updation of information in the ULBs database, as against maximum timeframe defined as benchmark.</p> <p>Some the important information mentioned below should be made available within the time frame set as benchmark</p> <ul style="list-style-type: none"> • Salary and Increments/Additional pay – Within 5 working days • Time, Attendance and Leave Management–Within 2 working days • Loans & Advances–Within 5 working days • LTC details Within 5 working days • Service Register–Within 5 working days • Resignation, Retirement, Pension–Within 2 working days • Performance Appraisal–Within 5 working days • Seniority/Transfers–Within 2 working days

4. Citizen's Charter for ULBs

The citizen charter for some of the basic services provided by the ULBs is discussed below –

a) Solid Waste Management and Public Health

Based on an assessment of current practices, the **service levels** defined are:

- Daily street sweeping and garbage collection including cleaning of drains to be undertaken from 6 am to 2 pm;

- All garbage collected to be disposed in a sanitary manner;
- Responsibility for clearing construction debris;
- Special measures to keep the city clean during festivals;
- Placing or replacing bins for garbage collection at strategic locations in the towns;
- Regular maintenance of public urinals and toilets including annual repairs and white washing.

Nature of Request	Defined Response Time
Lifting of garbage	Within 24 hours
Road sweeping Roster	Principal Road - Daily Main Road – Every 2 days Other Road – Every 7 Days
Complaint to be redressed in case roster is not being followed	Within 24 hours
Removal of debris	Within 3 days of complaint receipt and on payment of debris removal charges
Unauthorised disposal of debris	Once a month
Provision/Replacement of garbage bins	Within 3 days
Removing blockages in public toilets	Within 24 hours of detection/receipt of complaint
Removal of Dead animals on the streets	Within 6-8 hours
Stray animals on the streets	Impounding within 12 hours

In addition to the more regular types of requests that are to be handled, ULBs and service providers have defined the following response times for emergency operations.

Nature of Request	Defined Response Time
Water logging	Within 48 hours, Rainy season – 7 Days
Complaint of building/wall collapse	Within 24 hours

b) Potable Water Supply and Sewerage

This service is a shared responsibility between the ULB and the PHED. Responsibility for this service vests in totality with the PHED in the Nagar Parishads whereas; Nagar Nigams have responsibility for operation and maintenance. Responsibility for household connections also varies. In the majority of cases, ULBs only have an 'administrative responsibility' for this service.

Based on the current practices, the **service levels** defined are:

- To supply potable water for domestic, commercial and industrial uses;
- Operation and maintenance of water treatment facilities;
- To supply water through public stand posts;
- To collect water tax and charges;
- To facilitate connections to consumers.

The **response times** for various complaints that can come in for non-performance of tasks in a timely manner are as follows.

Nature of Request	Defined response time
New connections	30 days from submission of application
Leakages in pipe lines	2 to 3 days
Replacement of defective water meter	Within 15 days
Repair of main pipe line	Within 24 hours
Repair of pumps	Within 48 hours
Low pressure water supply	Within 24 hours, except in the case of mechanical disorder or tail-end areas
Removing blockage from main drain	Within 24 hours for open drains
Replacement of broken main hole cover	Within 7 days
Repairing defective stand post	Within 24 hours
Repair of hand pumps	Within 24 hours for minor repairs
Water supply through tankers	Within 6 hours under normal conditions in case of failure of regular supplies
Tankers for special occasions	Requests to be addressed on First-cum-First – Serve basis
Application for temporary connection for religious ceremonies	Within 7 days

c) Maintenance of Drains

The service levels defined for the maintenance of drains are:

- Preventive maintenance of storm water drains;
- Regular de-silting of drains;
- Deployment of staff on call for 24 hours in the monsoon months.

The **response times** for various requests that can come in for non-performance of tasks in a timely manner are as follows.

Nature of Request	Defined response time
Blockage of drains	Within 1 day except for main drains and underground drains
Removal of stagnating water	Within 1 day in normal conditions
De-silting of drains	From March to June every year
Repair of drains	Within two days in the case of minor repairs
Cleaning of Private Septic Tanks after receipt of fees	3 working days

d) Maintenance of Roads

ULBs have responsibility for construction and maintenance of roads. The ULB is also responsible for beautification of roads with citizen's participation wherever possible.

The **response times** for various requests that can come in for non-performance of tasks in a timely manner are as follows.

Nature of Request	Defined response time
Removal of obstruction on the road	3 days
Road cutting permission	7 days
Removal of rubbish from public place by the person/s responsible for dumping	Within 48 hours after issuance of notice in this regard
If above not adhered – ULB to do the needful with payment from offender	Within 3 days
Complaints regarding Non-functional Street Lights	3 days

e) Birth and Death Certificates

ULBs are required to register all births and deaths within 21 days of occurrence irrespective of the event taking place in at home or in the hospital. In case of these events happening in an institution, the Medical Officer attending the patient would need to report to the ULB within three days. In case the event happens at home, the head of household is required to inform the ULB within three days. The public is expected to abide by the defined norms.

