कार्यालय मुख्य आयुक्त
उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग
39/1, सहस्त्रधारा रोड, देहरादून।
दूरभाषः 0135–2608974, फैक्स–2608973

श्री डी॰एस॰ गर्ब्याल, आयुक्त महोदय की अध्यक्षता में लोक निर्माण विभाग के साथ हुई विभागीय बैठकों में लिये गये निर्णयों पर कृत कार्यवाही की समीक्षा बैठक दि॰ 27.06.2019 को संपन्न बैठक का कार्यवृत्त।

उपस्थिति :–

1. श्री डी॰एस॰ गर्ब्याल, आयुक्त, उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग, देहरादून।
2. श्री राजेश प्रताप सिंह, अधिशासी अभियंता, कार्यालय प्रमुख अभियंता, लोक निर्माण विभाग, यमुना कॉलोनी, देहरादून।
3. श्री बी॰बी॰ ध्यानी, उप रजिस्ट्रार, उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग, देहरादून।
4. श्री यशपाल सिंह गुसाईं, समीक्षा अधिकारी, उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग, देहरादून।
5. श्री जे॰पी॰ सती, प्रशासनिक अधिकारी, कार्यालय प्रमुख अभियंता, लोक निर्माण विभाग, यमुना कॉलोनी, देहरादून।
6. श्री आर॰एस॰ भण्डारी, प्रधान सहायक, कार्यालय प्रमुख अभियंता, लोक निर्माण विभाग, यमुना कॉलोनी, देहरादून।

अधोहस्ताक्षरी की अध्यक्षता में आहूत इस बैठक में लोक निर्माण विभाग के साथ उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के क्रियांवयन के संबंध में चर्चा हुई।

2. अधिशासी अभियंता, लोक निर्माण विभाग, यमुना कॉलोनी द्वारा बैठक में अवगत कराया गया कि आयोग के साथ पूर्व में आहूत बैठकों के अनुपालन में उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अंतर्गत लोक निर्माण विभाग की 06 सेवाओं को अधिसूचित किये जाने का प्रस्ताव शासन को प्रेषित किया गया है, जिसमें से 04 सेवाओं को ही अधिसूचित किया गया है। विभागीय वेबसाईट पर ''सेवा का अधिकार'' बटन बनाया गया है तथा उस पर सिटिजन चार्टर को अपलोड किया गया है तथा उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग की वेबसाईट का हाईपरलिंक बनाया गया है।

3. आयोग द्वारा विभागीय वेबसाईट का अवलोकन करने पर पाया कि विभागीय वेबसाईट पर Citizen Charter/RTS का बटन बनाया गया है, जिसके अंदर उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग की बेवसाईट का हाईपरलिंक तथा नागरिक अधिकार पत्र को अंग्रेजी भाषा में अपलोड किया गया है।

4. उपरोक्त के क्रम में अधिशासी अभियंता, लोक निर्माण विभाग को निर्देशित किया गया कि वे निम्न कार्यवाहियाँ यथासमय पूर्ण कर **दि॰ 13.08.2019 तक** अनुपालन आख्या आयोग को उपलब्ध करायें:–

1. विभागीय स्तर पर उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 के अंतर्गत पुनः अधिसूचित किये जाने वाली सेवाओं को चिन्हित कर संशोधित प्रस्ताव शासन को

भेजा जाय तथा शासन स्तर पर सेवाओं को अधिसूचित किये जाने के संबंध में विभागीय स्तर से पैरवी की जाय।

2. विभागीय वेबसाईट के मुख्य पृष्ठ पर नागरिक अधिकार पत्र का बटन पृथक से बनाया जाय। इसके अतिरिक्त सिटिजन चार्टर के संबंध में सुझाव दिया गया कि इसमें विभाग की सभी सेवाओं का समावेश रहे तथा सेवा प्राप्त न होने की दशा में आवेदक जिस अधिकारी के समक्ष शिकायत/अपील दर्ज कर सकता है, उसका नाम, पदनाम, पता, मोबाईल नं., ई–मेल आदि का विवरण अंकित रहे। विभागीय स्तर पर शिकायत निवारण प्रकोष्ठ की व्यवस्था से ही नागरिक हितों की रक्षा हो सकेगी। उपरोक्त सुधार करने के उपरांत संशोधित सिटीजन चार्टर को हिन्दी भाषा में विभागीय वेबसाईट पर अपलोड करने की कार्यवाही की जाय।

3. विभागीय वेबसाईट के मुख्य पृष्ठ पर "सेवा का अधिकार" बटन के अलग से बनाया जाय तथा उसके अंदर अधिसूचित सेवाओं एवं उनसे संबंधित पदाभिहित अधिकारियों, प्रथम अपीलीय प्राधिकारियों एवं द्वितीय अपीलीय प्राधिकारियों के कार्यालय का पता, दूरभाष नंबर एवं ई–मेल आदि अपलोड किया जाय।

4. विभागीय वेबसाईट के मुख्य पृष्ठ पर उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार आयोग की बेवसाईट का हाईपरलिंक बनाया जाय।

5. निर्धारित तिथि तक उपरोक्त बिंदुओं पर अनुपालन आख्या उपलब्ध न होने की स्थिति में कम से कम मुख्य अभियंता स्तर के अधिकारी **दि. 13.08.2019 को पूर्वाह्न 11:30 बजे** आयोग में उपस्थित होकर स्थिति स्पष्ट करें।

