



केंद्रीय लोक निर्माण विभाग अनुरक्षण चार्टर

परिचय

लोक निर्माणकार्य के लिए केन्द्रीय एजेंसी के रूप में अजमेर में जुलाई 1854 में स्थापित , केन्द्रीय लोक निर्माण विभाग (केलोनिवि) अब विकसित होकर केन्द्र सरकार के बहु विषयक और बहु आयामी संगठन बन गया है जो परियोजना की अवधारणा से पूरा होने तथा निर्माण पश्चात चरण में अनुरक्षण प्रबंधन तक की सेवाएं प्रदान करता है । केलोनिवि के पास अनुरक्षण की मात्रा का अंदाजा इस बात से लगाया जा सकता है कि सामान्य पूल रिहायशी आवास (जीपीआरए) की लगभग 140000 इकाइयां और सामान्य पूल कार्यालय आवास (जीपीओए) का 2260000 वर्ग किमी क्षेत्र है । अन्य रिहायशी और गैर-रिहायशी भवन भी हैं जिसमें कुछ सुविख्यात स्मारक और प्रतिष्ठित भवन जैसे द प्रेसीडेंट एस्टेट, संसद भवन, उच्चतम न्यायालय, चिकित्सालय, महाविद्यालय, खेल परिसर आदि शामिल हैं । पूरे देश में स्थित इन भवनों के अनुरक्षण का चुनौतीपूर्ण कार्य केलोनिवि द्वारा कार्यालयों के एक व्यापक नेटवर्क और पेशेवरों द्वारा प्रबंधित कार्यबल द्वारा किया जाता है ।

दृष्टि

सतत सामग्री, उपभोक्ता केन्द्रित पद्धतियों और भवन अनुरक्षण समाधानों की सहायता से उनकी सुरक्षित, विश्वसनीय और प्रभावी कार्यचालन सुनिश्चित करने के उद्देश्य से भवन प्रणालियों , आंतरिक स्थानों और बाहरी स्थानों को चालू रखना और उसका अनुरक्षण करना ।

मिशन

- उत्कृष्ट कोटि के भवन अनुरक्षण समाधान देने में पेशेवर उत्कृष्टता प्राप्त करना

- उपभोक्ता की संतुष्टि सुनिश्चित करने के लिए नई कार्यविधि और भवन अनुरक्षण प्रणाली शुरू करना
- उपभोक्ता के आराम और सुरक्षा के लिए भवनों में सभी सिविल, इलैक्ट्रीकल और मैकेनिकल प्रणालियों को सभी कार्यस्थिति में बनाए रखना
- कामन एरिया, गलियों , पार्को और बल्क सेवाओं को बनाए रखना

उद्देश्य

भवन अनुरक्षण में वर्तमान में स्वीकार्य मानकों की सुविधाओं और सेवाओं को बनाए रखने, उसे पूर्व स्थिति में लाने और उसमें सुधार करने के क्रियाकलाप शामिल हैं । अनुरक्षण के उद्देश्य निम्नलिखित हैं:

(क) रहने योग्य और अच्छी कार्यस्थिति में भवन और सेवाओं को बनाए रखना

(ख) रहने वालों की सुरक्षा सुनिश्चित करना

(ग) जहां भी आवश्यक हो, उन्नत विनिर्देशनों और मानकों की सुविधाओं को अद्यतित करना, उसकी मरम्मत करना और उसकी रेट्रोफिटिंग करना ।

आकार

केलोनवि केन्द्र सरकार के उन भवनों का इसके अनुदान मांग में यथा दर्शाई गई निधियों से अनुरक्षण करता है जिसका स्वामित्व शहरी विकास मंत्रालय के पास है । यह उपभोक्ता विभागों द्वारा दी गई निधियों से केलोनवि द्वारा निर्मित केन्द्र सरकार के अन्य भवनों का भी अनुरक्षण करता है । केलोनवि द्वारा अनुरक्षित लगभग 1,42,000 रिहायशी इकाइयाँ तथा 2.5 मिलियन वर्ग मी. प्लिथ एरिया की गैर-रिहायशी इकाइयाँ हैं।