The **response times** for these functions are as follows.

Nature of Request	Defined response time
Birth and Death Certificates for events in the last five years	Within 5 working days
Entering in the register name of children born in the last 12 months	Same day without any fee

- The first copy of Birth/Death Certificates will be given by the ULB on the payment of Rs. 10; additional copies will be made available on the payment of Rs. 10.
- Errors, if any, regarding the particulars of birth as registered in the Birth Register of the ULBs can be rectified subject to producing declarations by two respected citizens of the locality and supplementary document such as Passport, School Leaving Certificate.
- Birth/Death Certificates requiring collection of information from old records will be given within 30 days.

f) Holding Tax

The **response times** for these functions are as follows.

Nature of Request	Action time
Valuation of Property	Within 45 days
Settlement of Tax Disputes	Within 15 days
Mutation	Within 45 days

g) Advertisement Tax

The **response times** for these functions are as follows.

Nature of Request	Action time
Advertisement Permission/Renewal	Within 30 days
Assessment of Advertisement Tax	Within 30 days
Settlement of disputes	Within 15 days

h) Trade License

The response times for these functions are as follows.

Nature of Request	Action time
Issue of license after due process	Within 10 working days from the date of receipt of application
Renewal of Trade License	Within 10 working days
Settling disputes	Within 3 working days

I) Use of Municipal Parks for functions

The response times for these functions are as follows.

Nature of Request	Action time
Approval for use after payment of requisite fees	7 working days

5. Escalation Matrix for not adhering to Citizen's Charter

In case any citizen feels that he/she is not receiving the service as per the charter published by their ULBs, he / she may register complaints and the escalation of complaints for ULBs shall be as per the following –

Sr.	Type of ULB	1 st Level	2 nd Level	3 rd Level	4 th Level
1	Corporations	Addl. Municipal Commissioner /EO (7 days response time)	Municipal Commissioner (7 days response time)	DMA (15 days response time)	
2	Councils/ Panchayats	City Manager (7 days response time)	Section Head (7 days response time)	Executive Officer (7 days response time)	DMA (15 days response time)

6. Rolling out Citizen's Charter in ULBs

Following roll-out plan may be followed for implementation of citizen's charter and Service Level Benchmarks in the ULBs in Bihar.

1. UD&HD to agree in principal on the charter and service level benchmarks
2. A directive to be issued to all ULBs to pass a board resolution for adopting the citizen's charter and setting a timeline for achieving the service level benchmarks for their ULB
3. ULBs to publicize the citizen's charter through various means e.g. by displaying through bill boards at their office building, putting-up relevant documents on their websites etc.
4. ULB to set up a single window system or a 'Facilitation Centre' where citizens can request for service or register complaints between working hours on all working days. This may be done through online also by using appropriate software. CGRC cell which has been set-up as a centralized call center for receiving complaints may also be used for the purpose of receiving requests which can be taken through phones.
5. Citizens shall be given an acknowledgement.
6. ULB need to deliver the service within the stipulated timeline in the citizen's charter.

7. Way Forward

This document provides an overall guideline for operationalizing Citizen's Charter and Service Level Benchmarks for ULBs. Following can be taken up by the ULBs after assessing the results of operationalizing the citizen's charter:

- **Regular updating of Charters:** Regular updation of charts would be required to include more services and optimizing the timeline.
- **Due consideration of the needs of senior citizens and the disabled:** In the due course of revising the Charters, ULBs would need to clearly state some special consideration for the senior citizens and physically challenged.

- **Service Level Benchmark:** ULBs would need to set annual targets for achieving the service level benchmarks within the set timeline.
- **Grievance Redress:** ULBs would need to institutionalize proper grievance redress mechanism in their system so as to improve citizen's satisfaction.

नागरिक अधिकार-पत्र बिहार

1. पृष्ठभूमि

नागरिक अधिकार—पत्र किसी संस्था की सेवा प्रतिपादन, शिकायत निवारण प्रणाली, पारदर्शिता एवं जवाबदेही के प्रति प्रतिबद्धता, गुणवत्ता, मापदंड एवं समय—सीमा को दर्शाता है। नगर निकायों को शासन के अन्तिम तंत्र और सेवा प्रावधान में सीधे शामिल होने के कारण नागरिकों की आवश्यकता एवं शिकायतों के प्रति अपनी जवाबदेही में लगातार सुधार करने की जरूरत है। नागरिक अधिकार—पत्र नागरिकों के अनुकूल एवं पारदर्शी तरीके से सेवा प्रावधान के प्रबंधन में अत्यंत उपयोगी एवं आम साधन है।

इसके अतिरिक्त, शहरी विकास मंत्रालय, भारत सरकार ने सेवा प्रावधान में अधिक जवाबदेही के एक महत्वपूर्ण तंत्र के रूप में सेवा स्तर के मानकों को विकसित किया है। निरंतर बेंचमार्किंग नगर निकायों को अपनी कार्यकलाप में कमियों को पहचानने में, सूचनाओं के आदान – प्रदान एवं सर्वोत्तम प्रथाओं के माध्यम से कार्यकुशलता में सुधार करने में मदद कर सकता है जो कि आखिरकार नागरिकों को बेहतर सेवा देने में सहायक होगा। राज्य स्तर पर सेवा स्तर मानक के एक सेट की पहचान के निम्नलिखित लाभ होंगे –

