



राज्य शहरी आजीविका मिशन, (एस०यू०एल०एम०) उ०प्र०
(राज्य नगरीय विकास अभिकरण, - सूडा उ.प्र.)



प्रथम तल, पर्यटन भवन, विपिन खण्ड, गोमती नगर, लखनऊ 226010
दूरभाष एवं फैक्स: 0522-2307798 e-mail: nulumup@gmail.com website: www.sudaup.org

पत्रांक:- 277 / 241 / NULM / तीन / 2001 (SUH)

दिनांक 12-5-2017

सेवा में,

1. समस्त जिलाधिकारी/अध्यक्ष
2. समस्त नगर आयुक्त, नगर निगम, उ०प्र०
3. समस्त अधिशासी अधिकारी, नगर पालिका परिषद/नगर पंचायत उ०प्र०।

विषय:- शहरी बेघरों के लिए निर्मित आश्रय गृहों के संचालन और प्रबन्धन के सम्बन्ध में।

महोदय,

कृपया उपर्युक्त विषयक नगर विकास विभाग, उ०प्र० शासन के शासनादेश सं०- 3964/नौ/17 दिनांक 28 जून 2016 का सन्दर्भ ग्रहण करें, जिसके द्वारा प्रदेश के विभिन्न नगरों में शहरी बेघरों के लिए विद्यमान/निर्मित/नवीकृत आश्रय गृहों के संचालन और प्रबन्धन के सम्बन्ध में विस्तृत दिशा निर्देश जारी किये गये हैं। उक्त के क्रम में दीनदयाल अन्त्योदय योजना-राष्ट्रीय शहरी आजीविका मिशन के घटक 'शहरी बेघरों हेतु आश्रय' योजना के प्रचालनात्मक दिशा निर्देशों (operational Guideline) में संशोधन द्वारा एतद् सम्बन्धी निम्नलिखित प्राविधानों का भी समावेश किया गया है जिन का अनुपालन सुनिश्चित किया जाना है:-

1. शिकायतों की निस्तारण व्यवस्था (Grievance Redressal Mechanism)

- (1) नगरीय निकायों आश्रयों के सम्बन्ध में शिकायतों के निस्तारण के मानक और दिशा निर्देश नियत करेंगी।
- (2) सभी आश्रयों में शिकायत रजिस्टर अनुरक्षित किया जायेगा, जिसमें शिकायतों को अंकित कराया जा सकेगा। प्रत्येक आश्रय में तालाबन्द शिकायत पेटिका भी रखी जायेगी जिसमें शिकायतें डाली जा सकेंगी।
- (3) आश्रय के प्रबन्धक का यह सुनिश्चित करने का दायित्व होगा कि अंकित कराई गई पेटिका में डाली गई आपत्तियों का निस्तारण अंकित कराने/डाले जाने के अधिकतम 15 दिवसों में निस्तारण हो जाये। वे आपत्तियां जिन्हें तत्काल निस्तारित करना आवश्यक हो-जैसे अवरुद्ध शौचालय, अपर्याप्त बिस्तरें और पेयजल का अभाव आदि चौबीस घण्टे के अन्दर निस्तारित की जायेंगी।
- (4) आश्रय प्रबन्धन समिति द्वारा शिकायत पंजिका का नियतकालिक अन्तराल में परीक्षण किया जायेगा, जो समय से शिकायतों का निस्तारण/समाधान सुनिश्चित करेगी। यदि इस स्तर पर शिकायतों का निस्तारण/समाधान नहीं होता तो नगर स्तर पर गठित अधिशासी समिति जो आश्रयों के कार्यों की समीक्षा और पर्यवेक्षण के लिए उत्तरदायी है, से इस सन्दर्भ में सम्पर्क किया जा सकेगा।
- (5) हस्तलिखित/टंकित शिकायत पंजिका के अतिरिक्त शिकायतों के आनलाइन पंजीकरण के लिये उपयुक्त पोर्टल विकसित किया जाये।
- (6) शिकायत कर्ता को शिकायतों का निस्तारण के सम्बन्ध में कृत कार्यवाही/प्रगति से अवगत कराया जाय।
- (7) इस सम्बन्ध में अन्य व्यवस्थायें और कार्यवाहियां- जैसा कि नगरीय निकायें उचित समझे, उनके द्वारा की जा सकेंगी।

2. पहचान और उद्धार (Identification and Rescue)

- (1) शहरी बेघरों के लिए आश्रय योजना का उद्देश्य मात्र आश्रय का निर्माण ही नहीं करना है बल्कि यह भी सुनिश्चित करना है कि कोई भी व्यक्ति सुरक्षित छत से वंचित न रहे। अतः नगरीय निकायों और आश्रय का संचालन करने वाली एजेन्सियों/कार्यदायी संस्थाओं द्वारा सुनिश्चित किया जाये कि उस क्षेत्र में कोई भी बेघर व्यक्ति खुले में न सोये। बेघर व्यक्तियों की पहचान करना और उन्हें आश्रय गृह में आने के लिए प्रेरित करने का दायित्व आश्रय का संचालन करने वाली एजेन्सी/कार्यदायी संस्था का होगा।

