

# ग्रेटर नोएडा पश्चिम में सड़क मरम्मत और बुनियादी ढांचा विकास: रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर के नागरिकों के लिए एक व्यापक मार्गदर्शिका

## I. कार्यकारी सारांश

ग्रेटर नोएडा पश्चिम के निवासी, विशेष रूप से रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर क्षेत्रों में, स्थानीय सड़कों की स्थिति से संबंधित महत्वपूर्ण चुनौतियों का सामना करते हैं। यह रिपोर्ट एक व्यापक मार्गदर्शिका के रूप में कार्य करती है, जिसमें जिम्मेदार अधिकारियों, मौजूदा और नियोजित बुनियादी ढांचा परियोजनाओं, और नागरिकों के लिए मुद्दों की रिपोर्ट करने, काम पूरा होने को सुनिश्चित करने और यदि आवश्यक हो तो कानूनी रास्ते अपनाने के लिए एक व्यवस्थित ढांचा प्रदान किया गया है। ग्रेटर नोएडा औद्योगिक विकास प्राधिकरण (GNIDA) को इन इलाकों में बुनियादी ढांचे के रखरखाव और विकास के लिए प्राथमिक शासी निकाय के रूप में पहचाना गया है। जबकि रोज़ा जलालपुर में नाली और इंटरलॉकिंग टाइल के काम जैसी विशिष्ट परियोजनाएं चल रही हैं या नियोजित हैं, सड़क बुनियादी ढांचे की कमियों के समय पर और प्रभावी समाधान प्राप्त करने के लिए औपचारिक शिकायतों, सामुदायिक वकालत और, जहां प्रशासनिक उपाय अपर्याप्त साबित होते हैं, कानूनी सहारा के माध्यम से निरंतर नागरिक जुड़ाव सर्वोपरि है।

## II. परिचय: अपनी स्थानीय बुनियादी ढांचा चुनौती को समझना

ग्रेटर नोएडा पश्चिम के रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर क्षेत्रों में "दयनीय" सड़क स्थितियों के बारे में निवासियों द्वारा व्यक्त की गई चिंता तेजी से शहरीकरण वाले क्षेत्रों में एक प्रचलित मुद्दा है। कार्यात्मक और अच्छी तरह से बनाए रखा गया बुनियादी ढांचा, विशेष रूप से सड़कें, सार्वजनिक सुरक्षा, दैनिक आवागमन और स्थानीय आर्थिक गतिविधि को बढ़ावा देने के लिए मौलिक है। इस व्यापक मार्गदर्शिका का उद्देश्य प्रशासनिक परिदृश्य की स्पष्ट समझ प्रदान करके और इन बुनियादी ढांचा चुनौतियों का समाधान करने के लिए कार्रवाई योग्य रणनीतियों से लैस करके निवासियों को सशक्त बनाना है। इस रिपोर्ट का दायरा सड़क रखरखाव के लिए जिम्मेदार विशिष्ट सरकारी संस्थाओं की पहचान करना, वर्तमान और संभावित विकास योजनाओं का विवरण देना, आधिकारिक शिकायत तंत्रों को रेखांकित करना, शिकायतों को बढ़ाने के लिए एक स्पष्ट पदानुक्रम स्थापित करना और जब प्रशासनिक प्रक्रियाएं वांछित परिणाम नहीं देती हैं तो उपलब्ध कानूनी रास्ते तलाशना शामिल है।

### III. शासी प्राधिकरण: ग्रेटर नोएडा औद्योगिक विकास प्राधिकरण (GNIDA)

सड़क संबंधी मुद्दों को संबोधित करने के इच्छुक निवासियों के लिए ग्रेटर नोएडा पश्चिम में बुनियादी ढांचे के लिए जिम्मेदार प्रशासनिक निकाय को समझना पहला महत्वपूर्ण कदम है।

#### GNIDA का जनादेश और क्षेत्राधिकार

ग्रेटर नोएडा औद्योगिक विकास प्राधिकरण (GNIDA) शहर के बुनियादी ढांचे की देखरेख के लिए केंद्रीय वैधानिक प्राधिकरण है। उत्तर प्रदेश औद्योगिक क्षेत्र विकास अधिनियम, 1976 के तहत स्थापित, GNIDA के पास अपने निर्दिष्ट क्षेत्राधिकार के भीतर शहरी सेवाओं की योजना, विकास, विनियमन और संचालन के लिए व्यापक शक्तियां हैं।<sup>1</sup> यह विधायी समर्थन GNIDA को एक व्यापक जनादेश प्रदान करता है, जिसमें सड़क नेटवर्क के निर्माण, रखरखाव और सुधार की महत्वपूर्ण जिम्मेदारी शामिल है। प्राधिकरण उत्तर प्रदेश सरकार के बुनियादी ढांचा और औद्योगिक विकास विभाग के तहत काम करता है।<sup>1</sup> इसका मुख्य उद्देश्य ग्रेटर नोएडा को एक आधुनिक "मेट्रो केंद्र" के रूप में विकसित करना है, जिसे उच्च गुणवत्ता वाले शहरी वातावरण प्रदान करने, आर्थिक गतिविधियों को आकर्षित करने और दिल्ली में भीड़भाड़ को कम करने के लिए डिज़ाइन किया गया है।<sup>2</sup> इस व्यापक मिशन में स्वाभाविक रूप से मजबूत और अच्छी तरह से बनाए गए सड़क बुनियादी ढांचे को सुनिश्चित करना शामिल है।

GNIDA द्वारा अपनाया गया "एकल प्राधिकरण" मॉडल, जो एक इकाई के तहत योजना, विकास, विनियमन और संचालन को केंद्रीकृत करता है, नागरिकों के लिए फायदे और चुनौतियां दोनों प्रस्तुत करता है। एक ओर, यह बुनियादी ढांचे से संबंधित शिकायतों के लिए जिम्मेदार निकाय की पहचान करने की प्रक्रिया को सरल बनाता है, जिससे अक्सर खंडित नगरपालिका जिम्मेदारियों वाले क्षेत्रों में पाई जाने वाली अस्पष्टता समाप्त हो जाती है। निवासियों को यह निर्धारित करने की आवश्यकता नहीं है कि किसी विशेष सड़क के लिए कौन सा विशिष्ट विभाग या एजेंसी जवाबदेह है; GNIDA एक व्यापक इकाई है। हालांकि, यह केंद्रीकरण का मतलब यह भी है कि यदि GNIDA अनुत्तरदायी है, तो कम वैकल्पिक स्थानीय सरकारी निकाय हैं जिनसे नागरिक सीधे उसी सेवा के लिए अपील कर सकते हैं। इसके लिए GNIDA की आंतरिक वृद्धि प्रक्रियाओं और जवाबदेही सुनिश्चित करने के लिए उपलब्ध बाहरी निरीक्षण तंत्रों की गहन समझ की आवश्यकता है।

#### GNIDA को अन्य निकायों से अलग करना

निवासियों के लिए यह आवश्यक है कि वे अपने चिंताओं को सही प्राधिकरण तक पहुंचाएं ताकि गलत दिशा में किए गए प्रयासों और देरी से बचा जा सके। जबकि गौतम बुद्ध नगर जिले के भीतर अन्य सरकारी संस्थाएं काम करती हैं, GNIDA ग्रेटर नोएडा के बुनियादी ढांचे के लिए विशिष्ट और प्राथमिक प्राधिकरण है। उदाहरण के लिए, रोज़ा जलालपुर जैसे क्षेत्रों में क्षेत्रीय परिवहन कार्यालय (RTO) मुख्य रूप से वाहन फिटनेस प्रमाणन, सड़क करों के संग्रह और मोटर वाहन कानूनों के प्रवर्तन के लिए जिम्मेदार हैं।<sup>3</sup> हालांकि सड़क कर समग्र बुनियादी ढांचा वित्तपोषण में योगदान करते हैं, RTO स्वयं सड़कों के भौतिक रखरखाव या मरम्मत के लिए निष्पादन एजेंसी नहीं है।<sup>3</sup> इसी तरह, नोएडा प्राधिकरण नोएडा के भीतर बुनियादी ढांचे का प्रबंधन करता है, जो एक अलग शहर है, भले ही नोएडा और ग्रेटर नोएडा दोनों गौतम बुद्ध नगर जिले के प्रशासन के अधीन आते हैं।<sup>1</sup> इसलिए, ग्रेटर नोएडा पश्चिम के निवासियों के लिए, जिसमें रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर शामिल हैं, GNIDA सड़क की स्थिति और बुनियादी ढांचा विकास को संबोधित करने के लिए एकमात्र और उचित निकाय है। GNIDA की भूमिका को अन्य सरकारी निकायों से स्पष्ट रूप से अलग करना यह सुनिश्चित करता है कि नागरिक शिकायतों को कुशलता से प्रसारित किया जाए, जिससे गलत दिशा में किए गए संचार पर समय और संसाधनों की बर्बादी को रोका जा सके।

## संगठनात्मक संरचना

GNIDA की संगठनात्मक संरचना प्रशासनिक और परिचालन मामलों को संबोधित करने के लिए एक स्पष्ट पदानुक्रम प्रदान करती है। प्राधिकरण की अध्यक्षता एक अध्यक्ष करते हैं, जो एक भारतीय प्रशासनिक सेवा (IAS) अधिकारी होते हैं, और दिन-प्रतिदिन के संचालन की देखरेख एक मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) करते हैं, जो भी एक IAS अधिकारी होते हैं।<sup>1</sup> जून 2025 तक, श्री मनोज कुमार सिंह अध्यक्ष के रूप में कार्यरत हैं, और श्री रवि कुमार एन.जी. CEO हैं।<sup>1</sup>

इन शीर्ष अधिकारियों के नीचे, GNIDA के कई अतिरिक्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी (ACEO) हैं जो व्यापक विभागीय पोर्टफोलियो का प्रबंधन करते हैं, जिनमें योजना/परियोजना, संस्थागत/आईटी/वाणिज्यिक और अन्य शामिल हैं।<sup>4</sup> पदानुक्रम में और नीचे विशेष कर्तव्य अधिकारी (OSD) और महाप्रबंधक (GM) हैं, जो परियोजना, शहरी सेवा, वित्त और योजना जैसे अधिक विशिष्ट क्षेत्रों के लिए जिम्मेदार हैं।<sup>4</sup> ग्रेटर नोएडा पश्चिम के निवासियों के लिए विशेष रूप से प्रासंगिक वे अधिकारी हैं जिन्हें विशेष रूप से क्षेत्र के लिए नामित किया गया है। उदाहरण के लिए, श्री अभिषेक पाठक "ग्रेटर नोएडा पश्चिम" के लिए OSD के रूप में कार्यरत हैं<sup>4</sup>, जो इलाके से सीधा प्रशासनिक संबंध दर्शाता है। इसी तरह, श्री आर. के. देव "ग्रेटर नोएडा पश्चिम कार्यालय" के लिए महाप्रबंधक हैं।<sup>4</sup> अन्य प्रमुख अधिकारियों में श्री आशीष कुमार सिंह, महाप्रबंधक (परियोजना/जल/सीवर) शामिल हैं, जो परियोजना निष्पादन और जल/सीवरेज बुनियादी ढांचे के लिए जिम्मेदार हैं जो सड़कों को प्रभावित करते हैं, और श्री जितेंद्र गौतम, उप कलेक्टर (संपत्ति/शहरी सेवा), जो सामान्य शहरी सेवाओं में शामिल हैं।<sup>4</sup>

इस संगठनात्मक संरचना को समझना निवासियों के लिए महत्वपूर्ण है। यह GNIDA के भीतर एक स्पष्ट आंतरिक वृद्धि पथ प्रदान करता है। विशिष्ट अधिकारियों और उनके नामित पोर्टफोलियो, जैसे "ग्रेटर नोएडा पश्चिम" या "परियोजना" प्रबंधन के लिए जिम्मेदार लोगों को जानना, नागरिकों को अपनी प्रारंभिक