- सेवा स्तर को परिभाषित करने, डेटा संग्रह, मापने और रिपोर्टिंग के लिए एक समान मंच प्रदान करने में
- वांछित परिणामों के साथ कार्यान्वयन को जोड़ने में
- विभिन्न वर्गों के नगर निकायों को यह सहायता करने में कि वे कहाँ हैं एवं मानक की तुलना में प्रदर्शन की आवश्यकताओं का निर्धारण और एक तुलनात्मक विश्लेषण करने के लिए
- “क्या हासिल करने की जरूरत है” के लिए एक आम दृष्टि एवं ढांचा प्रदान करने में
- संस्थान प्रदर्शन रिपोर्ट कार्ड बनाने में, जो एक समान विश्लेषण ढांचा के आधार पर समग्र सेवा में सुधार करने में मददगार होगी
- राज्य स्तर पर शहरी क्षेत्र के सुधार के लिए रणनीतिक फैसलों के लिए मार्गदर्शन हेतु निम्नलिखित विश्लेषण करने के लिए
 - ★ नगर निकायों का एक—दूसरे एवं मानक की तुलना में स्थिति
 - ★ ई—गर्भनेन्स रेडिनेस आंकलन का निष्पादन
- उपरोक्त विश्लेषणों के आधार पर
 - ★ लक्ष्यों के अगले स्तर को प्राप्त करने के लिए सही और यथार्थवादी योजना का विकास
 - ★ सामरिक या नीति के स्तर के उपायों की आवश्यकता
 - ★ निष्पादन के आधार पर धन के आवंटन को जोड़ना एवं उसकी ट्रैकिंग
- सेवा स्तर के मानक की प्राप्ति अथवा विफलता की जानकारी पारदर्शिता एवं जवाबदेही के लिए ऑनलाइन दी जा सकती है।

13वीं वित्त आयोग ने अनुशांसा की है कि भारत के नगर निकाय सेवा उपलब्ध कराने को प्राथमिकता देने के लिए सहमति प्रदान करें और आवश्यक नागरिक सेवाओं के लिए मानक लागू करें और आगे, नगर निकाय हरेक वित्त वर्ष के अंत तक प्राप्त किये जाने वाले मानकों को सालाना सूचित करेगी एवं इसे राजपत्र में प्रकाशित करेगी।

2. भूमिका

नगर निकाय द्वारा दी जा रही सेवाओं को चार विस्तृत श्रेणियों में वर्गीकृत किया जा सकता है—

- सरकार—से—सरकार (जी 2 जी)
- सरकार—से—व्यापार (जी 2 बी)
- सरकार—से—नागरिक (जी2 सी)
- सरकार—से—कर्मचारी (जी2 ई)

सेवा स्तर मानक को परिभाषित करने के लिए पहचान की गयी सेवाओं की सूची निम्नलिखित है :

क्र.	सेवाएं	श्रेणी
1.	जन्म / मृत्यु प्रमाण पत्र का पंजीकरण एवं निर्गम	जी 2 सी
2.	संपत्तिकर	जी 2 सी, जी 2 बी
3.	जलापूर्ति	जी 2 सी, जी 2 बी
4.	गंदे नाले	जी 2 सी, जी 2 बी
5.	जलनिकास	जी 2 सी, जी 2 बी
6.	शिकायत एवं सुझाव	जी 2 सी, जी 2 बी
7.	भवन निर्माण स्वीकृति	जी 2 सी, जी 2 बी
8.	अनुज्ञप्ति	जी 2 सी, जी 2 बी
9.	ठोस अपशिष्ट प्रबंधन	जी 2 सी, जी 2 बी
10.	लेखा प्रणाली	जी 2 जी
11.	कार्मिक सूचना प्रणाली	जी 2 ई

3. नगर निकाय के लिए सेवा स्तर मानक

नगर निकायों द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए सेवा स्तर मानक की चर्चा नीचे की गयी है :

अ) जन्म/मृत्यु प्रमाण पत्र का पंजीकरण एवं निर्गम

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	जन्म / मृत्यु की पंजीकरण के लिए आवेदन की संख्या की तुलना में पंजीकृत की गयी संख्या	100 %
2.	जन्म / मृत्यु की पंजीकरण की संख्या की तुलना में वास्तविक जन्म / मृत्यु की संख्या	100 %