(डी.एस. गर्ब्याल)
आयुक्त।

संख्या :– 642 /19–03(45)/2017, दिनाँक: 28 जून, 2019।

प्रतिलिपिः –

1. अपर मुख्य सचिव, लोक निर्माण विभाग, उत्तराखण्ड शासन।
2. प्रमुख अभियंता, लोक निर्माण विभाग, यमुना कॉलोनी, देहरादून।
3. बैठक में उपस्थित समस्त अधिकारीगण (नाम से)।

28/6/19

(बी.बी. ध्यानी)
उप रजिस्ट्रार।

SAO/AO

अधिकार पत्र

नागरिक ~~घोषणापत्र~~

(CITIZEN'S CHARTER)

लोक निर्माण विभाग

उत्तराखंड

UTTARAKHAND

http://www.pwduk.gov.in/

लोक निर्माण भवन

यमुना कॉलोनी, देहारादून- 248001

1. परिचयः–

उत्तराखण्ड लोक निर्माण विभाग, राज्य में सड़क एवं पुल निर्माण कार्य के लिए एक महत्वपूर्ण एवं नोडल सरकारी अभिकरण है। राज्य गठन के बहुत कम समय उपरान्त ही विभाग ने राज्य में सड़क अवसंरचना कार्यों के प्रभावी प्रबन्धन एवं निष्पादन द्वारा अच्छी प्रतिष्ठित ख्याति प्राप्त की है। हमारे हिमालयी राज्य की आपदा उन्मुख प्रवृति बहुत लम्बे समय से अवसंरचनात्मक विकास में चुनौती साबित हुई है। विभाग द्वारा किये गये विकास कार्यों ने अधिकांश आबादी और बस्तियों को सम्पर्क मार्गों से जोड़ा है और मार्गों की सतह में तेजी से सुधार और मजबूती प्रदान की है।

इस सिटिजन चार्टर का उद्देश्य कुशल शिकायत निवारण के लिये सभी को समयबद्व तरीके से सेवाओं की आसान पहुंच और समाधान प्रदान करना है।

2. दृष्टिकोणः–

लोक निर्माण विभाग, उत्तराखण्ड का उद्देश्य उपलब्ध संसाधनों का उपयोग कर राज्य और उनके लोगों को सर्वोत्तम सड़क आधारभूत सुविधायें प्रदान करना है। इसका उद्देश्य राज्य को टिकाऊ सड़क बुनियादी ढांचा प्रदान करना है जो अन्य कारकों के कारण अन्यथा आपदा उन्मुख है।

यह राज्य के दुर्गम क्षेत्रों में पहुंच आसान बनाएगा एवं उन्हें स्थापित सामाजिक–आर्थिक केन्द्रों के साथ–साथ नए बाजार स्थानों के विकास में सहायता प्रदान करेगा। इस प्रकार यह इन क्षेत्रों की समग्र अर्थव्यवस्था और जीवन शैली में सुधार करेगा।

3. उद्देश्यः–

टिकाऊ सड़क बुनियादी ढांचा प्रणाली प्रदान करने और समयबद्व और नागरिक केन्द्रित तरीके से राज्य में सर्वोत्तम संभव इंजीनियरिंग प्रथाओं को स्थापित करना।