अनुरक्षण शिकायतों के प्रकार

केलोनवि द्वारा निपटाई गई अनुरक्षण शिकायतों को निम्नलिखित समूहों में रखा गया है:

- (क) लघु शिकायतें : इनमें वे कार्य शामिल हैं जिनको दैनिक आधार पर जैसे ड्रेनेज सिस्टम, मेन होल को खोलना, जल की आपूर्ति बहाल करना, खराब स्विचों का मरम्मत करना, पौधों में पानी डालना क्यारियों की बटाई करपा आदि किया जाता है ।
- (ख) बड़ी शिकायतें : जैसे ही भवन पुराने होते हैं, इसके विभिन्न संघटकों में खराबी आ जाती है और यह आवश्यक हो जाता है कि उन्हें मूल स्थिति में वापिस लाया जाए । प्रमुख शिकायतों में प्रतिस्थापन कार्य, खराब हुए अथवा भवन के जीर्ण-शीर्ण संघटकों की मरम्मत करना जैसे दरवाजा, खिड़की का फेम और शटर को बदलना अथवा उसकी मरम्मत करना, प्लंबिंग और सेनीटरी लगाना, आंतरिक वायरिंग, विद्युतीय उपकरण , अर्थिंग , पुनः घास लगाना, पुनः पौधे लगाना आदि शामिल है ।
- (ग) आवधिक शिकायतें : इनमें आवधिक प्रकृति के कार्य शामिल होते हैं जैसे सफेद अथवा रंग से पुताई, डिस्टेम्पर करना, पेंट का काम करना, स्विच , सर्किट बदलना आदि ।
- (घ) स्तरोन्नयन : गैर-रिहायशी भवनों के मामले में कुछ कार्य विभाग द्वारा प्रदान की गई निधियों से कार्यक्षमता की विशेष आवश्यकता के अनुरूप किए जाते हैं । रिहायशी भवनों के

मामले में शहरी विकास मंत्रालय ने दिनांक 14.03.2008 के का.जा.सं. 11014/1/2008-डब्ल्यू-3 और दिनांक 12.10.2009 के सं.11014/1/2009-डब्ल्यू-3 के माध्यम से बिना लागत के क्वार्टरों के स्तरोन्नयन के लिए विस्तृत विनिर्देश निर्धारित किए हैं ।

केलोनवि के क्षेत्राधिकार से बाहर की सेवाएं

- (क) बल्क सेवाएं जैसे आंतरिक सड़कें, जल आपूर्ति, सीवेज सिस्टम, स्टोर्म वाटर ड्रेन, इलैक्ट्रिक सब स्टेशन, फीडर पिलर्स आदि स्थानीय निकायों को दिया गया है ।
- (ख) हाऊसकीपिंग । यह भवन के अनुरक्षण से अलग है और इसकी व्यवस्था जीपीओए के मामले में समन्वय समिति अथवा उपभोक्ता विभाग द्वारा की जाती है ।
- (ग) भवन में विविध स्थानों पर लगाए गए अग्निशमन उपकरणों का अनुरक्षण उपभोक्ता विभाग की जिम्मेदारी है ।
- (घ) भवन की सुरक्षा उपभोक्ता विभाग की जिम्मेदारी है ।
- (ङ) कीट नियंत्रण और बन्दरों का आतंक

बजट

बजट गैर-रिहायशी और रिहायशी भवनों के अनुरक्षण के लिए सरकार द्वारा क्रमशः प्रमुख मद 2059- अनुरक्षण और मरम्मत तथा 2216 के अंतर्गत दिया जाता है । चूंकि इन मदों के अंतर्गत दिया गया बजट सामान्यतया आवश्यकता से कम होता है अतः महत्व और आवश्यकता के अनुसार अनुरक्षण कार्य को प्राथमिकता दी जाती है । इससे अनिवार्य रूप से उपभोक्ताओं के बीच कुछ असंतोष पैदा होता है । पिछले 3 वर्षों के लिए बजट की मांग और अनुदान नीचे दी गई हैं :

क्र.सं.	विवरण	वर्ष 2012-13		वर्ष 2013-14		वर्ष 2014-15	
		मांग	अनुदान	मांग	अनुदान	मांग	अनुदान
1	एमएच 2059- एम एंड आर	746.76	638.28	851.90	674.45	1046.97	596.49
2	एमएच 2216- एम एंड आर	698.02	620.18	781.59	599.54	1006.28	616.19