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
3.	जन्म/मृत्यु प्रमाणपत्र की निर्गम की समय सीमा (नया/संशोधित)	<p>मामला 1: ऑनलाइन भरे हुए फॉर्म एवं प्रामाणिक दस्तावेज के साथ प्राप्त करने बाद जन्म/मृत्यु प्रमाणपत्र की निर्गम की समय सीमा (जन्म के 21 दिनों के भीतर के आवेदन के लिए) <1 कार्य-दिवस, अन्य मामलों के लिए- ब्लाक से सभी दस्तावेज प्राप्त करने बाद 5 कार्य-दिवस</p> <p>मामला 2: भौतिक रूप में भरे हुए फॉर्म एवं प्रामाणिक दस्तावेज के साथ प्राप्त करने बाद जन्म/मृत्यु प्रमाणपत्र की निर्गम की समय सीमा (जन्म के 21 दिनों के भीतर के आवेदन के लिए) <1 कार्य-दिवस, अन्य मामलों के लिए- ब्लाक से सभी दस्तावेज प्राप्त करने बाद 5 कार्य-दिवस</p>
4.	पुराने आकड़े का डिजिटाइजेशन	छह महीने में 100% आकड़ों का डिजिटाइजेशन

आ) संपत्तिकर

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	संपत्ति के अनुसार कवरेज का स्तर	मूल्यांकन क्षेत्र में पंजीकृत संपत्तियों की कुल संख्या 100% होना चाहिए एवं इसका अद्यतन प्रत्येक वर्ष किया जायेगा
2.	जीआईएस नक्शे पर दर्ज की गई संपत्तियों की संख्या, यदि लागू हो	100 %
3.	होलिडिंग का पुनर्निर्धारण	प्रत्येक पाँच वर्ष में
4.	नगर निकायों के वेबसाइट पर आत्म-मूल्यांकन के दिशा निर्देशों के वित्तीय वर्ष के प्रारंभ से पहले अद्यतन	वित्तीय वर्ष प्रारम्भ होने के पहले मार्गदर्शिका का 100% अद्यतन
5.	संपत्ति कर के भुगतान के लिए सुविधाओं की उपलब्धता/पहुँच	<p>उपलब्धता/पहुँच की सुविधाएँ</p> <ul style="list-style-type: none"> • इंटरनेट : 24x7 • कीओस्क/नागरिक सुविधा केंद्र- 9:00 प्रातः – 8:00 संध्या • नगर निकाय – कार्यालय अवधि

इ) जलापूर्ति सुविधा

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	जलापूर्ति कनेक्शन के कवरेज	अगले 10 वर्षों में 100%
2.	जलापूर्ति कनेक्शन के मीटरिंग की सीमा	अगले 10 वर्षों में 100%
3.	जलापूर्ति की निरंतरता	अगले 10 वर्षों में 24x7
4.	जलापूर्ति सेवाओं में लागत वसूली	100%
5.	जलापूर्ति संबंधित शुल्कों के संग्रह में दक्षता	90%

ई) गंदे नाले

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	शौचालय का कवरेज	अगले 10 वर्षों में 90%
2.	सीवेज नेटवर्क सेवाओं की कवरेज	जीआईएस नक्शे और कंटूर के आधार पर अगले 10 वर्षों में 100%
3.	सीवेज नेटवर्क के संग्रह क्षमता	अगले 10 वर्षों में 24x7
4.	सीवेज उपचार क्षमता की पर्याप्तता	100%
5.	सीवेज उपचार की गुणवत्ता	90%
6.	सीवेज की रीसाइक्लिंग कर फिर से उपयोग	कुल उपचारित सीवेज का 20%
7.	सीवेज प्रबंधन में लागत वसूली	100%
8.	सीवेज शुल्क के संग्रह में दक्षता	90%

उ) जल निकास

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	वर्षा के पानी निकासी नेटवर्क का कवरेज	अगले 10 वर्षों में 100%
2.	जल जमाव/बाढ़ की घटना	0% के साथ नदियों के किनारे के नगर निकायों के लिए 40% का विशेष प्रावधान

ऊ) शिकायत एवं सुझाव

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	शिकायतों का समाधान	संकल्प मैट्रिक्स में वर्णित समय सीमा के अनुसार 100% समाधान
2.	नागरिकों में जागरूकता का स्तर	नगर निकाय के शिकायत केंद्र एवं विभिन्न दिशानिर्देश, अधिनियम आदि के बारे में 100% जागरूकता

ऋ) भवन निर्माण स्वीकृति

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	जीआईएस/एमआईएस प्लैटफार्म पर कवरेज	नगर निकाय क्षेत्र में इमारतों की कुल संख्या एवं बनायीं गयी इमारतें जिनको अनुमोदित किया गया है एवं डिजीटल/डेटाबेस के रूप में रखे गये हैं का प्रतिशत (100%)

ल) अनुज्ञप्ति

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	रसीद संख्या उत्पन्न करना	सॉफ्टवेयर द्वारा स्वचालित रूप से अनुज्ञप्ति के लिए आवेदन की प्राप्ति/पावती की संख्या आवेदन की कुल संख्या के प्रतिशत के रूप में उत्पन्न करना
2.	प्राप्त आवेदनों में पाए गये कमियों के बारे में आवेदकों के साथ संवाद स्थापित करने के लिए समय सीमा	3 कार्य-दिवस के अंदर
3.	नए/नवीकरण अनुज्ञप्ति के अनुमोदन के लिए समय सीमा	10 कार्य-दिवस
4.	अनुज्ञप्ति के लिए व्यापार का कवरेज	90%