शिकायतों और बाद के फॉलो-अप को अधिक प्रभावी ढंग से निर्देशित करने में सक्षम बनाता है। यह लक्षित दृष्टिकोण, यदि प्रारंभिक संपर्क अनुत्तरदायी हैं तो कमांड की श्रृंखला में व्यवस्थित रूप से आगे बढ़ना, सड़क मरम्मत और रखरखाव के मुद्दों के लिए ध्यान और कार्रवाई सुरक्षित करने की संभावना को काफी बढ़ाता है।

## IV. रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर में वर्तमान बुनियादी ढांचा परिदृश्य

रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर में बुनियादी ढांचा चुनौतियों की व्यापक समझ के लिए रिपोर्ट की गई कमियों और सुधार के लिए सरकार की योजनाओं दोनों की जांच करना आवश्यक है।

### रिपोर्ट की गई सड़क स्थितियों का आकलन

रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर में "दयनीय" सड़क स्थितियों का निवासी का वर्णन गंभीर गिरावट को इंगित करता है, जिसमें संभवतः कई गड्ढे, असमान सतहें और अपर्याप्त जल निकासी जैसे मुद्दे शामिल हैं। ऐसी स्थितियां न केवल असुविधा का कारण बनती हैं बल्कि यात्रियों और पैदल चलने वालों के लिए महत्वपूर्ण सुरक्षा जोखिम भी पैदा करती हैं।

### सामुदायिक प्रतिक्रिया और स्थानीय संदर्भ

रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर के निवासियों द्वारा सामना किए गए मुद्दे अलग-थलग घटनाएं नहीं हैं, बल्कि ग्रेटर नोएडा पश्चिम में बुनियादी ढांचे की चिंताओं के व्यापक पैटर्न को दर्शाते हैं। क्षेत्र के निवासियों ने लगातार अपनी असंतोष व्यक्त की है और सड़कों की खराब स्थिति के खिलाफ विरोध प्रदर्शन किया है, बेहतर बुनियादी ढांचे की मांग की है।<sup>5</sup> अधिकारियों के पास कई वर्षों से शिकायतें दर्ज की गई हैं, जिसके परिणामस्वरूप अक्सर ऐसे आश्वासन मिलते हैं जो ठोस कार्रवाई में नहीं बदले हैं।<sup>5</sup> हाल की रिपोर्टें सड़क की स्थितियों के कारण सीधे यातायात भीड़ और असुविधा के विशिष्ट उदाहरणों को और उजागर करती हैं, जिसमें निवासियों ने अक्सर उपयोग किए जाने वाले मार्गों पर "गड्ढों" और "उबड़-खाबड़ सवारी" का स्पष्ट रूप से उल्लेख किया है।<sup>6</sup>

समुदाय के बीच एक प्रचलित भावना है कि जबकि ग्रेटर नोएडा पश्चिम में वाणिज्यिक और आवासीय विकास में तेजी आ रही है, संबंधित सड़क बुनियादी ढांचा इस तेजी से विस्तार के साथ तालमेल नहीं बिठा पाया है।<sup>7</sup> यह असमानता एक प्रणालीगत मुद्दे का सुझाव देती है जहां भौतिक संरचनाओं का विकास

आवश्यक मूलभूत बुनियादी ढांचे से आगे निकल जाता है। यह व्यापक असंतोष इंगित करता है कि समस्या व्यक्तिगत शिकायतों से परे है, जो निरंतर और सामूहिक कार्रवाई की आवश्यकता की ओर इशारा करती है। "आश्वासन लेकिन कोई काम नहीं" <sup>5</sup> प्राप्त करने का इतिहास योजना या वादों और वास्तविक निष्पादन के बीच एक संभावित अंतर को रेखांकित करता है, जिसे निवासियों को लगातार वकालत के माध्यम से संबोधित करने के लिए तैयार रहना चाहिए।

## नियोजित बुनियादी ढांचा विकास और सड़क मरम्मत परियोजनाएं

वर्तमान चुनौतियों के बावजूद, GNIDA द्वारा क्षेत्र में बुनियादी ढांचे की कमियों को दूर करने के लिए प्रलेखित योजनाएं और चल रही पहलें हैं, जिनमें रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर के विशिष्ट क्षेत्र शामिल हैं।

### GNIDA की "मॉडल गांव" पहल

सितंबर 2021 में, GNIDA ने नोएडा प्राधिकरण के सहयोग से, अपने-अपने क्षेत्रों में 20 "मॉडल गांवों" को विकसित करने के लिए एक महत्वपूर्ण पहल शुरू की, जिसमें विभिन्न नागरिक और विद्युत कार्य शामिल थे। <sup>8</sup> इस पहल के तहत, "सदुल्लापुर में सड़क का काम किया जाएगा," जो सीधे तौर पर चिंता के क्षेत्रों में से एक में सड़क बुनियादी ढांचे के लिए एक नियोजित सुधार का संकेत देता है। <sup>8</sup> रोज़ा जलालपुर के लिए, इस पहल में विशेष रूप से "नालियों की मरम्मत की जाएगी" शामिल था। <sup>8</sup> हालांकि यह सीधे तौर पर सड़क की सतह पर मौजूदा गड्ढों को संबोधित नहीं कर सकता है, प्रभावी नाली मरम्मत दीर्घकालिक सड़क अखंडता के लिए एक महत्वपूर्ण शर्त है। खराब जल निकासी सड़क के बिगड़ने का एक प्राथमिक कारण है, जिससे गड्ढों का निर्माण और सामान्य संरचनात्मक क्षति होती है। इसलिए, नाली मरम्मत के सफल समापन से भविष्य में सड़क क्षति को रोकना चाहिए, हालांकि मौजूदा सड़क सतह क्षति के लिए अभी भी "पैच मरम्मत" या "पुनरुत्थान" के लिए अलग शिकायतों की आवश्यकता होगी। <sup>9</sup> निवासियों को इस अंतर्संबंध को पहचानना चाहिए: नाली का काम एक मूल कारण को संबोधित करता है, लेकिन तत्काल मुद्दों के लिए सीधे सड़क सतह की मरम्मत अभी भी आवश्यक है।

### रोज़ा जलालपुर के लिए विशिष्ट निविदाएं

रोज़ा जलालपुर के लिए एक अत्यधिक प्रासंगिक और विशिष्ट परियोजना "प्राथमिक विद्यालय से जय प्रकाश हाउस तक इंटरलॉकिंग टाइल्स बिछाने और आरसीसी नाली के निर्माण और रोज़ा जलालपुर, ग्रेटर

नोएडा गांव में आरसीसी नाली के निर्माण" शीर्षक वाली निविदा है।<sup>10</sup> यह परियोजना सीधे तौर पर सड़क सतह सुधार (इंटरलॉकिंग टाइल्स के माध्यम से) और गांव में जल निकासी के मुद्दों दोनों को लक्षित करती है। निविदा, आईडी: 2025\_GNIDA\_1031637\_4 और संदर्भ संख्या: SM/(E-TENDER CELL)/2025/596 दिनांक- 22.04.2025 द्वारा पहचानी गई, 24 अप्रैल, 2025 को ई-प्रकाशित हुई थी, जिसमें बोली बंद होने की तारीख 5 मई, 2025 और बोली खोलने की तारीख 7 मई, 2025 थी।<sup>10</sup> इस निविदा का अनुमानित मूल्य ₹1.47 करोड़ है।<sup>10</sup>

वर्तमान समय-सीमा के अनुसार, इस विशिष्ट परियोजना के लिए बोली प्रक्रिया समाप्त हो चुकी होगी, और निविदा या तो प्रदान की जा चुकी है या मूल्यांकन के अधीन है। इसका मतलब है कि काम अभी तक शुरू या पूरा नहीं हुआ है, जो निवासी द्वारा वर्णित "दयनीय" सड़क स्थितियों की व्याख्या करता है। यह जानकारी निवासियों के लिए महत्वपूर्ण है क्योंकि यह उन्हें सामान्य शिकायतों से विशिष्ट परियोजना निगरानी पर अपना ध्यान केंद्रित करने की अनुमति देती है। वे अब इस विशेष निविदा आईडी (2025\_GNIDA\_1031637\_4) की पुरस्कार स्थिति और काम की अपेक्षित शुरुआत की तारीख के बारे में पूछताछ कर सकते हैं। यह लक्षित पूछताछ GNIDA को इस महत्वपूर्ण, नियोजित बुनियादी ढांचा सुधार के निष्पादन के लिए जवाबदेह ठहराने के लिए एक ठोस आधार प्रदान करती है।

## अन्य प्रासंगिक GNIDA निविदाएं

GNIDA ग्रेटर नोएडा में सड़क बुनियादी ढांचे, स्ट्रीट लाइटिंग और जल निकासी सहित विभिन्न नागरिक और विद्युत कार्यों के लिए लगातार निविदाएं जारी करता है। हाल की निविदाओं में "मुख्य सड़क पुलिस लाइन और उद्योग केंद्र-II (इकोटेक-3) में स्ट्रीट लाइट प्रदान करना"<sup>11</sup>, विभिन्न क्षेत्रों में "आरसीसी नाली का निर्माण"<sup>11</sup>, और "60 मीटर चौड़ी सड़क का चौड़ीकरण" जैसी परियोजनाएं शामिल हैं।<sup>11</sup> हालांकि ये विशिष्ट परियोजनाएं सीधे रोज़ा जलालपुर या सदुल्लापुर में स्थित नहीं हो सकती हैं, वे सामूहिक रूप से बुनियादी ढांचा विकास में GNIDA की चल रही परिचालन गतिविधि को प्रदर्शित करती हैं।<sup>11</sup> इन निविदाओं की मात्रा और विविधता बताती है कि रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर में मुद्दे GNIDA के भीतर धन या परिचालन क्षमता की पूर्ण कमी से नहीं हो सकते हैं, बल्कि प्राथमिकता, विशिष्ट परियोजनाओं के जीवनचक्र प्रबंधन, या अनुबंधित एजेंसियों के प्रदर्शन से संबंधित चुनौतियों से हो सकते हैं। यह अवलोकन निवासियों को यह जोर देकर वकालत करने का अवसर प्रदान करता है कि उनका क्षेत्र, "मॉडल गांव" पहल का हिस्सा होने और विशिष्ट निविदाएं होने के बावजूद, गंभीर मुद्दों का अनुभव करना जारी रखता है जबकि अन्य परियोजनाएं शुरू की जा रही हैं।

## भविष्य के विकास का संदर्भ

रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर नोएडा एक्सटेंशन के अभिन्न अंग हैं, एक ऐसा क्षेत्र जो तेजी से

शहरीकरण और महत्वपूर्ण आवासीय वृद्धि का अनुभव कर रहा है। इन क्षेत्रों में विला, डुप्लेक्स और अपार्टमेंट कॉम्प्लेक्स सहित कई नई आवासीय परियोजनाएं या तो निर्माणाधीन हैं या हाल ही में पूरी हुई हैं।<sup>13</sup> "विहान फ्लोर्स," "ओम साई एन्क्लेव," और "ब्लिस रॉयल एन्क्लेव चरण I और II" जैसी उल्लेखनीय परियोजनाएं रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर में स्थित हैं, जो अक्सर ग्रेटर नोएडा पश्चिम लिंक रोड जैसी प्रमुख धमनी सड़कों से उनकी निकटता को उजागर करती हैं।<sup>14</sup> यह व्यापक आवासीय विकास सीधे तौर पर बढ़ती जनसंख्या घनत्व और मौजूदा सड़कों पर वाहन यातायात में इसी वृद्धि में बदल जाता है। यदि सड़क बुनियादी ढांचे में सुधार, जैसे कि इंटरलॉकिंग टाइल्स परियोजना<sup>10</sup>, इस जनसांख्यिकीय और विकासात्मक वृद्धि के साथ तालमेल नहीं बिठाते हैं, तो वर्तमान "दयनीय" स्थितियां खराब होने की संभावना है, जिससे लगातार यातायात भीड़, बढ़े हुए टूट-फूट, और बढ़े हुए सुरक्षा खतरे होंगे। यह बढ़ती मांग सड़क मरम्मत और व्यापक बुनियादी ढांचा उन्नयन की तात्कालिकता के लिए एक सम्मोहक तर्क प्रदान करती है, उन्हें सीधे टिकाऊ शहरी विकास और बढ़ती निवासी आबादी के लिए जीवन की गुणवत्ता से जोड़ती है।