- (2) समुदाय आधारित संगठनों (CBO's) गैर सरकारी संगठनों (NGO's) और शहरी बेघरों के लिए कार्य करने वाले अन्य संगठनों को शहरी बेघरों को आश्रय गृह में लाने के लिए संवेदित, प्रशिक्षित और प्रेरित किया जाय।
- (3) असक्त, बीमार, अपराधग्रस्त, अनाथ, अवयस्क बच्चों एवं अन्य वंचित समूहों के साथ अति संवेदनशीलता पूर्वक बर्ताव किया जाय। उन्हें सड़कों या गलियों से आश्रय गृह में लाया जाय।
- (4) एजेन्सी द्वारा उद्धार किये गये (Rescued) बीमार व्यक्तियों को यथावश्यकता चिकित्सा और उपचार के लिए समीपस्थ अस्पताल में ले जाया जाय।
- (5) उद्धार प्रक्रिया (Process of rescue) की अवधि में स्थानीय पुलिस को सूचित किया जाये। साथ ही विशेष आश्रय गृह जो उनकी आवश्यकता विशेष के लिए सुसज्जित हो, में ठहरने और स्वास्थ्य लाभ की सुविधा देने के लिए समाज कल्याण विभाग, महिला और बाल कल्याण विभाग या किसी अन्य सम्बन्धित विभाग से सम्पर्क किया जाय।

3. प्रवेश एवं पुनर्वास (Admission and Reputation)

- (1) आश्रय गृह के संचालक/प्रबंधक द्वारा शहरी बेघर व्यक्ति के आश्रय गृह में प्रवेश के समय निर्धारित प्रारूप-1 में उसके सामाजिक जन सांख्यिकीय विवरणों को संगृहीत किया जायेगा।
- (2) आश्रय संचालक/प्रबंधक द्वारा आश्रय वासी को परामर्शी सहयोग (Counselling support) उपलब्ध कराया जाये।
- (3) जब आवश्यक हो, बेघर व्यक्ति के परिवार के खोज में स्थानीय पुलिस को सक्रिय रूप से शामिल किया जाय।
- (4) यदि बेघर व्यक्ति, परिवार द्वारा परित्यक्त हो तो परिवार में उपलब्ध अभिलेखों का सावधानी पूर्वक सत्यापन के पश्चात पुनर्जुड़ाव की सम्भावनाओं का पता लगाने के लिए परिवार के साथ पूछताछ और परामर्श बैठक की व्यवस्था की जाय। इसे सम्बन्धित कल्याण विभागों, पुलिस, गैरसरकारी संगठनों और समुदाय आधारित संगठनों की सक्रिय सहभागिता के साथ किया जाय।

4. सूचनाओं का प्रचार प्रसार (Publicity of Information)–

शहरी बेघर व्यक्तियों तक आश्रय गृहों की उपलब्धता, उनमें प्राप्त कराई जाने वाली सुविधाओं तथा तत्सम्बन्धी अन्य सूचनाओं की जानकारी और उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिये नगरीय निकायों द्वारा नियमित रूप से पर्याप्त प्रचार प्रसार के उपाय किये जाये। आश्रय गृहों की अवस्थिति और सुविधाओं की उपलब्धता के व्यापक प्रचार प्रसार के लिए पोस्टर, बैनर, विज्ञापन पट प्रमुख और दृष्ट स्थलों जैसे रेलवे स्टेशन, बस स्टेशन, अस्पतालों, पार्कों, बाजारों तथा अन्य सार्वजनिक स्थलों पर लगाये जाये। व्यापक प्रचार प्रसार के लिये पर्चे आदि वितरित किये जायें।

अतः अनुरोध है कि कृपया शहरी बेघरों के लिए विद्यमान/नवनिर्मित/नवीकृत आश्रय गृहों के संचालन और प्रबन्धन में उक्त का क्रियान्वयन करते हुए शहरी बेघरों को योजनाओं का लाभ तत्परता पूर्वक उपलब्ध कराना सुनिश्चित करें।

संलग्नक—यथोक्त।

भवेदीय

(शैलेन्द्र कुमार सिंह)
मिशन निदेशक

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित:—

1. प्रमुख सचिव, नगर विकास, विभाग, उ0प्र0 शासन लखनऊ।
2. विशेष सचिव, नगरीय रोजगार एवं गरीबी उन्मूलन कार्यक्रम विभाग, उ0प्र0 शासन लखनऊ।
3. निदेशक नगरीय निकाय निदेशालय, लखनऊ।
4. वेबमास्टर को सूडा की वेबसाइट पर अपलोड हेतु।

(शैलेन्द्र कुमार सिंह)
मिशन निदेशक

प्रारूप-1
बेघर व्यक्तियों का पंजीकरण

पासपोर्ट
साइज का
फोटो

1. नाम -
2. पिता/माता/पति का नाम-
3. आयु-
4. शैक्षिक योग्यता-
5. विवाहित/अविवाहित-
6. वैयक्तिक पहचान-
7. अवस्थिति/पता-
8. व्यवसाय/कार्य-
9. व्यवसाय/कार्य स्थल-
10. जन्म स्थान (पता सहित)-
11. सन्दर्भ व्यक्ति और दूरभाष सं०-
12. स्वास्थ्य की स्थिति-
13. आदतें-
14. आश्रय गृह में ठहरने का कारण-
15. ठहराव की स्थिति- स्थायी/अस्थायी-
16. टिप्पणी/विशेष ध्यानाकर्षण-

आश्रय गृह कर्मचारी/प्रबन्धक के हस्ताक्षर

बेघर व्यक्ति का हस्ताक्षर/अंगूठे का निशान

कार्यालय के प्रयोग हेतु

आश्रय गृह का नाम -

अवस्थिति -

वार्ड नं०-

निकाय का नाम -

आश्रय गृह प्रबन्धक/प्रभारी के हस्ताक्षर