केलोनवि सेवा

केलोनवि सेवा शिकायतों को दर्ज करने, उसकी मानीटरिंग करने और अनुरक्षण का प्रबंध करने के लिए एक वेब आधारित एप्लीकेशन है जिसे वर्ष 2010 में शिकायतों को दूर करने की परम्परागत कमियों को दूर करने के लिए शुरू किया गया । यह काल सेंटर (टाल फ्री नं. 18002664499, 1800114499) और एमएमएस गेटवे से जुड़ा हुआ है । यह प्रणाली रिहायशी

और गैर-रिहायशी दोनों भवनों की आवश्यकता पूरी करती है । केलोनिवि सेवा की प्रमुख विशेषताएं निम्नलिखित हैं :

1. आबंटी काल सेंटर में या तो टाल फ्री नंबरों के माध्यम से अथवा आनलाइन अनुरक्षण शिकायतें दर्ज कर सकते हैं । उन्हें पासवर्ड प्राप्त करने और इस प्रणाली तक पहुंचने के लिए अपना मोबाइल नंबर दर्ज कराना होता है । उसी मोबाइल नंबर पर एसएमएस भेजे जाते हैं ।
2. काल सेंटर इस शिकायत को संबंधित सेवा केन्द्र को अग्रेषित करता है जो उन्हें संबंधित कामगारों को देता है । शिकायत की स्थिति की जांच आबंटी द्वारा आनलाइन की जा सकती है यद्यपि एसएमएस उन्हें शिकायत पंजीकरण, शिकायत सौंपने और कार्य के पूरा होने के चरणों में भेजी जाती है ।
3. क्वार्टरों में रहने और उसे खाली करना ई-आवास के साथ जुड़ा हुआ है जो संपदा निदेशालय की आवास प्रबंधन प्रणाली है ।

शिकायतें दूर करने की समय-सीमा

छोटी , बड़ी और आवधिक शिकायतों और स्तरोन्नयन की समय सीमा (कार्य घंटे अथवा दिवस) अगले पृष्ठ पर दी गई है । जबकि समय सीमा का पालन करने के लिए हर संभव प्रयास किए जाएंगे , समुचित बजट और अनुरक्षण कार्मिक की उपलब्धता न होने के कारण विलंब हो सकता है । केलोनिवि का लक्ष्य उस श्रेणी के लिए निर्धारित समय सीमा के भीतर विभिन्न श्रेणियों के 70 प्रतिशत शिकायतों को दूर करना है ।

क्र.सं.	शिकायत का विवरण	समय
1	आपातकालीन (बंद ड्रेन, बिजली न होना, पानी न होना आदि)	6 घंटे
2	लघु (ड्रेन की सफाई, पानी का ऊपर से बहना, खराब स्विच आदि)	3 दिन
3	बड़ी (दरवाजों, खिडकियों, प्लंबिंग , आंतरिक वायरिंग की मरम्मत आदि)	30 दिन
4	आवधिक (सफेदी, पेंट का काम, वाटर टैंक की सफाई आदि)	60 दिन
5	स्तरोन्नयन (टाइप-I, II, III, और IV क्वार्टर)	60 दिन
6	स्तरोन्नयन (टाइप-V और उससे ऊपर के क्वार्टर)	75 दिन

हम निम्नलिखित के संबंध में आपका सहयोग चाहते हैं :

अनुरक्षण चार्टर केलोनिवि द्वारा दी जा रही सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए केलोनिवि और उपभोक्ताओं का एक संयुक्त प्रयास है , हम उनसे अनुरोध करते हैं कि वे निम्नलिखित तरीके से हमारी सहायता करें ।

- आवास और अपने आस-पास स्वच्छ एवं स्वस्थकर बनाएं रखें और सरकारी भवनों में अनधिकृत रूप से न बढ़ाएं / परिवर्तन न करें।
- बैठकों के दौरान अथवा अनुरक्षण के प्रभारी अधिकारियों को ई-मेल के माध्यम से सक्रिय रूप से सुधार का सुझाव दें ।

यह चार्टर 01.01.2015 से लागू है