**तालिका 1: रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर में प्रमुख नियोजित बुनियादी ढांचा परियोजनाएं**

परियोजना का नाम/विवरण	प्रासंगिक स्रोत आईडी	शासी प्राधिकरण	स्थिति	निविदा आईडी (यदि लागू हो)	मुख्य तिथियां	अनुमानित मूल्य	उपयोगकर्ता की शिकायत से प्रासंगिकता
सदुल्लापुर में सड़क का काम	8	GNIDA	नियोजित (सितंबर 2021 तक)	N/A	N/A	N/A	सीधे सड़क सतह में सुधार।
रोज़ा जलालपुर में नाली की मरम्मत	8	GNIDA	नियोजित (सितंबर 2021 तक)	N/A	N/A	N/A	सड़कों को प्रभावित करने वाले अंतर्निहित जल निकासी मुद्दों को संबोधित करता है।
प्राथमिक विद्यालय से जय प्रकाश	10	GNIDA	निविदा बोली बंद/खुली	2025_GNIDA_1031637_4, SM/(E-T	ई-प्रकाशित: 24 अप्रैल, 2025;	₹1.47 करोड़	सीधे सड़क सतह और जल



हाउस तक इंटरलॉकिंग टाइल्स बिछाना और आरसीसी नाली का निर्माण रोज़ा जलालपुर गांव में				ENDER CELL)/2 025/596 दिनांक- 22.04.20 25	बोली बंद: 5 मई, 2025; बोली खोलना: 7 मई, 2025		निकासी के मुद्दों को संबोधित करता है। बोली पूरी हो गई है, काम शुरू होने की उम्मीद है।
---	--	--	--	---	--	--	---

## V. GNIDA को सड़क संबंधी मुद्दों की रिपोर्ट करने के लिए चरण-दर-चरण मार्गदर्शिका

निवासियों के लिए सड़क संबंधी मुद्दों को प्रभावी ढंग से संबोधित करने के लिए, GNIDA द्वारा प्रदान किए गए आधिकारिक शिकायत चैनलों को समझना और उनका उपयोग करना महत्वपूर्ण है।

### आधिकारिक शिकायत चैनल

GNIDA नागरिक सेवाओं और शहर के उचित रखरखाव के प्रति अपनी प्रतिबद्धता पर जोर देता है।<sup>9</sup> प्राधिकरण ने बुनियादी ढांचे की समस्याओं की रिपोर्ट करने के लिए निवासियों के लिए कई मंच स्थापित किए हैं।

### GNIDA नागरिक सेवा पोर्टल ([investgnida.in](http://investgnida.in))

आधिकारिक GNIDA नागरिक सेवा पोर्टल रखरखाव कार्य से संबंधित शिकायतें दर्ज करने के लिए एक प्राथमिक चैनल है। इस पोर्टल का एक महत्वपूर्ण लाभ यह है कि इन अनुरोधों को उठाने के लिए किसी लॉगिन की आवश्यकता नहीं होती है, जिससे यह सभी निवासियों के लिए आसानी से सुलभ हो जाता है।<sup>9</sup>

शिकायत दर्ज करने के लिए:

1. [investgnida.in](http://investgnida.in) वेबसाइट पर "नागरिक सेवाएं" अनुभाग पर जाएं।<sup>9</sup>



2. "रखरखाव कार्य के लिए अनुरोध उठाएं" विकल्प का चयन करें।<sup>9</sup>
3. समस्या के बारे में आवश्यक विवरण भरें।

सड़क से संबंधित चिंताओं के लिए, पोर्टल कई विशिष्ट शिकायत प्रकार प्रदान करता है, प्रत्येक के समाधान के लिए एक निर्धारित वितरण समय होता है:

- **गड्ढों/सड़क कटों का अस्थायी भराव:** निर्धारित वितरण समय: 7 दिन।<sup>9</sup> यह श्रेणी तत्काल सुरक्षा खतरों को संबोधित करने के लिए महत्वपूर्ण है।
- **पैच मरम्मत:** निर्धारित वितरण समय: 30 दिन।<sup>9</sup> यह अधिक व्यापक लेकिन स्थानीयकृत क्षति पर लागू होता है।
- **सड़कों का पुनरुत्थान आवश्यक:** निर्धारित वितरण समय: 180 दिन।<sup>9</sup> यह व्यापक और गंभीर सड़क गिरावट के लिए है जिसके लिए व्यापक मरम्मत की आवश्यकता होती है।
- **नाली की मरम्मत - छोटी मरम्मत:** निर्धारित वितरण समय: 10 दिन।<sup>9</sup>
- **अवरोध/ओवरफ्लोइंग नाली:** निर्धारित वितरण समय: 7 दिन।<sup>9</sup>
- **जलभराव:** निर्धारित वितरण समय: 3 दिन।<sup>9</sup> ये जल निकासी से संबंधित शिकायतें महत्वपूर्ण हैं क्योंकि खराब जल निकासी सीधे सड़क क्षति में योगदान करती है।

शिकायत जमा करने के बाद, निवासियों को एक आवेदन संदर्भ संख्या प्राप्त होगी। यह संख्या पोर्टल पर उपलब्ध "ट्रैक नागरिक सेवाएं" विकल्प के माध्यम से उनके अनुरोध की स्थिति को ट्रैक करने के लिए आवश्यक है।<sup>9</sup> प्रत्येक सेवा के लिए निर्धारित वितरण समय महत्वपूर्ण बेंचमार्क हैं। वे निवासियों को स्पष्ट अपेक्षाएं प्रदान करते हैं और उन्हें GNIDA को न केवल कार्रवाई शुरू करने के लिए, बल्कि सार्वजनिक रूप से प्रतिबद्ध समय-सीमा के भीतर काम पूरा करने के लिए जवाबदेह ठहराने में सशक्त बनाते हैं। इन समय-सीमाओं से कोई भी महत्वपूर्ण विचलन बाद के फॉलो-अप या वृद्धि के लिए एक मजबूत आधार के रूप में काम कर सकता है, जो सेवा वितरण मानकों के संभावित उल्लंघन का संकेत देता है।

## "मित्र" मोबाइल ऐप

GNIDA सक्रिय रूप से अपने "मित्र" मोबाइल एप्लिकेशन को बढ़ावा देता है, जो Apple App Store और Google Play दोनों पर डाउनलोड के लिए उपलब्ध है, जिससे नागरिक सीधे अपने स्मार्टफोन से विभिन्न सेवाओं तक पहुंच सकते हैं।<sup>4</sup>

मित्र ऐप की मुख्य विशेषताओं में एक इंटरैक्टिव डैशबोर्ड, ऑनलाइन सेवा पहुंच और आसान नेविगेशन शामिल हैं।<sup>17</sup> महत्वपूर्ण रूप से, ऐप "शिकायत पंजीकरण" की सुविधा प्रदान करता है।<sup>17</sup> ऐप के माध्यम से शिकायत दर्ज करने के लिए, उपयोगकर्ता अपना नाम, मोबाइल नंबर, ईमेल पता, स्थान और मुद्दे का विस्तृत विवरण प्रदान करके एक साधारण फॉर्म भर सकते हैं।<sup>17</sup> ऐप "ऑनलाइन आवेदन स्थिति ट्रैकिंग" और "आवेदन प्रसंस्करण के प्रत्येक चरण पर स्वचालित एसएमएस/ईमेल सूचनाएं" जैसे लाभ प्रदान करता है।<sup>20</sup> मित्र ऐप शिकायत प्रक्रिया को सुव्यवस्थित करता है, इसे अधिक सुविधाजनक बनाता है और संचार का एक डिजिटल निशान प्रदान करता है। स्वचालित सूचनाएं विशेष रूप से काम पूरा होने को सुनिश्चित

करने के लिए मूल्यवान हैं, क्योंकि वे शिकायत की प्रगति पर वास्तविक समय अपडेट प्रदान करती हैं। यह डिजिटल रिकॉर्ड भविष्य के संदर्भ, फॉलो-अप, या संभावित कानूनी कार्यवाही में भी एक अमूल्य संपत्ति हो सकता है।

## सीधा संपर्क (फोन/ईमेल)

जबकि डिजिटल प्लेटफॉर्म को प्रोत्साहित किया जाता है, निवासी प्रारंभिक पूछताछ या फॉलो-अप के लिए सीधे संपर्क विधियों का भी उपयोग कर सकते हैं, खासकर यदि डिजिटल चैनलों में समस्याएं आ रही हैं या त्वरित प्रतिक्रिया नहीं मिल रही है। GNIDA के लिए सामान्य संपर्क नंबरों में +91 120-233-6030, 233-6031, 233-6032, और 233-6034 शामिल हैं।<sup>2</sup> प्राधिकरण का सामान्य ईमेल पता [authority\[at\]gnida\[dot\]in](mailto:authority[at]gnida[dot]in) है।<sup>2</sup>

## एक प्रभावी शिकायत तैयार करना

शिकायत की स्पष्टता और व्यापकता इसकी प्रभावशीलता और समाधान की गति को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित करती है।

## आवश्यक जानकारी

प्रत्येक शिकायत में सटीक और विस्तृत जानकारी शामिल होनी चाहिए। इसमें समस्या के सटीक स्थान को निर्दिष्ट करना शामिल है, जैसे सड़क का नाम, निकटतम प्रमुख मील का पत्थर, विशिष्ट घर नंबर, या सुपरटेक इकोविलेज 1 या स्प्रिंग मीडोज जैसे प्रसिद्ध समाजों के नाम।<sup>21</sup> समस्या का विस्तृत विवरण समान रूप से महत्वपूर्ण है, जिसमें मुद्दे की प्रकृति (जैसे, गड्ढों का आकार और गहराई, क्षतिग्रस्त सड़क खंड की अनुमानित लंबाई, या जल निकासी मुद्दे का विशिष्ट प्रकार) का वर्णन किया गया है। अवलोकन की तारीख शामिल करने से समस्या के लिए एक समय-सीमा स्थापित करने में मदद मिलती है।<sup>21</sup>

## सहायक साक्ष्य

सड़क की स्थितियों की स्पष्ट, दिनांकित तस्वीरें और छोटे वीडियो संलग्न करना अत्यधिक अनुशंसित है।

दृश्य साक्ष्य असाधारण रूप से प्रभावशाली होते हैं, जो समस्या की प्रकृति और गंभीरता के बारे में अस्पष्टता के लिए बहुत कम जगह छोड़ते हैं।<sup>21</sup> आधुनिक स्मार्टफोन अक्सर स्वचालित रूप से तस्वीरों को जियोटैग करते हैं, जो स्थान और समय को सटीक रूप से इंगित करके साक्ष्य को और मजबूत कर सकते हैं।

## रिकॉर्ड बनाए रखना

शिकायत प्रक्रिया के दौरान सावधानीपूर्वक रिकॉर्ड-कीपिंग महत्वपूर्ण है। निवासियों को प्रस्तुत की गई प्रत्येक शिकायत का विस्तृत लॉग बनाए रखना चाहिए। इस लॉग में शामिल होना चाहिए:

- ऑनलाइन पोर्टल या ऐप्स से प्राप्त शिकायत संदर्भ संख्याएं।
- प्रस्तुति की सटीक तिथियां और समय।
- फोन कॉल के दौरान संपर्क किए गए किसी भी अधिकारी के नाम।
- बातचीत या ईमेल एक्सचेंजों का संक्षिप्त सारांश।
- सभी पत्राचार की प्रतियां, जिसमें ईमेल और औपचारिक पत्र शामिल हैं।

यह व्यापक दस्तावेजीकरण सभी फॉलो-अप कार्यों के लिए एक महत्वपूर्ण संसाधन के रूप में कार्य करता है और यदि कोई वृद्धि या कानूनी कार्रवाई आवश्यक हो जाती है तो यह अपरिहार्य है।<sup>24</sup> यह संचार और GNIDA की जवाबदेही का एक सत्यापन योग्य इतिहास प्रदान करता है।

## तालिका 2: सड़क रखरखाव के लिए GNIDA नागरिक सेवाएं

सेवा प्रकार	निर्धारित वितरण समय (दिनों में)	प्रासंगिक स्रोत आईडी	नोट्स
गड्डों/सड़क कटों का अस्थायी भराव	7	9	तत्काल सुरक्षा खतरों के लिए महत्वपूर्ण।
पैच मरम्मत	30	9	स्थानीयकृत लेकिन अधिक व्यापक क्षति के लिए।
सड़कों का पुनरुत्थान आवश्यक	180	9	व्यापक और गंभीर सड़क गिरावट के लिए।
नाली की मरम्मत - छोटी मरम्मत	10	9	सड़क अखंडता को प्रभावित करने वाले छोटे जल निकासी मुद्दों को

			संबोधित करता है।
अवरोध/ओवरफ्लोइंग नाली	7	9	पानी के जमाव और सड़क क्षति को रोकने के लिए महत्वपूर्ण।
जलभराव	3	9	तत्काल सुरक्षा और आगे सड़क गिरावट को रोकने के लिए तत्काल।

## VI. किससे पूछें और अपनी शिकायत को कैसे बढ़ाएं

GNIDA जैसे बड़े प्रशासनिक निकाय को नेविगेट करने के लिए एक रणनीतिक दृष्टिकोण की आवश्यकता होती है, खासकर जब प्रारंभिक शिकायतें समय पर परिणाम नहीं देती हैं। प्रमुख अधिकारियों और उपलब्ध वृद्धि चैनलों को समझना सर्वोपरि है।

### प्रमुख GNIDA अधिकारी और उनकी भूमिकाएं

संचार को उचित अधिकारियों तक निर्देशित करने से समाधान प्रक्रिया में काफी तेजी आ सकती है। GNIDA के भीतर सड़क बुनियादी ढांचे और शिकायत निवारण से संबंधित प्रमुख पदों पर निम्नलिखित अधिकारी हैं:

- **अध्यक्ष:** श्री मनोज कुमार सिंह (IAS) ग्रेटर नोएडा औद्योगिक विकास प्राधिकरण के समग्र प्रमुख हैं। इस स्तर पर संचार आमतौर पर महत्वपूर्ण वृद्धियों के लिए आरक्षित होता है।
  - संपर्क: +91 120-2336001, +91 120-2336003, chairman@gnida.in<sup>1</sup>
- **मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO):** श्री रवि कुमार एन.जी. (IAS) GNIDA के भीतर दैनिक संचालन और नीतियों के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार हैं।
  - संपर्क: +91 120-2336004, +91 120-2336005, ceo@gnida.in<sup>1</sup>
- **अतिरिक्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी (ACEOs):** ये वरिष्ठ अधिकारी व्यापक विभागीय कार्यों की देखरेख करते हैं और महाप्रबंधक स्तर से परे मुद्दों को बढ़ाने के लिए महत्वपूर्ण हैं।
  - श्रीमती श्रीलक्ष्मी वी. एस. (IAS), ACEO (योजना/परियोजना/स्वास्थ्य/बागवानी/IITGNL): इस ACEO का पोर्टफोलियो सीधे प्रमुख बुनियादी ढांचा योजना और परियोजना निष्पादन से संबंधित है, जिससे वे सड़क विकास के मुद्दों के लिए एक प्रमुख संपर्क बन जाते हैं।
    - संपर्क: +91 120-2336011, aceovssl@gnida.in<sup>4</sup>
  - श्री सुनील कुमार सिंह (IAS), ACEO (ग्रुप

हाउसिंग/सहकारी/NMRC/.../विद्युत/संपत्ति/वित्त/RTI/WC-4, 5, 8 (परियोजना) भूमि/किसान आबादी...): इस ACEO की जिम्मेदारियों में परियोजना निष्पादन और भूमि से संबंधित मामले शामिल हैं, जो सड़क निर्माण और मरम्मत के लिए प्रासंगिक हो सकते हैं।

■ संपर्क: +91 120 2336009, aceosk@gnida.in।<sup>4</sup>

- विशेष कर्तव्य अधिकारी (OSDs) / महाप्रबंधक (GMs): ये अधिकारी विशिष्ट कार्यात्मक क्षेत्रों या भौगोलिक क्षेत्रों का प्रबंधन करते हैं।

- श्री अभिषेक पाठक, OSD (कार्मिक/प्रणाली/वाणिज्यिक/NMRC/विद्युत और यांत्रिक/स्वास्थ्य/बागवानी/खेल परिसर/जल/सीवर/ग्रेटर नोएडा पश्चिम): यह अधिकारी ग्रेटर नोएडा पश्चिम क्षेत्र के लिए सीधे जिम्मेदार हैं, जिससे वे स्थानीय मुद्दों के लिए एक महत्वपूर्ण प्रारंभिक संपर्क बिंदु बन जाते हैं।

■ संपर्क: +91 120-2336019, abhishekp@gnida.in।<sup>4</sup>

- श्री आर. के. देव, महाप्रबंधक (ग्रेटर नोएडा पश्चिम कार्यालय/नोडल अधिकारी IGRS/लोकसभा/विधानसभा/राज्यसभा/विधान परिषद प्रश्न/विधायी समिति): ग्रेटर नोएडा पश्चिम क्षेत्र की सीधी देखरेख के साथ एक और प्रमुख संपर्क।

■ संपर्क: +91 120-2336025, rkdev@gnida.in।<sup>4</sup>

- श्री आशीष कुमार सिंह, महाप्रबंधक (परियोजना/जल/सीवर): यह GM परियोजनाओं के निष्पादन और जल और सीवरेज बुनियादी ढांचे के रखरखाव के लिए प्रासंगिक है, जो अक्सर सड़क की स्थितियों को प्रभावित करता है।

■ संपर्क: +91120-2336015, gmproject@gnida.in।<sup>4</sup>

- श्री जितेंद्र गौतम, उप कलेक्टर (संपत्ति/शहरी सेवा/WC-5-8/किसान आबादी/भूमि/GBU/GIMS): यह अधिकारी सामान्य शहरी सेवाओं में शामिल है, जिसमें सार्वजनिक बुनियादी ढांचे के रखरखाव के पहलू शामिल हैं।

■ संपर्क: +91 120-2336020, jitendragautam@gnida.in।<sup>4</sup>

इन विशिष्ट अधिकारियों, विशेष रूप से ग्रेटर नोएडा पश्चिम के लिए OSD और GM, और साथ ही GM (परियोजना) या ACEO (योजना/परियोजना) को संचार पर चिह्नित करना, यह सुनिश्चित करता है कि शिकायत सबसे प्रासंगिक निर्णय निर्माताओं और निष्पादन के लिए सीधे जिम्मेदार लोगों तक पहुंचे। यह सटीक दृष्टिकोण प्राधिकरण को सामान्य संचार भेजने की तुलना में तेजी से और अधिक प्रासंगिक प्रतिक्रिया प्राप्त करने की संभावना को काफी बढ़ाता है।

## GNIDA के भीतर अनौपचारिक वृद्धि मैट्रिक्स

आंतरिक वृद्धि के लिए एक व्यवस्थित दृष्टिकोण यह सुनिश्चित करने में मदद कर सकता है कि शिकायतों पर आवश्यक ध्यान दिया जाए।

- चरण 1: प्रारंभिक शिकायत: आधिकारिक ऑनलाइन पोर्टल या मित्र ऐप के माध्यम से शिकायत दर्ज करें, यह सुनिश्चित करते हुए कि ट्रैकिंग के लिए एक संदर्भ संख्या प्राप्त की गई है।

- **चरण 2: विभागीय प्रमुख के साथ फॉलो-अप:** यदि निर्धारित वितरण समय (तालिका 2 देखें) के भीतर कोई कार्रवाई नहीं की जाती है, तो निवासियों को सीधे संबंधित महाप्रबंधक या OSD (जैसे, GM परियोजना, GM ग्रेटर नोएडा पश्चिम कार्यालय, या OSD ग्रेटर नोएडा पश्चिम) से संपर्क करना चाहिए। इस संचार में प्रारंभिक शिकायत संख्या का संदर्भ होना चाहिए और प्रस्तुति के बाद से बीते हुए समय को उजागर करना चाहिए।
- **चरण 3: अतिरिक्त CEO को वृद्धि:** यदि महाप्रबंधक या OSD उचित समय-सीमा (जैसे, प्रारंभिक फॉलो-अप के 7-10 दिन बाद) के भीतर संतोषजनक प्रतिक्रिया या समाधान प्रदान नहीं करते हैं, तो मामले को संबंधित अतिरिक्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी (जैसे, ACEO योजना/परियोजना) को बढ़ाया जाना चाहिए। इस संचार में समाधान के सभी पिछले प्रयासों और संतोषजनक परिणाम की कमी का स्पष्ट रूप से विवरण होना चाहिए।
- **चरण 4: CEO को वृद्धि:** यदि ACEO का हस्तक्षेप अपर्याप्त साबित होता है, तो मुद्दे को मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO) को बढ़ाया जाना चाहिए। यह कदम निचले प्रशासनिक स्तरों पर लगातार विफलता को दर्शाता है और उच्चतम परिचालन प्राधिकरण से ध्यान देने की मांग करता है।
- **चरण 5: अध्यक्ष को अंतिम आंतरिक वृद्धि:** GNIDA के भीतर अंतिम उपाय के रूप में, मुद्दे को औपचारिक रूप से अध्यक्ष को संबोधित किया जा सकता है। यह कदम उन मामलों के लिए आरक्षित होना चाहिए जहां समाधान के बिना अन्य सभी आंतरिक चैनल समाप्त हो गए हैं, जो शिकायत को संबोधित करने में एक प्रणालीगत विफलता का संकेत देता है।

इस श्रृंखला में व्यवस्थित रूप से आगे बढ़ना, जबकि प्रत्येक बातचीत को सावधानीपूर्वक दस्तावेज़ करना (जिसमें किससे संपर्क किया गया था, कब, क्या चर्चा की गई थी, और क्या वादा किया गया था या वितरित किया गया था), महत्वपूर्ण आंतरिक दबाव बनाता है। पदानुक्रम में उच्च अधिकारी अपने अधीनस्थों के प्रदर्शन के लिए जवाबदेह होते हैं, और लगातार, प्रलेखित विफलताएं व्यापक जवाबदेही मुद्दों से बचने के लिए उनके हस्तक्षेप को प्रेरित कर सकती हैं। यह प्रक्रिया किसी भी संभावित बाहरी कानूनी या सार्वजनिक कार्रवाई के लिए एक मजबूत और सत्यापन योग्य पेपर ट्रेल भी बनाती है।

## केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS)

GNIDA के आंतरिक तंत्रों से परे, केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) एक महत्वपूर्ण बाहरी निरीक्षण मंच प्रदान करती है। CPGRAMS एक राष्ट्रीय ऑनलाइन मंच है जो नागरिकों को भारत सरकार के सभी मंत्रालयों और विभागों और विभिन्न राज्य सरकारों के साथ शिकायतें दर्ज करने की अनुमति देता है।<sup>25</sup>