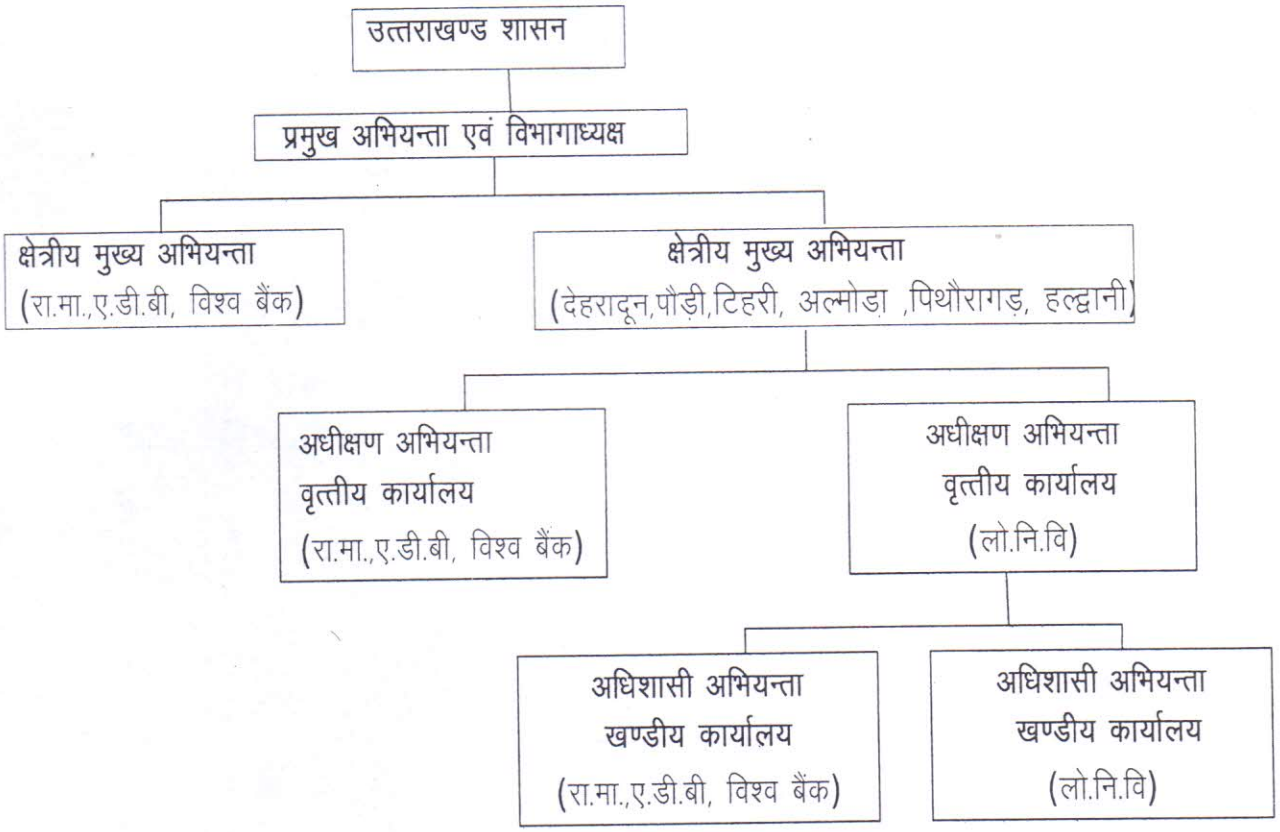
4. लाभार्थीः–

देश के अन्य हिस्सों एवं विश्व भर के अन्य तीर्थ यात्रियों एवं पर्यटकों, विशेष रूप से उत्तराखण्ड राज्य के नागरिक, सड़क क्षेत्र के आधारभूत विकास से सामाजिक आर्थिक विकास के लिए नए द्वार खुलने पर अत्याधिक लाभान्वित होंगे।

अल्पकालिक उद्देश्यों में विभाग लोक आवश्यक्ताओं को पूरा करने के लिए अपने श्रेष्ठ प्रयास सुनिश्चित करता है एवं स्वयं को समयबद्व रीति से जनता की सेवा में विभिन्न तत्कालिक राहत जैसे कि पैच मरम्मत, लोक निर्माण विभाग की भूमि पर अतिक्रमण को हटया जाना,

बाढ/अतिवृष्टि से हुई क्षतियों की मरम्मत तथा किनारों की झाडियॉ काटना, गति अवरोधकों का निर्माण, सड़क पर सूचना बोर्डों का निर्माण एवं मूल कार्य समर्पित करना है।

5. विभागीय संरचनाः–



6. विभाग द्वारा आवृत्त सेवाएँः–

1) निर्माण कार्यों का निष्पादन–

सर्वप्रथम कार्य स्थल का निरीक्षण कर आगणन शासन को प्रशासनिक/वित्तीय स्वीकृति हेतु प्रेषित किया जाता है। कार्य की प्रशासनिक/वित्तीय स्वीकृति प्राप्त होने के पश्चात कार्य की सक्षम अधिकारी से प्राविधिक स्वीकृति प्राप्त कर कार्य के निष्पादन हेतु अनुबंध गठन करने के लिए निविदा आमंत्रित की जाती है।

सेवाओं की उपलब्धता की सूचना नागरिकों को पूर्वानुसार निम्नलिखित रीति से दी जाएगी

(i) पंजीकृत ठेकेदारों को डाक द्वारा निविदा सूचना जारी करके।

(ii) लोक निर्माण विभाग कार्यालय के सूचना बोर्ड पर निविदा की सूचना के प्रदर्शन के द्वारा।

(iii) कम से कम दो दैनिक समाचार पत्रों, हिन्दी एवं अंग्रेजी दोनों में, निविदा की सूचना प्रदर्शन द्वारा।

(iv) उत्तराखण्ड अधिप्राप्ति के अध्यतन नियमों में उल्लिखित सीमा से अधिक लागत के कार्यों में ई निविदा https://uktenders.gov.in/ वैबसाइट के माध्यम से आमंत्रित की जाती है जिसमे पंजीकृत ठेकेदारों द्वारा ऑनलाइन प्रतिभाग किया जा सकता है।

2) प्राकृतिक आपदा जैसे बाढ़ एवं भूस्खलन के दौरान विभाग के कर्तव्य–

आपदा एवं दैवीय प्रकोप की दशा में विभाग की मुख्य भूमिका, प्रशासन एवं अन्य विभागों के साथ समन्वय रखते हुए, वाहनों के समय से आने–जाने के लिए सड़क तंत्र को खोलना एवं सभी सुरक्षा उपाय उपलब्ध कराना, जिससे आपदा स्थल पर वाहन सुरक्षित चल सकें। आपदा के समाप्त होने के पश्चात, विभाग सड़कों एवं पुलों की अवसंरचना को उसकी मूल स्थिति में लाने के क्रम में कार्य करता है। यदि कुछ कारणों से यह संभव न हो तो इसके लिए वैकल्पिक मार्ग एवं रास्ते तैयार किये जाते हैं। प्रशासन द्वारा आपदा प्रकोष्ठ को जिला स्तर पर स्थापित किया जाता है जिसमें सभी संबन्धित कार्यालयों जैसे– लोक निर्माण विभाग, पुलिस, एस0डी0आर0एफ0 बल, स्वास्थ्य सेवाएं आदि को शामिल किया जाता है। इसके अतिरिक्त लोक निर्माण विभाग के सम्बन्धित खण्डीय कार्यालय भी जल्द से जल्द उचित माध्यम से विभागाध्यक्ष कार्यालय को सूचना देने के लिए उत्तरदायी होता है तथा प्राकृतिक आपदा की रोकथाम के लिए अपेक्षित सभी आवश्यक उपायों का क्रियान्वयन करता है। वर्षा ऋतु में सड़कों के बन्द एवं खुलने की दैनिक सूचना विभागीय वैबसाइट https://pwd.uk.gov.in पर प्रदर्शित की जाती है।

