

**Citizen Charter and Grievance Redressal Mechanism**

**CENTRAL SERVICES OFFICERS BOARD**

**केंद्रीय अधिकारी सेवा बोर्ड**

**Citizen Charter and Grievance Redressal Mechanism**

**नागरिक अधिकार पत्र एवं लोक शिकायत समाधान**

**Central Officers Services Board  
New Delhi (India)**

**केंद्रीय अधिकारी सेवा बोर्ड  
नई दिल्ली ( भारत )**

**Website: [www.csobhousing.in](http://www.csobhousing.in)**

01 अप्रैल 2018 से लागू

w.e.f 01 April 2018

## Citizen Charter and Grievance Redressal Mechanism

### हमारी प्रतिबद्धताएं

### OUR COMMITMENTS

CSOB is committed for following services to our members:

- ✓ To retain the Natural Biodiversity along with housing and commercial development.  
आवास और वाणिज्यिक विकास के साथ प्राकृतिक जैव विविधता को बनाए रखना
- ✓ Unbiased, quick and cordial service with full integrity and honesty.  
सत्य निष्ठा एवं ईमानदारी के साथ निष्पक्ष त्वरित एवं सौजन्यपूर्ण सेवा
- ✓ Excellent quality of construction and development works at affordable cost.  
उचित मूल्य पर उच्च कोटि का उत्कृष्ट विकास एवं निर्माण कार्य
- ✓ Integrity, Punctuality and Transparency in all transactions.  
सभी लेनदेन में सत्यनिष्ठा, समयबद्धता एवं पारदर्शिता
- ✓ Time-bound delivery of all services and redressal of complaints.  
सभी सेवाओं / शिकायती-पत्रों का समयबद्ध समाधान
- ✓ Timely dissemination of all information, pertaining to various on-going programme.  
विभिन्न संचालित कार्यों / कार्यक्रमों के सम्बन्ध में सभी सूचनाओं का समय पर प्रसार
- ✓ Organise regular public camps for creating awareness.  
जागरूकता पैदा करने के लिए नियमित रूप से लोक शिविर आयोजित करना
- ✓ Determining / Fixation of Time-Schedule and responsibilities for time-bound disposal of various Tasks and redressal of Members / Public Grievances.  
विभिन्न कार्यों के समयबद्ध निष्पादन तथा लोक शिकायतों के समाधान हेतु समय सीमा एवं उत्तरदायित्व निर्धारण

## Citizen Charter and Grievance Redressal Mechanism

### अधिकार पत्र एवं निस्तारण समय सीमा

#### CHARTER AND TIME SCHEDULE

Sr. No.	Purpose / Enquiries प्रयोजन / जिज्ञासाएं	Time Schedule (Working Days) निस्तारण समय सीमा (कार्य दिवस )
1	Decision on Membership Registration सदस्यता के निबन्धन पर निर्णय	60
2	Refund of registration amount to unsuccessful applicants after the lottery/draw/Decision on the refund deposit of Member लाटरी / ड्रा के उपरांत असफल आवेदकों की पंजीकरण हेतु जमा धनराशि / सदस्य की जमा धनराशि की वापसी पर निर्णय	15
3	Decision on getting duplicate copy of orders / documents आदेशों की नक़ल प्राप्त करने पर निर्णय	7
4	To obtain reinstatement पुनर्वहाल पर निर्णय	15
5	To obtain details of Interest / Penal interest calculation ब्याज / दण्ड ब्याज आगणन के सम्बन्ध में विवरण प्राप्त करना	10
6	To obtain reschedule of Installments किश्तों का पुनर्निर्धारण कराना	10
7	To obtain settlement of anomalies in the deposited amount जमा धनराशि की विसंगति का समाधान कराना	10
8	To obtain details of Installment calculation किश्तों की गणना के विवरण प्राप्त करना	7
9	To obtain costing of complete payment	7

## Citizen Charter and Grievance Redressal Mechanism

	पूर्ण भुगतान के लिए गणना कराना	
10	To obtain possession letter of property after registration of sale deed विक्रय - विलेख निबंधन के उपरांत संपत्ति का कब्जा पत्र प्राप्त करना	5
11	Decision on cancellation of Membership सदस्यता रद्द करने पर निर्णय	60
12	To obtain reply on any general query किसी सामान्य क्वेरी पर उत्तर प्राप्त करना	7
13	Acknowledgement of communication संचार की पावती	3
<p>Appropriate and Immediate action will be taken on complaint by the members, if no default of responsibilities found on their part. सदस्यों द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों पर उसी दशा में यथोचित एवं त्वरित कार्यवाही सुनिश्चित की जायेगी यदि उनके स्तर पर दायित्वों का उल्लंघन न पाया जाए</p>		

## Citizen Charter and Grievance Redressal Mechanism

### शिकायत दर्ज करने हेतु प्रपत्र

#### FORM FOR REGISTRATION OF COMPLAINT

- 1 Are you an Member (If 'Yes', then write Membership No.)  
क्या आप एक सदस्य हैं (यदि हां तो सदस्यता क्रमांक लिखें )
- 2 Name of Applicant / Member  
आवेदक / सदस्य का नाम
- 3 Present Address  
वर्तमान पता
- 4 Registered Mobile Number  
पंजीकृत मोबाइल नंबर
- 5 Date of Complaint  
शिकायत की तिथि
- 6 Subject of Complaint  
शिकायत का विषय
- 7 Details of Complaint  
शिकायत का विवरण
- 8 Mode of Complaint (Personal / Written / Email)  
शिकायत का तरीका (व्यक्तिगत / लिखित / ईमेल)
- 9 First Complaint (If Yes write complaint No.)  
पहली शिकायत (अगर 'हां' तो शिकायत क्रमांक लिखें)
- 10 List of Enclosure (if any)  
संलग्नक की सूची (यदि कोई हो)

**Name**

**नाम**

**Signature**

**हस्ताक्षर**

# **Citizen Charter and Grievance Redressal Mechanism**

## **Grievance Redress Mechanism**

Process for Appeal

If the grievance is not replied in the above stipulated time, the following level of appeal is proposed to be pursued with the higher level.

<b>Level</b>	<b>Position</b>	<b>Time Schedule (Working Days)</b>
1	Director, CSOB	7
2	President, CSOB	15