CPGRAMS पर शिकायत दर्ज करने के लिए:

1. आधिकारिक CPGRAMS पोर्टल [pgportal.gov.in](http://pgportal.gov.in) पर जाएं।<sup>25</sup>
2. आगे बढ़ने के लिए "पंजीकरण / लॉगिन" विकल्प का चयन करें।<sup>25</sup>
3. शिकायत जमा करने का फॉर्म भरते समय, संबंधित विभाग के रूप में "बुनियादी ढांचा और औद्योगिक

विकास प्राधिकरण - ग्रेटर नोएडा" का चयन करना अनिवार्य है।<sup>26</sup>

CPGRAMS का उपयोग करने के लाभ पर्याप्त हैं:

- यह 24 घंटे, सप्ताह के 7 दिन उपलब्ध है, जो पहुंच सुनिश्चित करता है।<sup>25</sup>
- पंजीकरण पर, एक अद्वितीय पंजीकरण आईडी प्रदान की जाती है, जिससे नागरिक अपनी शिकायत की स्थिति और प्रगति को ऑनलाइन ट्रैक कर सकते हैं।<sup>25</sup>
- CPGRAMS एक अपील सुविधा प्रदान करता है यदि शिकायतकर्ता शिकायत अधिकारी द्वारा प्रदान किए गए प्रारंभिक समाधान से असंतुष्ट है।<sup>25</sup> यदि समाधान के लिए प्रतिक्रिया रेटिंग को "खराब" के रूप में चिह्नित किया जाता है, तो अपील दर्ज करने का विकल्प स्वचालित रूप से सक्षम हो जाता है।<sup>25</sup>
- यह प्रणाली एक स्टैंडअलोन मोबाइल एप्लिकेशन और UMANG ऐप के माध्यम से भी सुलभ है, जिससे सुविधा बढ़ती है।<sup>25</sup>

CPGRAMS एक महत्वपूर्ण बाहरी निरीक्षण तंत्र प्रदान करता है। यदि GNIDA के आंतरिक चैनल अनुत्तरदायी साबित होते हैं, तो इस राष्ट्रीय मंच पर शिकायत दर्ज करने से मामला उच्च राज्य और केंद्र सरकार के अधिकारियों के ध्यान में आता है। अपील तंत्र यह भी सुनिश्चित करता है कि नागरिकों के पास एक सहारा है, भले ही प्रारंभिक समाधान असंतोषजनक हो, जो स्थानीय प्राधिकरण से परे जवाबदेही की एक अतिरिक्त परत जोड़ता है। यह प्रणाली स्थानीय नौकरशाही जड़ता को दूर करने और यह सुनिश्चित करने के लिए डिज़ाइन की गई है कि शिकायतों को उच्च प्रशासनिक स्तर पर संबोधित किया जाए।

## समुदाय और मीडिया का लाभ उठाना

औपचारिक शिकायत चैनलों से परे, सामूहिक कार्रवाई और सार्वजनिक दृश्यता अधिकारियों की जवाबदेही को महत्वपूर्ण रूप से प्रभावित कर सकती है।

## निवासी कल्याण संघ (RWAs)

निवासी कल्याण संघ (RWAs) शक्तिशाली सामूहिक आवाजें हैं जो निवासियों की ओर से प्रभावी ढंग से वकालत कर सकती हैं।<sup>27</sup> रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर में मौजूदा RWAs के साथ जुड़ने से व्यक्तिगत शिकायतों को एक सामूहिक मांग में बदल दिया जा सकता है। उपयोगकर्ता के क्षेत्र में या उसके पास पहचाने गए विशिष्ट RWAs में "नीलगिरी 2 सदुल्लापुर" और "फ्रीहोल्ड प्लॉट्स, रोज़ा जलालपुर गांव" शामिल हैं।<sup>28</sup> निवासियों को इस मुद्दे को सामूहिक रूप से उठाने के लिए इन संघों से संपर्क करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। RWAs के पास अक्सर स्थानीय अधिकारियों के साथ संचार के स्थापित चैनल और मौजूदा संबंध होते हैं, जिससे वे निरंतर दबाव डाल सकते हैं और GNIDA के लिए इस मुद्दे को



अनदेखा करना अधिक चुनौतीपूर्ण हो जाता है।<sup>27</sup> यह दृष्टिकोण व्यक्तिगत याचिका से समुदाय-व्यापी मांग में गतिशीलता को बदलता है, जिससे अक्सर अधिक प्रभावशाली परिणाम मिलते हैं।

## स्थानीय मीडिया और सोशल मीडिया

स्थानीय मीडिया और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से समस्या पर सार्वजनिक ध्यान आकर्षित करने से अधिकारियों पर महत्वपूर्ण दबाव पड़ सकता है। सोशल मीडिया (जैसे, फेसबुक या ट्विटर/एक्स जैसे प्लेटफॉर्म पर स्थानीय सामुदायिक समूह) के माध्यम से मुद्दे को उजागर करना या स्थानीय समाचार आउटलेट्स के साथ जुड़ना अधिकारियों को कार्रवाई करने के लिए मजबूर कर सकता है।<sup>27</sup> स्थानीय समाचार रिपोर्टों ने ग्रेटर नोएडा पश्चिम में खराब सड़कों के लिए निवासियों के विरोध और मांगों को पहले ही कवर किया है<sup>5</sup>, जो ऐसी चिंताओं के लिए एक ग्रहणशील दर्शकों का संकेत देता है। मीडिया का ध्यान, विशेष रूप से स्थानीय समाचार एजेंसियों से, समस्या की दृश्यता को तेजी से बढ़ा सकता है, जिससे GNIDA अधिकारियों पर सार्वजनिक और राजनीतिक जांच होती है। सोशल मीडिया, वायरल जागरूकता की अपनी क्षमता के साथ, अधिकारियों को नकारात्मक प्रचार से बचने के लिए प्रतिक्रिया देने के लिए और मजबूर कर सकता है। यह बाहरी दबाव अक्सर एक अत्यधिक प्रभावी उत्प्रेरक हो सकता है जब लगातार नौकरशाही निष्क्रियता का सामना करना पड़ता है।

### तालिका 3: सड़क बुनियादी ढांचे और शिकायतों के लिए प्रमुख GNIDA अधिकारी

नाम	पदनाम (प्रासंगिक पोर्टफोलियो)	फोन नंबर	ईमेल पता	वृद्धि में भूमिका	प्रासंगिक स्रोत आईडी
श्री मनोज कुमार सिंह	अध्यक्ष	+91 120-2336001 , +91 120-2336003	chairman@gnida.in	समग्र प्रमुख, अंतिम आंतरिक वृद्धि बिंदु	1
श्री रवि कुमार एन.जी.	मुख्य कार्यकारी अधिकारी (CEO)	+91 120-2336004, +91 120-2336005	ceo@gnida.in	दैनिक संचालन के प्रमुख, उच्च-स्तरीय वृद्धि	1
श्रीमती श्रीलक्ष्मी वी. एस.	अतिरिक्त मुख्य कार्यकारी	+91 120-2336011	aceovssl@gnida.in	प्रमुख बुनियादी ढांचा	4

	अधिकारी (योजना/परियोजना/स्वास्थ्य/बागवानी/IITG NL)			परियोजनाओं के लिए वृद्धि	
श्री सुनील कुमार सिंह	अतिरिक्त मुख्य कार्यकारी अधिकारी (ग्रुप हाउसिंग/सहकारी/NMRC/.../विद्युत/संपत्ति/वित्त/RTI/WC-4, 5, 8 (परियोजना) भूमि/किसान आबादी...)	+91 120 2336009	aceosk@gnida.in	परियोजना निष्पादन और भूमि से संबंधित मुद्दों के लिए वृद्धि	4
श्री अभिषेक पाठक	OSD (कार्मिक/प्रणाली/.../जल/सीवर/ग्रेटर नोएडा पश्चिम)	+91 120-2336019	abhishekp@gnida.in	ग्रेटर नोएडा पश्चिम के मुद्दों के लिए प्रारंभिक संपर्क बिंदु	4
श्री आर. के. देव	महाप्रबंधक (ग्रेटर नोएडा पश्चिम कार्यालय/नोडल अधिकारी IGRS/...)	+91 120-2336025	rkdev@gnida.in	ग्रेटर नोएडा पश्चिम के लिए प्रमुख संपर्क, IGRS के लिए नोडल अधिकारी	4
श्री आशीष कुमार सिंह	महाप्रबंधक (परियोजना/जल/सीवर)	+91120-2336 015	gmproject@gnida.in	परियोजना निष्पादन, जल और सीवर/बुनियादी ढांचे के लिए संपर्क	4
श्री जितेंद्र गौतम	उप कलेक्टर (संपत्ति/शहरी सेवा/WC-5-8/किसान आबादी/भूमि/GBU/GIMS)	+91 120-233602 0	jitendragautam@gnida.in	शहरी सेवाओं और संपत्ति से संबंधित मुद्दों के लिए संपर्क	4

## VII. कार्य पूर्णता और फॉलो-अप सुनिश्चित करना

शिकायत दर्ज करना पहला कदम है; यह सुनिश्चित करना कि काम वास्तव में किया गया है और गुणवत्ता मानकों को पूरा करता है, बाद का और समान रूप से महत्वपूर्ण चरण है। सफल समाधान के लिए सक्रिय निगरानी और लगातार फॉलो-अप आवश्यक है।

### शिकायत की स्थिति को ट्रैक करना

निवासियों को GNIDA नागरिक सेवा पोर्टल<sup>9</sup> पर उपलब्ध "ट्रैक नागरिक सेवाएं" विकल्प का नियमित रूप से उपयोग करना चाहिए, जो प्रस्तुति पर प्रदान की गई अद्वितीय आवेदन संदर्भ संख्या दर्ज करके किया जा सकता है। यदि शिकायत मित्र ऐप के माध्यम से दर्ज की गई थी, तो उसकी स्थिति अपडेट और स्वचालित सूचनाओं की बारीकी से निगरानी की जानी चाहिए।<sup>17</sup> केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) के माध्यम से प्रस्तुत शिकायतों के लिए, अद्वितीय पंजीकरण आईडी इसकी प्रगति और समाधान की स्थिति की निरंतर ट्रैकिंग की अनुमति देती है।<sup>25</sup> इन प्लेटफॉर्मों पर लगातार निगरानी वास्तविक समय की जानकारी प्रदान करती है और किसी भी देरी या कार्रवाई की कमी की पहचान करने में मदद करती है।

### लगातार फॉलो-अप

यह महत्वपूर्ण है कि निवासी यह न मानें कि शिकायत जमा करने के बाद स्वचालित रूप से हल हो जाएगी। कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए अक्सर सक्रिय और लगातार फॉलो-अप आवश्यक होता है। यदि GNIDA द्वारा उल्लिखित सेवा के लिए निर्धारित वितरण समय (तालिका 2 देखें) बिना समाधान के बीत चुका है, तो निवासियों को फॉलो-अप संचार शुरू करना चाहिए। इसमें संबंधित अधिकारियों को ईमेल भेजना या फोन कॉल करना शामिल होना चाहिए, हमेशा मूल शिकायत आईडी का संदर्भ देना और बीते हुए समय को उजागर करना। विनम्र लेकिन दृढ़ स्वर बनाए रखना, दैनिक जीवन और सामुदायिक सुरक्षा पर अनसुलझे मुद्दे के नकारात्मक प्रभाव को दोहराना प्रभावी हो सकता है।