एँ) ठोस अपशिष्ट प्रबंधन

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	ठोस अपशिष्ट प्रबंधन सेवाओं का घरेलू स्तर पर कवरेज	100%

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
2.	नगर निकाय के ठोस अपशिष्ट के संग्रह की क्षमता	100%
3.	नगर निकाय के ठोस अपशिष्ट का पृथक्करण का विस्तार	100%
4.	नगर निकाय के ठोस अपशिष्ट निपटान में वैज्ञानिक तरीके का विस्तार	100%
5.	ठोस अपशिष्ट प्रबंधन में लागत वसूली	100%
6.	ठोस अपशिष्ट प्रबंधन शुल्क के संग्रह में दक्षता	90%

ऐ) लेखा प्रणाली

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	करों और शुल्क की प्राप्ति से खातों का अद्यतन	विभिन्न सेवाओं से प्राप्त शुल्क एवं करों के प्राप्तियों का सॉफ्टवेयर में उसी दिन 100% अद्यतन
2.	आपूर्तिकर्ता / कर्मचारियों को भुगतान संबंधित खातों में पोस्ट कर रहे हैं	कर्मचारियों / आपूर्तिकर्ता के सभी भुगतान के विरुद्ध खातों में भुगतान की तिथि पर सॉफ्टवेयर में अद्यतन
3.	प्राप्तियों का उसी दिन आन लाइन अद्यतन होना जिस दिन उसकी मांग हो	प्राप्तियों का सॉफ्टवेयर में ऑनलाइन 100% अद्यतन
4.	सामग्री अथवा सेवाओं की प्राप्ति पर भुगतानों का अद्यतन	भुगतानों का सॉफ्टवेयर में ऑनलाइन 100% अद्यतन
5.	सहायक खातों की मेल – मिलाप (मासिक)	सॉफ्टवेयर में सभी सहायक खातों (100%) के विरुद्ध सहायक खातों का अद्यतन
6.	खातों का बुक / चार्ट की बंदी	वित्तीय वर्ष की समाप्ति के 30 दिनों के भीतर बुक या खातों की चार्ट की बंदी

ए) कार्मिक सूचना प्रणाली

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
1.	ऑनलाइन लॉगिन सुविधा की उपलब्धता के मामले में कवरेज	100%

क्र.	प्रमुख कार्यक्षमता सूचक	सेवा स्तर का मानक
2.	सभी कर्मचारी संबंधित महत्वपूर्ण जानकारी ऑनलाइन उपलब्ध कराई जानी चाहिए	<p>नगर निकाय के डेटाबेस में सूचना का अद्यतन करने के लिए मानक के रूप में परिभाषित किया गया अधिकतम समय सीमा के विरुद्ध लिया गया समय। कुछ महत्वपूर्ण जानकारी नीचे उल्लेख किये गये सेट मानक के रूप में समय सीमा के भीतर उपलब्ध कराया जाना चाहिए :</p> <ul style="list-style-type: none"> • वेतन और वेतन वृद्धि/अतिरिक्त वेतन – 5 कार्यदिवस के भीतर • समय उपस्थिति, और अवकाश प्रबंधन – 2 कार्यदिवस के भीतर • ऋण और अग्रिम – 5 कार्यदिवस के भीतर • एलटीसी विवरण – 5 कार्यदिवस के भीतर • सेवा पंजी – 5 कार्यदिवस के भीतर • पंजीकरण, सेवानिवृत्ति, पेंशन – 2 कार्यदिवस के भीतर • प्रदर्शन मूल्यांकन – 5 कार्यदिवस के भीतर • वरिष्ठता/स्थानान्तरण-2 कार्यदिवस के भीतर

4. नगर निकाय के अंतर्गत नागरिकों के अधिकार

इस खंड में नगर निकाय द्वारा निष्पादित सेवाओं का एक सेट के लिए प्रतिक्रिया समय के मामले में कुछ मानक की चर्चा की गयी है। ये देश में आम प्रथा के आधार पर हैं, परन्तु बिहार के अनुरूप संशोधित किया गया है।

अ) टोस अपशिष्ट प्रबंधन और सार्वजनिक स्वास्थ्य

वर्तमान कार्यप्रणाली के आकलन के आधार पर सेवा स्तर का वर्गीकरण निम्नलिखित है :

- प्रत्येक दिन सुबह 6 बजे से 2 बजे दिन के अंतर्गत सड़क की सफाई के साथ कचरा उठाना एवं नालियों की सफाई करना
- उठाये गए कचरों का स्वास्थ्य के दृष्टिकोण से निष्पादन
- नवनिर्माण के अंतर्गत उत्पन्न मलवों के निष्पादन का उत्तरदायित्व
- त्योहारों के समय शहरों की सफाई के लिए विशेष उपाय