3) अन्य सरकारी विभागों के लिए सेवाएं एवं अन्य निक्षेप कार्य–

अन्य सभी सरकारी विभाग उचित माध्यम अनुमति उपरात भवनों के निर्माण एवं अनुरक्षण के लिए लोक निर्माण विभाग से सम्पर्क कर सकते हैं। सम्बन्धित विभाग अपनी आवश्यक्ताओं के अनुसार लोक निर्माण विभाग से समन्वय स्थापित कर प्रस्ताव एवं आगणन गठित कर शासन को आवश्यक स्वीकृति हेतु प्रेषित करते हैं।

लोक निर्माण विभाग, अन्य सरकारी/अर्द्ध सरकारी संगठनों जैसे परिवहन विभाग, शिक्षा विभाग, पुलिस विभाग, स्वास्थ्य विभाग इत्यादि के लिए भी निक्षेप कार्य करता है।

4) भवनों की लागत का आकलन एवं किराये की तर्कसंगतता–

कोई भी सरकारी/अर्द्ध सरकारी विभाग भवनों की लागत के आकलन एवं किराया निर्धारण/तर्कसंगतता के लिए लोक निर्माण विभाग के सम्बन्धित कार्यालय से सम्पर्क कर सकता है।

उचित माध्यम से प्राप्त प्रार्थना पत्र सम्बन्धित खण्डीय कार्यालय द्वारा निरीक्षण एवं आकलन का कार्य 45 दिनों के अंदर पूर्ण किया जाएगा।

5) आर0टी0आई0 अधिनियम के तहत सेवा–

सूचना के अधिकार अधिनियम 2005 के अन्तर्गत जानकारी प्राप्त करने के लिए, नागरिक सम्बन्धित कार्यालय के उपयुक्त अधिकारियों से सम्पर्क कर सकते हैं। आवेदक को ऐसी जानकारी की सूचना, जैसा अधिनियम के तहत उचित पाया है, आर0टी0आई0 अधिनियम के अनुसार उपलब्ध कराई जाएगी।

6) विभाग में ठेकेदारों का पंजीकरण–

कोई भी ठेकेदार, जो विभाग में विभिन्न श्रेणियों में खुद को पंजीकृत कराना चाहता है, समय–समय पर जारी ठेकेदार पंजीकरण नियमों और अन्य सरकारी आदेशों और परिपत्रों में आवश्यक शुल्क, प्रमाण पत्रों एवं अन्य औपचारिकताओं के साथ सक्षम प्राधिकारी को आवेदन कर सकता है। अन्य विवरण विभागीय वेबसाइट www.pwd.uk.gov.in से डाउनलोड किए जा सकते हैं।

लोक निर्माण विभाग उत्तराखण्ड में ठेकेदारों को निम्नलिखित 4 श्रेणियों में पंजीकृत किया जाता है।

क्लास	सक्षम प्राधिकारी
A	नामित समिति की सिफारिश पर विभागाध्यक्ष अथवा सम्बन्धित क्षेत्रीय मुख्य अभियन्ता कार्यालय
B	नामित समिति की सिफारिश पर सम्बन्धित मुख्य अभियन्ता क्षेत्रीय कार्यालय
C	नामित समिति की सिफारिश पर सम्बन्धित अधीक्षण अभियन्ता वृत्तीय कार्यालय
D	नामित समिति की सिफारिश पर सम्बन्धित अधिशासी अभियन्ता खण्डीय कार्यालय

7) लोक शिकायतें–

शिकायती मामलों में, समस्या हल करने के लिए पहले सम्बन्धित अधिकारियों से सम्पर्क किया जाना चाहिए। यदि शिकायत को सही तरीके से हल नहीं किया जाता है तो नागरिक, मामले को उच्च अधिकारियों को आगे ले जाने का विकल्प चुन सकते हैं। अनुलग्नक–A में शिकायत निवारण प्रणाली के तहत अधिकारियों की सूची का उल्लेख किया गया है

7. विभिन्न सेवाओं हेतु समय सीमा

क्रसं0	सेवा का नाम	संबन्धित कार्यालय	जांच अधिकारी	निस्तारण हेतु समय सीमा	टिप्पणी
1.	ठेकेदार का पंजीकरण				
	क्लास A	विभागाध्यक्ष / क्षेत्रीय मुख्य अभियंता कार्यालय	संबन्धित प्रशासनिक / वरिष्ठ प्रशासनिक / मुख्य प्रशासनिक अधिकारी	03 माह	अपूर्ण आवेदनों को 07 दिनों में लौटाया जाना होगा (सेवा के अधिकार में अधिसूचित)
	क्लास B	क्षेत्रीय मुख्य अभियंता कार्यालय	संबन्धित प्रशासनिक / वरिष्ठ प्रशासनिक / मुख्य प्रशासनिक अधिकारी	03 माह	
	क्लास C	संबन्धित अधीक्षण अभियंता कार्यालय	संबन्धित प्रशासनिक / वरिष्ठ प्रशासनिक / मुख्य प्रशासनिक अधिकारी	03 माह	
	क्लास D	संबन्धित अधिशासी अभियंता कार्यालय	संबन्धित प्रशासनिक / वरिष्ठ प्रशासनिक / मुख्य प्रशासनिक अधिकारी	03 माह	