### दस्तावेजीकरण

पूरी प्रक्रिया के दौरान निरंतर और सावधानीपूर्वक दस्तावेजीकरण सर्वोपरि है। निवासियों को सभी इंटरैक्शन का विस्तृत लॉग बनाए रखना चाहिए, जिसमें संचार की तिथियां और समय, संपर्क किए गए अधिकारियों के नाम, और बातचीत या ईमेल एक्सचेंजों का संक्षिप्त सारांश शामिल है। GNIDA अधिकारियों द्वारा किए गए किसी भी वादे या प्रतिबद्धताओं को भी दर्ज किया जाना चाहिए।<sup>24</sup> सभी पत्राचार की प्रतियां, जिसमें ईमेल, औपचारिक पत्र, और ऑनलाइन स्थिति अपडेट के स्क्रीनशॉट शामिल हैं, को सावधानीपूर्वक संरक्षित किया जाना चाहिए। इसके अलावा, यदि और जब काम शुरू होता है, तो उसकी प्रगति को दिनांकित तस्वीरों और वीडियो के साथ दस्तावेज़ करना महत्वपूर्ण है। इस दस्तावेजीकरण में सकारात्मक विकास और काम की गुणवत्ता में किसी भी कमी दोनों को कैप्चर करना चाहिए। यह व्यापक साक्ष्य ट्रेल मरम्मत की गुणवत्ता और पूर्णता के लिए ठेकेदारों और अधिकारियों को जवाबदेह ठहराने के लिए महत्वपूर्ण है।

## सामुदायिक निगरानी

पड़ोसियों और स्थानीय निवासी कल्याण संघों (RWAs)<sup>28</sup> के साथ जुड़कर किसी भी मरम्मत कार्य की प्रगति और गुणवत्ता की सामूहिक रूप से निगरानी करना निरीक्षण को काफी बढ़ा सकता है। एक सामूहिक अवलोकन प्रयास GNIDA को अधिक व्यापक और विश्वसनीय प्रतिक्रिया प्रदान करता है, खासकर यदि काम को निम्न गुणवत्ता वाला, अधूरा माना जाता है, या यदि मरम्मत प्रक्रिया के दौरान नए मुद्दे उत्पन्न होते हैं। यह सक्रिय निरीक्षण, जिसमें सक्रिय ट्रेकिंग, लगातार फॉलो-अप, और हर चरण में सावधानीपूर्वक दस्तावेजीकरण शामिल है - प्रारंभिक शिकायत से लेकर काम के कथित "पूरा होने" तक - महत्वपूर्ण है। यह सुनिश्चित करता है कि मरम्मत की गुणवत्ता और पूर्णता की जांच की जाती है, जिससे GNIDA के लिए वास्तविक, संतोषजनक वितरण के बिना सफल समाधान का दावा करना अधिक चुनौतीपूर्ण हो जाता है। यदि काम असंतोषजनक है तो यह नागरिक से प्राधिकरण तक सबूत का बोझ बदल देता है।

## VIII. गैर-कार्रवाई के लिए कानूनी सहारा और जवाबदेही

जब प्रशासनिक चैनल और सामुदायिक दबाव आवश्यक कार्रवाई करने में विफल रहते हैं, तो नागरिकों के पास अधिकारियों को मजबूर करने और सड़क लापरवाही के कारण हुए नुकसान के लिए मुआवजे की मांग करने के लिए महत्वपूर्ण कानूनी रास्ते होते हैं।

## सरकारी दायित्व को समझना (अपकृत्य का कानून)

भारत में कानूनी ढांचा बुनियादी ढांचे के रखरखाव के संबंध में सार्वजनिक अधिकारियों के लिए स्पष्ट जिम्मेदारियां स्थापित करता है। नगरपालिका प्राधिकरण और निगम, जैसे GNIDA, अपनी निर्दिष्ट सीमाओं के भीतर सड़कों का रखरखाव और upkeep करने के लिए कानूनी रूप से बाध्य हैं।<sup>30</sup> राज्य, अपनी एजेंसियों के माध्यम से, "अपने सेवकों के अपकृत्यपूर्ण कृत्यों" के लिए उत्तरदायी है - चूक या कमीशन के कार्य जिनके परिणामस्वरूप नागरिकों को नुकसान या चोट लगती है।<sup>30</sup>

खतरनाक सड़क स्थितियों के लिए सरकारी एजेंसी को उत्तरदायी ठहराने के लिए, लापरवाही के चार आवश्यक तत्वों को साबित करना होगा<sup>23</sup>:

1. **देखभाल का कर्तव्य:** सरकारी एजेंसी (GNIDA) का सुरक्षित सड़क स्थितियों को बनाए रखने का कानूनी कर्तव्य था। यह तत्व आमतौर पर स्थापित करना सीधा है, क्योंकि सार्वजनिक सड़कों का रखरखाव ऐसे अधिकारियों की एक मुख्य जिम्मेदारी है।<sup>23</sup>
2. **कर्तव्य का उल्लंघन:** GNIDA खतरनाक सड़क स्थितियों (जैसे, गड्ढे, खराब जल निकासी) को बने रहने की अनुमति देकर या ज्ञात खतरों की समय पर मरम्मत करने में विफल होकर अपने कर्तव्य को पूरा करने में विफल रहा।<sup>23</sup> संदर्भ संख्या और अधूरी निर्धारित वितरण समय (तालिका 2 देखें) सहित सावधानीपूर्वक प्रलेखित शिकायतें, इस उल्लंघन के महत्वपूर्ण प्रमाण के रूप में कार्य करती हैं।
3. **कारण:** खतरनाक सड़क स्थितियों ने सीधे दुर्घटना, चोट, या हुई क्षति का कारण बना। इसका मतलब है कि यदि सड़क के खतरे को ठीक कर दिया गया होता, तो नुकसान नहीं होता।<sup>23</sup>
4. **क्षति:** हुए नुकसान के मूर्त प्रमाण प्रदान किए जाने चाहिए, जिसमें चिकित्सा व्यय, खोई हुई मजदूरी, दर्द और पीड़ा, और संपत्ति क्षति शामिल हो सकती है।<sup>23</sup>

एक गहरा कानूनी सिद्धांत नागरिक की स्थिति को पुष्ट करता है: भारत के माननीय सर्वोच्च न्यायालय ने देखा है कि "ठीक से बनाए रखी गई सड़कों का अधिकार भारत के संविधान के अनुच्छेद 21 द्वारा गारंटीकृत मौलिक अधिकारों का एक हिस्सा है"।<sup>30</sup> अनुच्छेद 21 जीवन और व्यक्तिगत स्वतंत्रता के अधिकार की रक्षा करता है। इस मौलिक अधिकार के उल्लंघन के कारण हुए किसी भी नुकसान की स्थिति में, नागरिक मुआवजे की मांग करने के हकदार हैं।<sup>30</sup> यह संवैधानिक समर्थन सड़क रखरखाव को एक मात्र नागरिक सुविधा से एक संवैधानिक अनिवार्यता तक बढ़ाता है, जो राहत की मांग करने में प्रभावित नागरिकों की कानूनी स्थिति को काफी मजबूत करता है।

जबकि सरकारी एजेंसियां अक्सर "संप्रभु प्रतिरक्षा" का आह्वान करती हैं - एक कानूनी सिद्धांत जो आमतौर पर सरकारी संस्थाओं को कुछ मुकदमों से बचाता है - भारत के कई राज्यों ने "अपकृत्य दावा अधिनियम" या इसी तरह के कानून बनाए हैं जो अपवाद प्रदान करते हैं, जिससे सरकार के खिलाफ दावे की अनुमति मिलती है जब लापरवाही साबित की जा सकती है।<sup>23</sup> इसका मतलब है कि संप्रभु प्रतिरक्षा सड़क रखरखाव में सरकारी लापरवाही के मामलों में कानूनी कार्रवाई के लिए एक पूर्ण बाधा नहीं है।

## कानूनी कार्रवाई के रास्ते

जब प्रशासनिक उपाय समाप्त हो जाते हैं या अप्रभावी साबित होते हैं, तो नागरिकों के पास आगे बढ़ने के लिए विशिष्ट कानूनी रास्ते होते हैं।

### क्षति/मुआवजे के लिए दीवानी मुकदमा

यदि सड़क लापरवाही के सीधे परिणाम के रूप में कोई दुर्घटना, व्यक्तिगत चोट, या यहां तक कि मृत्यु भी होती है, तो दीवानी मुकदमे के माध्यम से मुआवजा मांगा जा सकता है। ऐसे दावे घातक दुर्घटना अधिनियम, 1855, या मोटर वाहन अधिनियम, 1988 के तहत दायर किए जा सकते हैं, जो किसी व्यक्ति के परिवार को एक कार्रवाई योग्य गलत के कारण हुए नुकसान के लिए मुआवजे का प्रावधान करते हैं।<sup>30</sup> दीवानी मुकदमा शुरू करने की प्रक्रिया में उचित अदालत में शिकायत दर्ज करना, प्रतिवादी (GNIDA) पर शिकायत की एक प्रति औपचारिक रूप से सेवा करना, और फिर लापरवाही के चार तत्वों को व्यवस्थित रूप से साबित करना शामिल है।<sup>23</sup> मजबूत, सम्मोहक साक्ष्य, जिसमें घटना के समय खतरनाक सड़क स्थितियों के फोटोग्राफिक और वीडियो दस्तावेजीकरण, साथ ही रखरखाव रिकॉर्ड और प्रासंगिक सरकारी रिपोर्ट शामिल हैं, एक सफल दावे के लिए महत्वपूर्ण हैं।<sup>23</sup>

### उच्च न्यायालय में रिट याचिका (परमादेश)

एक सार्वजनिक प्राधिकरण को अपने वैधानिक कर्तव्य का पालन करने के लिए मजबूर करने का एक शक्तिशाली कानूनी साधन एक रिट याचिका है, विशेष रूप से परमादेश की रिट, जो उच्च न्यायालय (उत्तर प्रदेश के लिए इलाहाबाद उच्च न्यायालय) में दायर की जाती है। यह एक उपयुक्त कानूनी उपाय है जब GNIDA बार-बार शिकायतों और सड़कों के रखरखाव के अपने स्पष्ट वैधानिक दायित्व के बावजूद आवश्यक कार्रवाई करने में विफल रहता है। इलाहाबाद उच्च न्यायालय ने वास्तव में GNIDA से जुड़े रिट याचिकाओं की सुनवाई की है, जो ऐसे मामलों में इसके क्षेत्राधिकार का संकेत देती है।<sup>32</sup>

परमादेश की रिट एक सीधा न्यायिक आदेश है जो एक सार्वजनिक निकाय को एक विशिष्ट कानूनी कर्तव्य का पालन करने के लिए मजबूर करता है जिसे उसे पूरा करना अनिवार्य है। यदि GNIDA, अपने वैधानिक जनादेश<sup>1</sup> और नागरिक शिकायतों के बावजूद, लगातार सड़क रखरखाव की उपेक्षा करता है, तो एक उच्च न्यायालय उन्हें इस कर्तव्य को पूरा करने के लिए एक आदेश जारी कर सकता है। यह शक्तिशाली वृद्धि नौकरशाही देरी को दरकिनार करती है और आवश्यक सार्वजनिक सेवाओं के वितरण को सुनिश्चित करने के लिए सीधे न्यायिक अधिकार का आह्वान करती है। यह ध्यान रखना महत्वपूर्ण है कि परमादेश की एकमात्र राहत मांगने वाली एक रिट याचिका आमतौर पर एक सार्वजनिक कर्तव्य को

मजबूर करने के लिए बनाए रखने योग्य होती है, न कि जटिल संविदात्मक विवादों को हल करने के लिए।

32

## कानूनी कार्रवाई शुरू करने के लिए कदम

कानूनी कार्रवाई शुरू करने के लिए सावधानीपूर्वक तैयारी और विशिष्ट प्रक्रियाओं का पालन करना आवश्यक है।