- शहर में खास-खास जगहों पर कचरा संग्रहण के लिए डब्बों को रखने एवं बदलने का कार्य
- सार्वजनिक मूत्रालयों और शौचालयों का नियमित रखरखाव एवं वार्षिक मरम्मत तथा रंगरोगन

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
कचरा उठाना	24 घंटे के अन्दर
सड़क की सफाई (झाड़ू द्वारा) का रोस्टर	प्रधान मुख्य सड़क-प्रतिदिन मुख्य सड़क-प्रत्येक 2 दिन पर अन्य सड़क-प्रत्येक 7 दिन पर
रोस्टर पालन नहीं किये जाने की सूरत में शिकायत निवारण	24 घंटे के अन्दर
मलवे का हटाया जाना	शिकायत प्राप्ति के 3 दिनों के अन्दर उचित भुगतान की प्राप्ति पर मलवों का निष्पादन
लावारिस मलवों का निष्पादन	महीने में एक बार
कचरों के डब्बों के हटाने का प्रावधान	3 दिन के अंतर्गत
सार्वजनिक शौचालयों में रुकावटों को हटाना	शिकायत प्राप्ति / पता लगने के 24 घंटे के अन्दर
मृत पशुओं का सड़क से हटाने का कार्य	6 –8 घंटे के अन्दर
सड़कों पर आवारा पशु	12 घंटे के अन्दर परिबंधन

इसके अतिरिक्त अन्य प्रकार के आग्रह को भी नगर निकाय द्वारा आपातकालीन परिस्थितियों में निष्पादन :

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
जल जमाव	48 घंटे के अंतर्गत, बरसात के दौरान / 7 दिन
ईमारत / दिवार गिरने की शिकायत	24 घंटे के अंतर्गत

आ) पेयजल आपूर्ति और सीवरेज

यह सेवा नगर निकाय और पीएचईडी की साझा उत्तरदायित्व है। नगर परिषद् में इसकी संपूर्ण जिम्मेवारी पीएचईडी पर है। किन्तु नगर निगम में इसके संचालन और रखरखाव के

लिए जिम्मेदारी नगर निगम की ही है। घरेलू कनेक्शन के लिए इसका उत्तरदायित्व भिन्न है। प्रायः अधिकांश मामलों में, नगर निकायों को ही इस सेवा के लिए प्रशासनिक जिम्मेदारी दी गयी है।

मौजूदा प्रचलित तरीकों के आधार पर निम्न तरीकों से सेवा स्तर को परिभाषित किया गया है—

- घरेलू वाणिज्यिक तथा औद्योगिक उपयोग के लिए पीने के पानी की आपूर्ति करना
- प्रचालन तथा जल उपचार सुविधाओं का रखरखाव
- सार्वजनिक जगहों पर पीने के पानी की आपूर्ति करना
- जलकर शुल्क जमा करना
- उपभोक्ताओं के लिए नए कनेक्शन की सुविधा प्रदान कराना

विभिन्न शिकायतों का निष्पादन निम्न समयावधि में किया जाना चाहिए :

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
नए कनेक्शन	आवेदन जमा करने के 30 दिन के अन्दर
पाइप लाइनों के रिसाव	2—3दिन
खराब पानी के मीटर की प्रतिस्थापन	15 दिन के अन्दर
मुख्य पाइप लाइन की मरम्मत	24 घंटे के अन्दर
पंप की मरम्मत	48 घंटे के अन्दर
कम दबाव पर पानी की आपूर्ति	24 घंटे के अन्दर, यांत्रिक विकार या पूंछ के अंत क्षेत्रों के मामले में छोड़कर
मुख्य नाली से रुकावट हटाना	खुले नाली के स्थिति में 24 घंटे के अन्दर
टूटी हुए मेनहोल कवर के प्रतिस्थापन	7 दिन के अन्दर
खराब सार्वजनिक नल की मरम्मत	24 घंटे के अन्दर
हैंड पंपों की मरम्मत	24 घंटे के अन्दर
टैंकरों के माध्यम से पानी की आपूर्ति	नियमित आपूर्ति की विफलता के मामले में 6 घंटे के अंदर
विशेष अवसरों के लिए टैंकरों की व्यवस्था	पहले आओ – पहले पाओ के आधार पर
धार्मिक अनुष्ठानों के लिए अस्थायी कनेक्शन के लिए आवेदन	7 दिनों के अंदर

इ) नालियों का रखरखाव

नालियों के रखरखाव के लिए परिभाषित सेवा स्तर निम्न हैं –

- बरसाती पानी के नालों का निवारक रखरखाव
- नालियों में जमे मल एवं कचरे की नियमित सफाई
- मानसून के महीनों में 24 घंटे कर्मचारियों की कॉल पर उपलब्धता

विभिन्न निवेदनों का निष्पादन निम्न समयावधि में किया जाना चाहिए :