2.	रोड साइड लैंड कंट्रोल एक्ट के अन्तर्गत निर्माण कार्यों हेतु अनुमति देना	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित अधिशासी अभियंता	01 माह	आवेदन का निस्तारण अधिशासी अभियंता द्वारा संबन्धित सहायक अभियंता एवं अमीन की संस्तुति उपरांत किया जाए (सेवा के अधिकार में अधिसूचित)
3.	पाइप लाइन,सीवर लाइन इत्यादि हेतु रोड कटिंग की अनुमति देना	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित सहायक अभियंता	07दिन	आवेदन का निस्तारण अधिशासी अभियंता द्वारा संबन्धित सहायक अभियंता की संस्तुति उपरांत किया जाए (सेवा के अधिकार में अधिसूचित)
4. सड़क पर पॉट होल एवं पैच मरम्मत का कार्य					
(a)	उपलब्ध स्थानीय सामाग्री से पॉट होल को भरना एव समतल करना	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित सहायक अभियंता	सूचना के 48 घंटों के अंदर	(सेवा के अधिकार में अधिसूचित)
(b)	पॉट होल की मरम्मत का कार्य	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित सहायक अभियंता	01 माह	धन की उपलब्धता पर
5. नव निर्मित सड़कों का प्रशासन एव परिवहन विभाग के साथ सयुंक्त निरीक्षण					
(a)	सड़क का निर्माण पूर्ण होने पर आर टी ओ सहित संयुक्त निरीक्षण	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित सहायक अभियंता	03 माह	(सेवा के अधिकार में अधिसूचित)
(b)	आर.टी.ओ रिर्पोट के अनुसार निरीक्षण के बाद सड़क के ड़िफेक्ट्स को ठीक किए जाने हेतु आगणन प्रेषित करना	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित अधिशासी अभियंता	01 माह	संबन्धित सक्षम अधिकारी को

(c)	सड़क के डिफेक्ट्स को ठीक किया जाना	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित सहायक अभियंता	03 माह	धन की उपलब्धता पर
6. यातायात में बाधक, सड़क से निर्माण सामाग्री एवं मलबे को हटाना					
(a)	निर्माण कर रहे अन्य विभागों को नाटिस दिया जाना	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित कनिष्ठ अभियंता	07 दिन	संबन्धित सक्षम अधिकारी को
(b)	लोक निर्माण विभाग अथवा किसी व्यक्ति/एजेंसी द्वारा किया जा रहा निर्माण कार्य	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित कनिष्ठ अभियंता	03 दिन	(सेवा के अधिकार में अधिसूचित)
7.	**शहरी क्षेत्रों के बाहर सड़क के बंद ड्रेनेज को साफ किया जाना**	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित कनिष्ठ अभियंता	07 दिन	शहरी क्षेत्रों में, जहां सड़कों की नाली इत्यदि नगरपालिका क्षेत्राधिकार के अधीन है, इसी तरह के प्रावधान उनके सिटिज़न चार्टर में किए जाने चाहिए
8.	**सड़क सीमा को प्रभावित करने वाले उद्योग/बिजली परियोजनाओं की स्थापना के लिए अनापति प्रमाण पत्र देना**	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित अधिशासी अभियंता	45 दिन	संबंधित अधीक्षण अभियंता को सूचित किया जाना चाहिए और यदि आवश्यक हो तो पूर्व स्वीकृति लेनी चाहिए
9.	लागत का मूल्यांकन एवं किराया तर्कसंगतता	संबन्धित खंडीय कार्यालय	संबन्धित अधिशासी अभियंता	45 दिन	केवल सरकारी /अर्द्ध सरकारी विभागों/संगठनों हेतु लागू

10	आर.टी.आइ के अंतरगत सूचना उपलब्ध कराना	मुख्य अभियंता कार्यालय वृत्तीय कार्यालय खंडीय कार्यालय	लोक सूचना अधिकारी संबन्धित कार्यालय	30 दिन	

8. नागरिकों से अपेक्षाएँ

1. सेवाओं का पूरा लाभ प्राप्त होने के लिए, विभाग द्वारा निर्धारित प्रक्रियाओं का पालन किया जाना चाहिए। नागरिकों को ऐसे दावों से वचना चाहिए, जो विभाग की कार्यप्रणाली प्रक्रियाओं से मेल नहीं खाते हैं।
2. बड़े पैमाने पर लोगों के लाभ के लिए लोक निर्माण विभाग की दक्षता और गतिविधियों में सुधार के लिए नागरिकों विभागीय कार्य प्रक्रियाओं पर सुझाव दे सकते हैं।
3. नागरिकों से अनुरोध है कि वे राजकीय/लोक निर्माण विभाग की भूमि पर अतिक्रमण न करें।
4. नागरिकों से अनुरोध है कि वे लोक निर्माण विभाग की सड़कों पर अपशिष्ट जल न निकालें जिससे सड़कों को नुकसान पहुंचता है।
5. नागरिकों से अनुरोध है कि वे विभागीय सक्षम प्राधिकारी की पूर्वानुमति के बिना लोक निर्माण विभाग सीमा में सड़क खोदना अथवा अन्य निर्माण कार्य न करें जो की अन्यथा एक अपराध है।
6. नागरिकों से अनुरोध है कि वे सड़क की जल निकासी व्यवस्था में बाधा न डालें।
7. नागरिकों को लोक निर्माण विभाग रोडसइड पर कोई भी निर्माण शुरू करने से पहले विभाग से अनापत्ति पत्र लेने की सलाह दी जाती है।
8. नागरिकों से अनुरोध है कि वे सड़क के किनारे कूड़ा अथवा मलबा न फेंकें। इससे सड़क सुरक्षा बाधित होती है।