### एक औपचारिक कानूनी नोटिस/मांग पत्र जारी करना

दीवानी मुकदमे या रिट याचिका के साथ आगे बढ़ने से पहले, GNIDA को एक औपचारिक कानूनी नोटिस भेजना आमतौर पर उचित होता है। यह दस्तावेज़ नागरिक या उनके कानूनी प्रतिनिधि से एक आधिकारिक संचार के रूप में कार्य करता है, जो औपचारिक रूप से बिगड़ती सड़क स्थितियों और सार्वजनिक सुरक्षा और सुविधा पर उनके प्रभाव पर ध्यान आकर्षित करता है।<sup>21</sup> कानूनी नोटिस को सावधानीपूर्वक तैयार किया जाना चाहिए, जिसमें शामिल हैं:

- प्रेषक का पूरा पता और संपर्क विवरण।
- वर्तमान तिथि।
- संबंधित GNIDA प्राधिकरण का पूरा विवरण, जिसमें उनका पदनाम और विभाग शामिल है।
- सड़क की स्थितियों और सटीक स्थान के बारे में शिकायत की पहचान करने वाली एक स्पष्ट और विशिष्ट विषय पंक्ति।<sup>21</sup>
- समस्या का विस्तृत विवरण, जिसमें विशिष्ट स्थान और मुद्दे की अवधि शामिल है।
- एक प्रभाव विवरण जिसमें बताया गया है कि खराब सड़क की स्थिति समुदाय, व्यवसायों और दैनिक जीवन को कैसे प्रभावित करती है, जिसमें कोई भी सुरक्षा घटना या दुर्घटना शामिल है जो हुई है।<sup>21</sup>
- मुद्दे के बारे में किसी भी पिछली शिकायतों या संचार का संदर्भ, जिसमें शिकायत आईडी शामिल है।
- समाधान के लिए एक उचित समय-सीमा के साथ कार्रवाई के लिए एक विशिष्ट अनुरोध।
- प्रासंगिक कानूनी ढांचों का संदर्भ, जैसे नगरपालिका निगम अधिनियम (यदि लागू हो) या अनुच्छेद 21 के तहत संवैधानिक अधिकार।<sup>21</sup>

सहायक अनुसूचियां, जैसे सड़क की स्थितियों की स्पष्ट तस्वीरें, प्रभावित खंडों को चिह्नित करने वाला एक नक्शा, सड़क की स्थितियों से संबंधित किसी भी दुर्घटना रिपोर्ट या पुलिस शिकायतों की प्रतियां, और पिछले पत्राचार की प्रतियां, नोटिस को मजबूत करने के लिए संलग्न की जानी चाहिए।<sup>21</sup>



## व्यापक साक्ष्य एकत्र करना

जैसा कि कानूनी विशेषज्ञों द्वारा जोर दिया गया है, खतरनाक सड़क स्थितियों से जुड़े मामलों में "लापरवाही साबित करने के लिए मजबूत साक्ष्य महत्वपूर्ण हैं"।<sup>23</sup> एकत्र किए गए साक्ष्य व्यापक और अकाट्य होने चाहिए। इसमें शामिल हैं:

- खतरनाक सड़क स्थितियों के उच्च-गुणवत्ता वाले फोटोग्राफिक और वीडियो साक्ष्य, आदर्श रूप से दिनांकित और जियोटैग किए गए ताकि स्थान और समय की पुष्टि हो सके।
- सभी आधिकारिक शिकायत रिकॉर्ड, जिसमें संदर्भ संख्या, प्रस्तुति की तारीखें, और GNIDA से प्राप्त कोई भी प्रतिक्रिया शामिल है।
- विशिष्ट सड़क या क्षेत्र से संबंधित रखरखाव रिकॉर्ड और सरकारी रिपोर्ट, जिसे एक वकील औपचारिक रूप से अनुरोध कर सकता है।
- उन व्यक्तियों के गवाह बयान जिन्होंने खतरनाक स्थितियों या संबंधित घटनाओं का अनुभव या अवलोकन किया है।

## कानूनी विशेषज्ञ से परामर्श करना

संप्रभु प्रतिरक्षा जैसे सिद्धांतों और विशिष्ट प्रक्रियात्मक आवश्यकताओं और सख्त समय-सीमाओं के कारण सरकारी दायित्व के मामलों और रिट याचिकाओं को नेविगेट करना जटिल हो सकता है।<sup>23</sup> सार्वजनिक कानून, दीवानी मुकदमेबाजी, या व्यक्तिगत चोट के दावों में विशेषज्ञता वाले वकील से परामर्श करना अत्यधिक उचित है। एक योग्य वकील अनुरूप सलाह प्रदान कर सकता है, लापरवाही साबित करने में सहायता कर सकता है, सरकारी एजेंसियों के साथ सभी संचार को संभाल सकता है, उचित निपटान के लिए बातचीत कर सकता है, और यदि मुकदमेबाजी आवश्यक हो जाती है तो अदालत में नागरिक का प्रभावी ढंग से प्रतिनिधित्व कर सकता है।<sup>23</sup>

## न्यायिक मिसालें

उच्च न्यायालयों के न्यायिक निर्णय सार्वजनिक अधिकारियों की जवाबदेही को मजबूत करते हुए महत्वपूर्ण मिसालें कायम कर सकते हैं। एक उल्लेखनीय उदाहरण केरल उच्च न्यायालय का फैसला है, जिसने असुरक्षित स्थितियों और चल रहे निर्माण के कारण यातायात भीड़ के कारण एक राष्ट्रीय राजमार्ग पर टोल संग्रह को निलंबित कर दिया था।<sup>34</sup> अदालत ने जोर दिया कि जनता और भारतीय राष्ट्रीय राजमार्ग प्राधिकरण (NHAI) के बीच "सार्वजनिक विश्वास का बंधन" नहीं टूटना चाहिए। इसने स्पष्ट रूप से कहा कि "यदि जनता को लगाए गए उपयोगकर्ता शुल्क के बदले सड़क उपयोग का इच्छित लाभ नहीं मिल रहा

है, तो राज्य केवल एक निजी संविदात्मक व्यवस्था के आधार पर ऐसे शुल्क का भुगतान करने के लिए मजबूर नहीं कर सकता है"।<sup>34</sup> जबकि ग्रेटर नोएडा पश्चिम में प्रश्नगत सड़कें टोल सड़कें नहीं हैं, यह निर्णय जवाबदेही का एक व्यापक सिद्धांत स्थापित करता है: सार्वजनिक अधिकारियों का सार्वजनिक योगदान (जैसे, कर, या शहरी जीवन का निहित सामाजिक अनुबंध) के बदले सुरक्षित और कार्यात्मक बुनियादी ढांचा प्रदान करने का एक मौलिक दायित्व है। इस मिसाल को कानूनी तर्कों में उद्धृत किया जा सकता है ताकि सड़कों के रखरखाव के लिए राज्य के कर्तव्य को मजबूत किया जा सके, भले ही प्रत्यक्ष टोल-संबंधित मुआवजा लागू न हो, यह जोर देते हुए कि सार्वजनिक लाभ सर्वोपरि है।

#### तालिका 4: सड़क लापरवाही के लिए प्रमुख कानूनी रास्ते और आवश्यकताएं

कानूनी रास्ता	कानूनी आधार	उद्देश्य/परिणाम	मुख्य आवश्यकताएं	प्रासंगिक स्रोत आईडी
क्षति/मुआवजे के लिए दीवानी मुकदमा	अपकृत्य का कानून, मोटर वाहन अधिनियम, 1988, घातक दुर्घटना अधिनियम, 1855	लापरवाही के कारण हुए नुकसान (चोटें, संपत्ति क्षति, मौतें) के लिए मुआवजा।	लापरवाही के चार तत्वों (कर्तव्य, उल्लंघन, कारण, क्षति) का प्रमाण; व्यापक साक्ष्य (तस्वीरें, वीडियो, रिपोर्ट); औपचारिक कानूनी नोटिस; कानूनी विशेषज्ञ से परामर्श।	23
उच्च न्यायालय में रिट याचिका (परमादेश)	अनुच्छेद 21 (जीवन का अधिकार), GNIDA का वैधानिक कर्तव्य	GNIDA को सड़क रखरखाव के अपने वैधानिक कर्तव्य का पालन करने के लिए मजबूर करना।	GNIDA के वैधानिक कर्तव्य और प्रदर्शन में विफलता का प्रमाण; प्रलेखित शिकायतें और फॉलो-अप; औपचारिक कानूनी नोटिस; कानूनी विशेषज्ञ से परामर्श।	30

## IX. सक्रिय नागरिक जुड़ाव के लिए सिफारिशें

सड़क बुनियादी ढांचे में सफल समाधान और दीर्घकालिक सुधार की संभावनाओं को अधिकतम करने के लिए, निवासियों को एक रणनीतिक और सक्रिय दृष्टिकोण अपनाना चाहिए, जिसमें औपचारिक शिकायतों

को सामुदायिक वकालत और, जब आवश्यक हो, कानूनी उपायों के साथ जोड़ा जाए।

- **व्यवस्थित दस्तावेजीकरण:** सभी सड़क मुद्दों का एक विस्तृत, कालानुक्रमिक रिकॉर्ड बनाए रखें, जिसमें दिनांकित और जियोटैग की गई तस्वीरें और वीडियो शामिल हों। महत्वपूर्ण रूप से, दर्ज की गई प्रत्येक शिकायत को दस्तावेज करें, जिसमें संदर्भ संख्या, प्रस्तुति की तारीखें, और GNIDA से प्राप्त कोई भी प्रतिक्रिया या संचार शामिल हो। यह सावधानीपूर्वक रिकॉर्ड-कीपिंग एक अकाट्य साक्ष्य ट्रेल बनाता है जो फॉलो-अप और किसी भी संभावित वृद्धि के लिए अमूल्य है।
- **रणनीतिक संचार:** ग्रेटर नोएडा पश्चिम और सड़क परियोजनाओं के लिए जिम्मेदार विशिष्ट GNIDA विभागों और अधिकारियों को शिकायतें और फॉलो-अप तैयार करें। GNIDA नागरिक सेवा पोर्टल और मित्र ऐप जैसे डिजिटल चैनलों और सीधे ईमेल या फोन कॉल दोनों का उपयोग करें ताकि यह सुनिश्चित हो सके कि संदेश सबसे उपयुक्त प्राप्तकर्ता तक पहुंचे। समस्या, उसके प्रभाव को स्पष्ट रूप से व्यक्त करें, और पिछले संचारों का संदर्भ दें।
- **सामुदायिक लामबंदी:** रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर में मौजूदा निवासी कल्याण संघों (RWAs) के साथ सक्रिय रूप से जुड़ें। RWAs के माध्यम से सामूहिक कार्रवाई, निवासियों की आवाज को काफी बढ़ाती है और अधिकारियों पर अधिक दबाव डाल सकती है, जिससे शिकायतों को अनदेखा करना अधिक कठिन हो जाता है।
- **सूचित वृद्धि:** GNIDA के भीतर स्थापित आंतरिक वृद्धि मैट्रिक्स का पालन करें, यदि समाधान के प्रारंभिक प्रयास असफल होते हैं तो विभागीय प्रमुखों से ACEOs, CEO, और अंत में अध्यक्ष तक पदानुक्रम में आगे बढ़ें। यदि आंतरिक चैनल परिणाम देने में विफल रहते हैं, तो केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) जैसे बाहरी निरीक्षण निकायों का लाभ उठाएं। इसके अतिरिक्त, मुद्दे को सार्वजनिक रूप से उजागर करने के लिए स्थानीय मीडिया का ध्यान आकर्षित करने पर विचार करें, जिससे अधिकारियों पर सार्वजनिक दबाव बढ़े।
- **विशेषज्ञ सलाह लेना:** जटिल या लगातार मुद्दों के लिए, विशेष रूप से महत्वपूर्ण व्यक्तिगत चोट, संपत्ति क्षति, या लंबे समय तक प्रशासनिक निष्क्रियता से जुड़े मामलों के लिए, कानूनी विशेषज्ञ से परामर्श करना अत्यधिक उचित है। एक विशेष वकील अनुरूप सलाह प्रदान कर सकता है, सरकारी दायित्व की पेचीदगियों को नेविगेट कर सकता है, और निवासियों को औपचारिक कानूनी सहारा के माध्यम से मार्गदर्शन कर सकता है, यह सुनिश्चित करते हुए कि उनके अधिकारों की रक्षा की जाती है और उनके दावों को प्रभावी ढंग से आगे बढ़ाया जाता है।