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
नालियों की रुकावट	1 दिन के अन्दर, मुख्य नालियों और भूमिगत नालियों को छोड़कर
रुके हुए पानी को निकालना	सामान्य परिस्थितियों 1 दिन के अन्दर
नालियों में जमे मल (कचरे) को हटाना	मार्च से जून तक हर साल
नालियों की मरम्मत	मामूली मरम्मत के मामले में दो दिन के भीतर
फीस के प्राप्त होने के बाद निजी सेंटिक टैंक की सफाई	3 कार्य—दिवस

ई) सड़कों का रख-रखाव

सड़कों के निर्माण एवं रखरखाव की जिम्मेवारी नगर निकायों की है। जहाँ तक संभव हो नागरिकों से प्राप्त सहयोग एवं भागीदारी के आधार पर सड़कों के सौन्दर्यीकरण की जिम्मेवारी भी नगर निकायों की है।

विभिन्न शिकायतों का निष्पादन निम्न समयावधि में किया जाना चाहिए :

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
सड़क के रुकावट को दूर करना	3 दिन
सड़क काटने की अनुमति	7 दिन
कूड़े कचरे को सार्वजनिक स्थान से हटाना उस व्यक्ति के द्वारा जो डंपिंग के लिए जिम्मेदार है	48 घंटे के भीतर इस संबंध में नोटिस के जारी होने के बाद
उपर वर्णित निर्देश का अनुपालन नहीं होने पर नगर निकाय द्वारा उस व्यक्ति विशेष से भुगतान के साथ आवश्यक कार्यवाई करना	3 दिनों के भीतर
खराब स्ट्रीट लाइट्स के बारे में शिकायतें	3 कार्य—दिवस

उ) जन्म एवं मृत्यु प्रमाण पत्र

नगर निकाय के द्वारा घर या अस्पताल में हुए सभी जन्म एवं मृत्यु का रजिस्ट्रेशन करना आवश्यक है। चिकित्सा अधिकारी को किसी संस्था में हुए जन्म एवं मृत्यु की सूचना 3 दिन के अन्दर नगर निकाय को देना है। यदि यह घटना घर में हुई हो तो घर के मुखिया को यह सूचना नगर निकाय को 3 दिनों के अन्दर देना है। नागरिकों से परिभाषित मानदंडों के अनुपालन की उम्मीद है।

इन कार्यों का समयावधि विवरण इस प्रकार से हैं :

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
पिछले पांच वर्षों में घटित जन्म और मृत्यु प्रमाण पत्र के लिए	5 कार्य-दिवस के अन्दर
रजिस्टर में पिछले 12 महीनों में पैदा हुए बच्चों के नाम दर्ज कराना	बिना किसी शुल्क के एक ही दिन अन्दर

- जन्म/मृत्यु प्रमाण पत्र की पहली प्रति रु. 10 के भुगतान पर नगर निकाय द्वारा दिया जाएगा; अतिरिक्त प्रतियां रु. 10 के भुगतान पर उपलब्ध कराया जाएगा
- नगर निकायों के रजिस्टर में पंजीकृत जन्म के रजिस्ट्रेशन में यदि कोई त्रुटि हो, तो दो माननीय नागरिकों के शपथ पत्र के साथ पासपोर्ट, स्कूल छोड़ने के प्रमाणपत्र के अनुपूरक दस्तावेज के साथ संलग्न करने पर विषय को सुधारा जा सकता है
- पुराने रिकॉर्ड से जन्म/मृत्यु प्रमाण पत्र की आवश्यक जानकारी 30 दिनों के भीतर दी जाएगी।

ऊ) होलिंग टैक्स

इन कार्यों का समयावधि विवरण इस प्रकार से हैं :

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
संपत्ति का मूल्यांकन	45 दिनों के अन्दर
टैक्स विवाद का निपटारा	15 दिनों के अन्दर
म्यूटेशन	45 दिनों के अन्दर

ऋ) विज्ञापन टैक्स

इन कार्यों का समयावधि विवरण इस प्रकार से हैं :

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
विज्ञापन अनुमति / नवीकरण	30 दिनों के अन्दर
विज्ञापन टैक्स का आकलन	30 दिनों के अन्दर
विवादों का निपटारा	15 दिनों के अन्दर

ल) अनुज्ञप्ति

इन कार्यों का समयावधि विवरण इस प्रकार से हैं :

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
प्रक्रिया के बाद अनुज्ञप्ति निर्गत करना	आवेदन पत्र की प्राप्ति की तारीख से 10 कार्य-दिवस के अंदर
व्यापार लाइसेंस का नवीकरण	10 कार्य-दिवस के अन्दर
विवादों का निपटारा	3 कार्य-दिवस के अन्दर

एँ) सार्वजनिक/निजी कार्यों के लिए नगर पार्क का प्रयोग

इन कार्यों का समयावधि विवरण इस प्रकार से हैं :

अनुरोध के प्रकृति	निर्धारित समय सीमा
अपेक्षित शुल्क के भुगतान के बाद उपयोग के लिए स्वीकृति	7 कार्य-दिवस