9. शिकायत निवारण तंत्र

किसी भी नागरिक के पास विभागीय शिकायत निवारण तंत्र तक निम्न प्रकार से पहँच होती है :

1. यदि शिकायत, क्षेत्र के संबधित खण्ड/ उप–खण्ड से संबधित है, तो संबंधित अधिशासी अभियंता से व्यक्तिगत रूप से या डाक द्वारा या ई–मेल/टेलीफोन के माध्यम से संपर्क किया जाना चाहिए ।
2. यदि शिकायत वृतीय स्तर से संबंधित है तो संबधित अधीक्षण अभियंता से संपर्क किया जाना चाहिए।

3. यदि नागरिक की शिकायत का समाधान नहीं हुआ है तो उसके लिये संबन्धित उच्चाधिकारियों से संपर्क किया जा सकता है। उक्तानुसार अनुलग्नक–A में टेलीफोन नंबर और ई–मेल आइडी संलग्न है।
4. सेवाओं के वितरण मे किसी भी सुधार के लिए नागरिक eicpwduk@gmail.com पर इमेल के माध्यम से अपना फीडबैक /सुझाव भेज सकते है।

10 सिटिज़न चार्टर की समीक्षा/ संशोधन

विभाग सिटिज़न चार्टर के अन्तर्गत दी जाने वाली सेवाओं को लगातार संशोधित और सुधारने के लिए प्रतिबद्ध है। निम्नलिखित अधिकारी हर 6 माह में सिटीज़न चार्टर की समीक्षा करेंगे।

क्रम सं0	समीक्षक अधिकारी	पता	टैलीफोन न0/ ईमेल
1.	प्रमुख अभियंता एवं विभागाध्यक्ष लोक निर्माण विभाग	लोक निर्माण भवन, यमुना कॉलोनी, देहरादून	0135–2531154 Email id: eicpwduk@nic.in
2.	मुख्य अभियंता (मुख्यालय) लोक निर्माण विभाग	लोक निर्माण भवन, यमुना कॉलोनी, देहरादून	0135–2531425 Email id: cehq.pwduk@gov.in

ANNEXURE-A

List of Officers where complaints / suggestions may be submitted

Sl.No	Designation	Office Name	email ID	Contact No.
1	Engineer in Chief & HOD	E in C Office Dehradun	eicpwduk@nic.in	0135-2531154
2	Chief Engineer (Headquarter)	P.W.D. Headquarter Dehradun	cehq.pwduk@gov.in	0135-2531425
3	Chief Engineer (Zonal)	Almora	cealm.pwduk@gov.in	05962-230294
4	Chief Engineer (Zonal)	Haldwani	cehld.pwduk@gov.in	05946-221182
5	Chief Engineer (Zonal)	Dehradun	ceddn.pwduk@gov.in	0135-2674826
6	Chief Engineer (Zonal)	Pauri	cepau.pwduk@gov.in	01368-222372
7	Chief Engineer (Zonal)	Tehri	ceteh.pwduk@gov.in	01376-232094
8	Chief Engineer (Zonal)	Pithoragarh	cepit.pwduk@gov.in	05964-224155
9	Chief Engineer (Zonal)	National Dehradun	cenhddn@gmail.com	0135-2531868
10	Chief Engineer (Zonal)	National Haldwani	cenhhaldwani@gmail.com	05946-266160
11	Chief Engineer (Zonal)	World Bank	kksripwduk@gmail.com	0135-2669815
12	Chief Engineer (Zonal)	ADB	Provincial Divisionpmupwdadb@gmail.com	0135-2722825
13	Superintending Engineer	1st Circle Almora	sealm.pwduk@gov.in	05962-230295
14	Superintending Engineer	2nd Circle, PWD Nainital	sentl.pwduk@gov.in	05942-232030
15	Superintending Engineer	3rd Circle, PWD Pithoragarh	septh.pwduk@gov.in	05964-225220
16	Superintending Engineer	4th Circle U.S.Nagar	seusn.pwduk@gov.in	05944-240921
17	Superintending Engineer	5th E/M Circle, Haldwani	seemhld.pwduk@gov.in	05946-220782
18	Superintending Engineer	6th Circle, PWD Uttarakashi	seutk.pwduk@gov.in	01374-222127
19	Superintending Engineer	7th Circle, PWD Gopeshwar	segop.pwduk@gov.in	01372-252173
20	Superintending Engineer	8th Circle, PWD Tehri	seteh.pwduk@gov.in	01376-232073
21	Superintending Engineer	9th Circle, PWD Dehradun	seddn.pwduk@gov.in	0135-2531152
22	Superintending Engineer	10th Circle, PWD N.H. Dehradun	senh10@rediffmail.com	0135-2679772
23	Superintending Engineer	11th E&M Circle, PWD Dehradun	seemddun.pwduk@gov.in	0135-2666975
24	Superintending Engineer	12th Circle, PWD Pauri	sepui.pwduk@gov.in	01368-222373
25	Superintending Engineer	Civil Circle, PWD Rudraprayag	serud.pwduk@gov.in	01364-233626
26	Superintending Engineer	Civil Circle, PWD Bageshwar	sebag.pwduk@gov.in	05963-220214
27	Superintending Engineer	Civil Circle Champawat	sechp.pwduk@gov.in	05965-230034
28	Superintending Engineer	Civil Circle, PWD Haridwar	sehdr.pwduk@gov.in	01334-221407
29	Superintending Engineer	NH Circle, PWD Haldwani	senhpwdhld@rediffmail.com	05946-280222
30	Superintending Engineer	World Bank Circle, Rudraprayag	se.wb.pwd.rudraprayag@gmail.com	01364-287444
31	Superintending Engineer	World Bank Circle, Tehri	se.wb.pwd.tehri@gmail.com	01376-232198
32	Superintending Engineer	World Bank Circle, Pithoragarh	septhwb@rediffmail.com	05964-228309