## X. निष्कर्ष

ग्रेटर नोएडा पश्चिम के रोज़ा जलालपुर और सदुल्लापुर क्षेत्रों में "दयनीय" सड़क की स्थिति निवासियों के लिए एक महत्वपूर्ण चुनौती प्रस्तुत करती है, जो दैनिक जीवन और सुरक्षा को प्रभावित करती है। हालांकि, इस स्थिति का कोई उपाय नहीं है। ग्रेटर नोएडा औद्योगिक विकास प्राधिकरण (GNIDA) के विशिष्ट जनादेश और परिचालन संरचना को समझकर, निवासी आधिकारिक ऑनलाइन पोर्टल और मित्र मोबाइल एप्लिकेशन सहित स्थापित शिकायत तंत्रों का प्रभावी ढंग से लाभ उठा सकते हैं। GNIDA के आंतरिक

पदानुक्रम और केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS) जैसे बाहरी निरीक्षण निकायों के माध्यम से मुद्दों को व्यवस्थित रूप से बढ़ाना जवाबदेही की मांग के लिए महत्वपूर्ण है।

रोज़ा जलालपुर में इंटरलॉकिंग टाइल और नाली के काम जैसी नियोजित परियोजनाओं का अस्तित्व निवासियों के लिए सक्रिय रूप से निगरानी करने और समय पर निष्पादन सुनिश्चित करने के लिए एक ठोस जुड़ाव बिंदु प्रदान करता है। यह सक्रिय जुड़ाव, सभी संचारों और कार्य प्रगति के मेहनती दस्तावेज़ीकरण के साथ मिलकर, नागरिकों को प्राधिकरण को अपनी प्रतिबद्धताओं के लिए जिम्मेदार ठहराने में सशक्त बनाता है।

इसके अलावा, भारत में मजबूत कानूनी ढांचा, सर्वोच्च न्यायालय के फैसलों से मजबूत हुआ है जो अनुच्छेद 21 के तहत अच्छी तरह से बनाए रखी गई सड़कों के अधिकार को एक मौलिक अधिकार के रूप में मान्यता देते हैं, और सरकारी जवाबदेही पर उच्च न्यायालय के मिसालों से, नागरिकों के लिए शक्तिशाली सहारा प्रदान करता है जब प्रशासनिक कार्रवाई कम पड़ती है। व्यवस्थित दस्तावेज़ीकरण, रणनीतिक संचार, सामुदायिक लामबंदी, और, जब आवश्यक हो, सूचित कानूनी हस्तक्षेप के संयोजन के माध्यम से, ग्रेटर नोएडा पश्चिम के निवासी अपने स्थानीय बुनियादी ढांचे को बदलने, सभी के लिए एक सुरक्षित, अधिक रहने योग्य, और अधिक जवाबदेह शहरी वातावरण सुनिश्चित करने में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभा सकते हैं। यह रिपोर्ट एक व्यापक रोडमैप के रूप में कार्य करती है, जिसे निवासियों को सूचित आत्मविश्वास के साथ इन चुनौतियों का सामना करने और ठोस सुधार प्राप्त करने के लिए सशक्त बनाने के लिए डिज़ाइन किया गया है।

## Works cited

1. Greater Noida - Wikipedia, accessed on August 10, 2025, [https://en.wikipedia.org/wiki/Greater\\_Noida](https://en.wikipedia.org/wiki/Greater_Noida)
2. OneMap Greater Noida, accessed on August 10, 2025, <https://umd.nic.in/gnida/>
3. List of RTO Offices in Roza Jalalpur - Regional Transport Office near me - Justdial, accessed on August 10, 2025, <https://www.justdial.com/Dadri/RTO-Office-in-Roza-Jalalpur/nct-10414899>
4. Official Website of Greater Noida Industrial Development Authority's ..., accessed on August 10, 2025, <https://www.greaternoidaauthority.in/keyoff.html>
5. Greater Noida West residents demand better roads and safety - CitySpidey, accessed on August 10, 2025, <https://www.cityspidey.com/news/21191/greater-noida-west-residents-demand-better-roads-and-safety>
6. Greater Noida West residents cry foul over traffic curbs - Hindustan Times, accessed on August 10, 2025, <https://www.hindustantimes.com/cities/noida-news/greater-noida-west-residents-cry-foul-over-traffic-curbs-101724696737649.html>
7. Future prospects and potential of greater noida west in all aspects? - Reddit, accessed on August 10, 2025, [https://www.reddit.com/r/noida/comments/12szh6y/future\\_prospects\\_and\\_potential\\_of\\_greater\\_noida/](https://www.reddit.com/r/noida/comments/12szh6y/future_prospects_and_potential_of_greater_noida/)
8. Work to build 20 'model villages' starts, 5 in Noida - The Times of India, accessed

on August 10, 2025,

<https://timesofindia.indiatimes.com/city/noida/work-to-build-20-model-villages-starts-5-in-noida/articleshow/85914194.cms>

9. Citizen Services - Greater Noida Smart Industrial Estate, accessed on August 10, 2025,  
[https://www.investgnida.in/myGNIDAServices/CitizenServices/Citizen\\_Services.aspx](https://www.investgnida.in/myGNIDAServices/CitizenServices/Citizen_Services.aspx)
10. Noida Industrial Development Authority Tender - Providing And Laying Interlocking Tiles And Construction Of Rcc Drain Primary School To Jai Prakash House In Village Roza Jalalpur, Greater Noida. - Uttar Pradesh | TenderShark, accessed on August 10, 2025,  
<https://www.tendershark.com/details/uttar-pradesh-tender/noida-industrial-development-authority/f31e60e5-dad1-4df2-96c5-c1d01e8cd2aa>
11. 31 - eProcurement System Government of Uttar Pradesh, accessed on August 10, 2025,  
<https://etender.up.nic.in/nicgep/app?component=%24DirectLink&page=FrontEndTendersByOrganisation&service=direct&sp=SDRJrn9Uk4%2BNbVN5Z%2B22JUA%3D%3D>
12. GNIDA Tenders | Greater Noida Industrial Development Authority eTenders, accessed on August 10, 2025,  
<https://www.tenderdetail.com/government-tenders/greater-noida-industrial-development-authority-tenders/1?agid=11823>
13. New Projects in Roza Jalalpur Village, Noida Extension, Greater Noida - Housing, accessed on August 10, 2025,  
[https://housing.com/in/buy/projects/roza\\_jalalpur\\_village](https://housing.com/in/buy/projects/roza_jalalpur_village)
14. New Projects in Roza Jalalpur, Greater Noida, accessed on August 10, 2025,  
<https://www.squareyards.com/projects-in-roza-jalalpur-greater-noida>
15. Roza Jalalpur , Noida Extension, Greater Noida | Roza Jalalpur Map, Pros & Cons, Photos, Reviews and Property Insights - Housing, accessed on August 10, 2025,  
<https://housing.com/roza-jalalpur-noida-extension-greater-noida-overview-P3fhxzan133oz4mtb>
16. Plots for Sale in Roza Jalalpur Village, Greater Noida - MagicBricks, accessed on August 10, 2025,  
<https://www.magicbricks.com/residential-plots-land-for-sale-in-roza-jalalpur-village-greater-noida-pppfs>
17. GNIDA or Greater Noida Authority 2025: Pioneer of Planned Development in the NCR Region - MagicBricks, accessed on August 10, 2025,  
<https://www.magicbricks.com/blog/greater-noida-authority-gnida/133146.html>
18. Blog - GNIDA | Greater Noida Authority 2025 | Online Services, Plot Schemes, and Projects || EazeMyRent.com - Rent it. Manage it. Done., accessed on August 10, 2025, <https://eazemyrent.com/blogs/6809e579701de69499af2392>
19. Official Website of Greater Noida Industrial Development Authority's, India, accessed on August 10, 2025,  
[https://greaternoidaauthority.in/oldwebsite/PWD\\_Road\\_Repairing\\_Re-construction\\_in\\_Greater\\_Noida\\_Area.html](https://greaternoidaauthority.in/oldwebsite/PWD_Road_Repairing_Re-construction_in_Greater_Noida_Area.html)

20. Nivesh Mitra, accessed on August 10, 2025, <https://niveshmitra.up.nic.in/>
21. Letter Complaining About Bad Roads - India - Genie AI, accessed on August 10, 2025, <https://www.genieai.co/en-in/template/letter-complaining-about-bad-roads>
22. Complaint Letter For Bad Roads | PDF - Scribd, accessed on August 10, 2025, <https://www.scribd.com/document/489208637/Complaint-letter-for-bad-roads>
23. How to Prove Negligence in a Personal Injury Case Due to Dangerous Road Conditions - Car Accident Lawyer Orlando FL, accessed on August 10, 2025, <https://www.payaslaw.com/how-to-prove-negligence-in-a-personal-injury-case-due-to-dangerous-road-conditions/>
24. Filing a FINRA Complaint: A Step-by-Step Guide | Bakhtiari & Harrison, accessed on August 10, 2025, <https://bhseclaw.com/blog/filing-a-finra-complaint/>
25. CPGRAMS-Home, accessed on August 10, 2025, <https://pgportal.gov.in/>
26. Grievance Redressal/Feedback & Rate The Services - Nivesh Mitra, accessed on August 10, 2025, <https://niveshmitra.up.nic.in/feedback.aspx>
27. citizen.complainthub.org, accessed on August 10, 2025, <https://citizen.complainthub.org/t/unkept-plots-in-noida/15065>
28. Associations Of Residents in Noida - Page 4 - Justdial, accessed on August 10, 2025, <https://www.justdial.com/Noida/Associations-Of-Residents/nct-11926213/page-4>
29. Associations Of Residents in Firozabad - Page 4 - Justdial, accessed on August 10, 2025, <https://www.justdial.com/Firozabad/Associations-Of-Residents/nct-11926213/page-4>
30. Legal Implications of Pothole Accidents in India - Neeti Niyaman, accessed on August 10, 2025, <https://neetiniyaman.com/tort-liability-bad-roads-potholes-india/>
31. Civil Cases - United States Courts, accessed on August 10, 2025, <https://www.uscourts.gov/about-federal-courts/types-cases/civil-cases>
32. Writ-C No. 10123 of 2021 Palika Towns LLP, Lucknow ...Petitioner Versus State of U.P. & Ors. ...Respondents Counsel - Allahabad High Court, accessed on August 10, 2025, <https://www2.allahabadhighcourt.in/ahcr/english/ILR%20Case%20Wise/PDF%20July%202022/10123%20of%202021.pdf>
33. Greater Noida Industrial Development ... vs Hem Singh And 05 Others on 16 October, 2024, accessed on August 10, 2025, <https://indiankanoon.org/doc/43097365/>
34. No toll for poor highways or traffic chaos: HC orders, reminding NHAI its relationship with public is built on trust - The Economic Times, accessed on August 10, 2025, <https://m.economictimes.com/news/india/no-toll-for-poor-highways-or-traffic-chaos-hc-orders-reminding-nhai-its-relationship-with-public-is-built-on-trust/articleshow/123155378.cms>