5. नागरिक अधिकार-पत्र का उचित अनुपालन न होना

नागरिक अधिकार-पत्र में वर्णित सेवा स्तर के नहीं पालन किये जाने की स्थिति में शिकायत को पंजीकृत करवाया जा सकता है। इनके गैर अनुपालन की स्थिति में इन्हें निर्धारित समय के भीतर परिवर्धित किया जाएगा। सभी प्रयास यह सुनिश्चित करने के लिए है कि शिकायतों को स्थानीय स्तर पर ही संबोधित किया जाये एवं यह शिकायतें नगर विकास एवं आवास विभाग में दुर्लभ परिस्थितियों में ही वृद्धि के साथ पहुंचें। सभी प्रकार के शिकायतों में प्रस्तावित वृद्धि मैट्रिक्स के रूप में नीचे वर्णित है –

क्र.	नगर निकाय	पहला स्तर	दूसरा स्तर	तीसरा स्तर	चौथा स्तर
1	निगम	अपर नगर आयुक्त / कार्यकारी अधिकारी (7दिन)	नगर आयुक्त (7दिन)	डी एम ए (15दिन)	
2.	परिषद / पंचायत	सिटी मैनेजर (7दिन)	सेक्शन हेड (7दिन)	कार्यकारी अधिकारी (7दिन)	डी एम ए (15दिन)

6. नगर निकायों में नागरिक अधिकार-पत्र कार्यान्वयन

नगर निकायों में नागरिक अधिकार-पत्र एवं सेवा स्तर मानक के कार्यान्वयन में निम्नलिखित बिन्दुओं पर ध्यान रखा जा सकता है –

- अ) नगर विकास एवं आवास विभाग नागरिक अधिकार-पत्र और सेवा स्तर के मानक पर प्रमुख रूप में सहमत हो
- आ) नगर विकास एवं आवास विभाग के द्वारा सभी नगर निकायों को निर्देश जारी किया जाये की वे नागरिक अधिकार-पत्र को अपनाने एवं सेवा मानक को एक समयावधि में प्राप्त करने का प्रस्ताव बोर्ड से पारित करायें
- इ) नगर निकाय प्रचार के विभिन्न साधनों जैसे उनके कार्यालय की इमारत पर बोर्डों के माध्यम से प्रदर्शित करना, वेबसाइटों पर प्रासंगिक दस्तावेजों डालना आदि के माध्यम से नागरिक अधिकार-पत्र का प्रचार करें
- ई) सभी नगर निकाय ऐसी एकल खिड़की प्रणाली (सिंगल विंडो सिस्टम) या एक 'नागरिक सुविधा केंद्र' स्थापित करें, जहां नागरिक कार्यालय अवधि के बीच सेवा के लिए अथवा शिकायत दर्ज करवाने के लिए अनुरोध कर सकें। यह उपयुक्त सॉफ्टवेयर का उपयोग करके ऑनलाइन भी किया जा सकता है। एक CGRC सेल जो विभाग में स्थापित किया गया है, को भी इस काम में लाया जा सकता है।
- उ) सभी शिकायतों को अभिस्वीकृत किया जायेगा एवं एक अनूठा संख्या प्रदान किया जायेगा
- ऊ) आगे सेवाओं में सुधार के लिए नियमित रूप से निगरानी करने की आवश्यकता है। बाद में, नगर निकाय अधिकार-पत्र को संशोधित करने और शिकायत के लिए समय निवारण को कम करने के लिए स्वतंत्र हैं।

7. अग्रिम योजना

यह दस्तावेज नगर निकायों के लिए नागरिक अधिकार-पत्र और सेवा स्तर मानक परिचालन के लिए एक समग्र दिशानिर्देश प्रदान करता है। नागरिक अधिकार-पत्र और सेवा स्तर मानक परिचालन के परिणाम के आकलन के बाद नगर निकाय निम्नलिखित कार्य कर सकते हैं :

- **अधिकार-पत्र का नियमित रूप से अद्यतन** : समय के अनुकूल और अधिक सेवाओं को शामिल करने के लिए नियमित रूप से अद्यतन की आवश्यकता होगी
- **वरिष्ठ नागरिकों और विकलांग की जरूरतों पर विचार करना** : अधिकार-पत्र में संशोधन की वजह से नगर निकायों द्वारा वरिष्ठ नागरिकों और विकलांग को कुछ विशेष सहूलियत प्रदान करना
- **सेवा स्तर मानक** : नगर निकायों को निर्धारित समय सीमा के अंदर सेवा स्तर मानक प्राप्त करने के लिए वार्षिक लक्ष्य निर्धारित करना होगा
- **शिकायत निवारण** : नगर निकायों को नागरिक संतुष्टि में सुधार के लिए अपनी प्रणाली में संस्थागत तरीकों से उचित शिकायत निवारण तंत्र की स्थापना करनी होगी।



Support Programme for Urban Reforms in Bihar
(A Government of Bihar Initiative)
Supported by DFID, United Kingdom