33	Superintending Engineer	ADB Circle, PWD, Tehri	sepmgsyadbtehri@gmail.com	01376-232103
34	Superintending Engineer	ADB Circle, PWD, Pithoragarh	sepmgsy@yahoo.com	05964-227595
35	Director	Qualitycontrol cell, Dehradun	directorqcpwd@gmail.com	9412024432
36	Executive Engineer	Provincial Division Almora	eeProvincial Divisionalm.pwduk@gov.in	05962-230033
37	Executive Engineer	Construction Division Almora	eecdalm.pwduk@gov.in	05962-230091
38	Executive Engineer	Provincial Division Ranikhet	eeProvincial Divisionrnkt.pwduk@gov.in	05966-220679
39	Executive Engineer	Construction Division Ranikhet	eecdrnkt.pwduk@gov.in	05966-220035
40	Executive Engineer	ProvincialDivision Pithoragarh	eeProvincial Divisionpit.pwduk@gov.in	05964-225115
41	Executive Engineer	Provincial Division Didihat	eeProvincial Divisionddht.pwduk@gov.in	05964-232124
42	Executive Engineer	Construction Division Askot	eecdask.pwduk@gov.in	05964-238724
43	Executive Engineer	Temporary DivisionBerinag	eetdbrng.pwduk@gov.in	05964-244117
44	Executive Engineer	Provincial DivisionBageshwar	eeProvincial Divisionbgr.pwduk@gov.in	05963-220006
45	Executive Engineer	Construction DivisionKapkot	eecdkpt.pwduk@gov.in	05963-253385
46	Executive Engineer	Provincial Division Nainital	eeProvincial Divisionntl.pwduk@gov.in	05942-235572
47	Executive Engineer	Construction DivisionNainital	eecdntl.pwduk@gov.in	05942-233764
48	Executive Engineer	Construction DivisionRamnagar	eecdrmr.pwduk@gov.in	05947-254591
49	Executive Engineer	Temporary DivisionBhawali	eetdbhwi.pwduk@gov.in	05942-220029
50	Executive Engineer	Construction DivisionHaldwani	eecdhld.pwduk@gov.in	05946-223352
51	Executive Engineer	Provincial Division Rudrapur	eeProvincial Divisionrudp.pwduk@gov.in	05944-243319
52	Executive Engineer	Construction DivisionKhatima	eecdkht.pwduk@gov.in	05943-250039
53	Executive Engineer	Construction DivisionKashipur	eecdksp.pwduk@gov.in	05947-275230
54	Executive Engineer	Provincial DivisionChampawat	eeProvincial Divisionchmp.pwduk@gov.in	05965-230034
55	Executive Engineer	PIU, dhuligarh tanakpur	Piuthuligarh@rediffmail.com	7409040600
56	Executive Engineer	Construction DivisionLohaghat	eecdlgt.pwduk@gov.in	05965-234525
57	Executive Engineer	ProvincialDivision Uttarakashi	eeProvincial Divisionuki.pwduk@gov.in	01374-222127
58	Executive Engineer	Provincial Division Bhatwari	eeProvincial Divisionbhr.pwduk@gov.in	01374-244321
59	Executive Engineer	Construction DivisionUttarkashi	eecduki.pwduk@gov.in	01374-222970
60	Executive Engineer	Construction DivisionPurola	eecdpurola.pwduk@gov.in	01373-223324
61	Executive Engineer	Construction DivisionBarkot	eecdbadkot.pwduk@gov.in	01375-224756
62	Executive Engineer	Provincial Division Dehradun	eeProvincial Divisionddn.pwduk@gov.in	0135-2531152
63	Executive Engineer	CD Dehradun	eecdddn.pwduk@gov.in	0135-2729863
64	Executive Engineer	Temporary DivisionSahiya	eetdshy.pwd.uk@gov.in	01360-275536
65	Executive Engineer	TD Rishikesh	eetdrishk.pwduk@gov.in	0135-2430660
66	Executive Engineer	Temporary DivisionChakrata	eetdchk.pwduk@gov.in	01360-272229

67	Executive Engineer	Quality control cell, Dehradun	vinodkumarpwd7@gmail.com	9917967700
68	Executive Engineer	Provincial Division Haridwar	Provincial Divisionhdr.pwduk@gov.in	01334-227446
69	Executive Engineer	Construction DivisionRoorkee	eecdrork.pwduk@gov.in	01332-279215
70	Executive Engineer	Construction DivisionLaksar	cdlaksar.pwduk@gov.in	8279461401
71	Executive Engineer	Provincial Division Gopeshwar	eeProvincial Divisiongop.pwduk@gov.in	01372-252122
72	Executive Engineer	Provincial Division Karnprayag	eeProvincial Divisionknpg.pwduk@gov.in	01363-244204
73	Executive Engineer	Temporary DivisionTharali	eecdthrl.pwduk@gov.in	01363-271224
74	Executive Engineer	Temporary DivisionGauchar	eetdgauc.pwduk@gov.in	01363-240614
75	Executive Engineer	Construction DivisionGairsain	eecdgrsn.pwduk@gov.in	01363-278533
76	Executive Engineer	Provincial Division Rudraprayag	eeProvincial Divisionrpg.pwduk@gov.in	01364-233204
77	Executive Engineer	Construction DivisionUkhimath	eecdukm.pwduk@gov.in	01364-284239
78	Executive Engineer	Temporary Division Guptkashi	eepwdguptkashi@gmail.com eeddmapwd@gmail.com	01364-287444
79	Executive Engineer	Provincial Division New Tehri	eeProvincial Divisionnt.pwduk@gov.in	01376-233312
80	Executive Engineer	Construction DivisionNew Tehri	eecdtehri.pwduk@gov.in	01378-227229
81	Executive Engineer	Temporary DivisionKirti Nagar	eetdkrt.pwduk@gov.in	01370-260070
82	Executive Engineer	Construction DivisionChamba	eecdchm.pwduk@gov.in	01376-254062
83	Executive Engineer	Temporary DivisionGhanshali	eetdghansali.pwduk@gov.in	01379-258327
84	Executive Engineer	Construction DivisionNarendra Nagar	eecdndnr.pwduk@gov.in	01378-227229
85	Executive Engineer	Temporary DivisionThathud	eetdthatyur.pwduk@gov.in	0135-2631759
86	Executive Engineer	E&M Rishikesh	eeemrishk.pwduk@gov.in	0135-2430305
87	Executive Engineer	E&M Gopeshwar	eeemgop.pwduk@gov.in	1372-253454
88	Executive Engineer	E&M Dehradun	eeemddun.pwduk@gov.in	0135-2725680
89	Executive Engineer	Provincial Division Pauri	Provincial Divisionpauri.pwduk@gov.in	01368-222512
90	Executive Engineer	Construction DivisionPauri	eecdpau.pwduk@gov.in	01368-222284
91	Executive Engineer	Construction DivisionSrinagar	cdsrng.pwduk@gov.in	01346-252191
92	Executive Engineer	Provincial Division Lansdown	eeProvincial Divisionlns.pwduk@gov.in	01386-262260
93	Executive Engineer	Construction DivisionDugadda	cddugadda.pwduk@gov.in	01382-251221
94	Executive Engineer	Construction Division Baijro	cdbajro.pwduk@gov.in	01348-227116
95	Executive Engineer	Construction Division Pabo	eecdpab.pwduk@gov.in	01368-224125
96	Executive Engineer	NH Roorkee	nhpwd_roorkee@rediffmail.com	01332-272619
97	Executive Engineer	NH Barkot	eenhpwdbarkot@gmail.com	01375-224426
98	Executive Engineer	NH Dhumakot	eenhdhumakot@rediffmail.com nhpwddhumakot@gmail.com	01368-222319
99	Executive Engineer	NH Srinagar	chamoli.dk@gmail.com	9412094596
100	Executive Engineer	NH Haldwani	eenhhld@rediffmail.com	05946-220780
101	Executive Engineer	NH Ranikhet	eenhranikhet@gmail.com	05966-220078

102	Executive Engineer	WB Nainital	ee.wb.pwd.nainital@gmail.com	05942-233549
103	Executive Engineer	WB Pauri	ee.wb.pwd.pauri@gmail.com	9411169709
104	Executive Engineer	WB Gopeshwar	ee.wb.pwd.gopeshwar@gmail.com	9412382882
105	Executive Engineer	WB Guptkashi	eepwdguptkashi@gmail.com	9897084261
106	Executive Engineer	WB Tehri	ee.wb.pwd.tehri@gmail.com	9761285313
107	Executive Engineer	WB chakrata	ee.wb.pwd.chakrata@gmail.com	8395892118
108	Executive Engineer	WB Uttarkashi	ee.wb.pwd.uttarkashi@gmail.com	9412030348
109	Executive Engineer	WB Askot	ee.wb.pwd.askot@gmail.com	9412978390
110	Executive Engineer	WB Champawat	ee.wb.pwd.champawat@gmail.com	8395892106
111	Executive Engineer	WB Bageshwar	ee.wb.pwd.bageshwar@gmail.com	8395892116
112	Executive Engineer	WB Munsyari	ee.wb.pwd.munsyari@gmail.com	9411171860
113	Executive Engineer	ADB,CD Tehri	eeadbtehri@gmail.com	01376-234236
114	Executive Engineer	ADB Dugadda	adb.pwddugadda@yahoo.com	01382-251415
115	Executive Engineer	ADB, CD Nainital	adbpiuntl@yahoo.com	05942-211125
116	Executive Engineer	ADB Pithoragarh	piupith@yahoo.in	05964-228964
117	Executive Engineer	ADB, Rudrapur	adbpiurudrapur@yahoo.com	05944-240514
118	Executive Engineer	ADB Gaucher	eeadbpwd_gauchar@rediffmail.com	01372-252170
119	Executive Engineer	ADB, CD Almora	anilpangty1966@gmail.com	05962-232989
120	Executive Engineer	ADB, Bageswar	prahlad_ae@rediffmail.com	9412410779
121	Executive Engineer	E&M Bajpur	eeembajpur.pwduk.gov.in	05949-282002
122	Executive Engineer	E&M pithoragarh	eeempit.pwduk.gov.in	05964-225429
123	Executive Engineer	E&M bhimtal	eeembhimtal.pwduk.gov.in	05942-247381
124	Executive Engineer	ADB, CD Pauri	adbPwdPauri@gmail.com	01368-223011
125	Executive Engineer	ADB,Uttarkashi	eeadbuttarkashi@gmail.com	01374-222048
126	Executive Engineer	ADB, CD Dehradun	consttdiv2@gmail.com	0135-2621077