



Directorate of Urban Local Bodies, Panchkula, Haryana.

STANDARD OPERATING PROCEDURE – 4
“Correction in Mobile Number”

(For Proactive Service Delivery of Services Under Property Tax Management System)

A handwritten signature or set of initials in black ink, located in the bottom right corner of the page.

Contents

Purpose of the Document..... 4

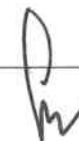
1. Services 4

2. Stakeholders..... 4

3. Pre-requisite:..... 4

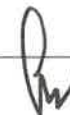
Services, Timelines, and Responsibilities 5

 3.1. Service: Mobile Number Updation: This process defines updation required in mobile number. 5



Standard Operating Procedure - Proactive Service Delivery of Services Under Property Tax Management System

STANDARD OPERATING PROCEDURE			
Department	Directorate of Urban Local Bodies, Panchkula, Haryana		
SOP Title	Standard Operating Procedure for proactive service delivery of Property Tax Management System		
SOP Number	04		
Version Number	02		
Effective Date	01-09-2023		
	Prepared by	Reviewed by	Approved by
Name & Designation	1. Y S Gupta Additional Director, Urban Local Bodies Department, Haryana 2. K K Varshney, Chief Town Planner, Urban Local Bodies Department, Haryana	Dr Yashpal, IAS Director, Urban Local Bodies Department, Haryana	Vikas Gupta, IAS Commissioner & Secretary, Urban Local Bodies Department, Haryana
Date	28-08-2023		
Signature			



Standard Operating Procedure - Proactive Service Delivery of Services Under Property Tax Management System

Purpose of the Document: This document comprises the processes that shall be followed for proactive service delivery of Property Tax Management System.

1. Services:

- a) Change/Updation of Mobile number of Owner.

2. Stakeholders:

- i. Property Owner
- ii. All Municipalities in the state of Haryana
- iii. Directorate of Urban Local Bodies (I.T. Cell)

3. Pre-requisite:

Sr. No.	Description	Action By
1	Creation of Login for District Municipal Commissioner (DMC) and Commissioner Municipal Corporation (CMC)	Directorate of Urban Local Bodies, Haryana
2	Creation of ULB Admin ID	District Municipal Commissioner (DMC) and Commissioner Municipal Corporation (CMC)
3	Creation of Maker /Checker	ULB Admin
4	Assignment of Colonies to Maker/Checker	ULB Admin Please note that the objections will be auto-forwarded by the system in the login of the concerned maker/checker who has been assigned the colony / objection type. Colony-wise and Objection-Type wise assignment of Maker/Checker is required to be done through Admin User ID. Detailed user manual for assignment of colonies is already uploaded on the portal.

Services, Timelines, and Responsibilities:

3.1. Service: Mobile Number Updation: This process defines updation required in mobile number.

Timeline:

- a) **Normal Case:** timeline to dispose-off the case is 10 days.
- b) **Tatkal Case:** timeline to dispose-off the case is 02 days.

The processing of change or any updation in the mobile number details shall be undertaken as follows:

T = the date of receipt of the application

S. No.	Activity/ Action Point	Description	Responsibility	Timeline	
				Normal Case	Tatkal Case
1.	Correction/ updation in "Mobile Number".	Document Verification: Identity Proof uploaded by citizen pertaining to the correction/updation in "Mobile number" shall be verified and acknowledged as per the listed required documents.	Maker	T + 01 day	T + 01 day
		Ensure that the Name on the ID proof and the Name of the Owner on the NDC portal match.			
		After scrutiny, either Recommend for Approval OR Revert to Citizen:	Maker		
		a) In case of any discrepancy observed in the document,	Maker shall revert the Citizen (in case of any discrepancy found in the document).	T + 02 days	

Standard Operating Procedure - Proactive Service Delivery of Services Under Property Tax Management System

S. No.	Activity/ Action Point	Description	Responsibility	Timeline	
				Normal Case	Tatkal Case
		the case to be marked as "Revert to Citizen" with clear description of the observation for compliance. 'Or'	Maker to make sure that all the observations are sent at once.		
		b) Further, wherever required, the Maker can forward the case to any officer/official for comments. However, the application is to be marked online only on the NDC portal. No OFFLINE processing is to be done.	Maker The maker can forward the case to any officer/ official for comments.	T + 03 days	
		c) Forward the case to Checker with a recommendation to "approve".	Maker Post verification of all the uploaded documents of the Citizen, the Maker shall submit the documents to Checker for approval.	T + 05 days = T1	
		Approval : a) Upon recommendation of the Maker, Checker shall scrutinize the documents provided by the owner with the listed requisite documents. Reverting to maker If a checker is not satisfied with the scrutiny of the Maker, he	Checker The checker shall examine and acknowledge all the documents verified by the Maker. Further, the Checker shall revert to Maker.	T1 + 01 day	T + 01 day



Standard Operating Procedure - Proactive Service Delivery of Services Under Property Tax Management System

S. No.	Activity/ Action Point	Description	Responsibility	Timeline	
				Normal Case	Tatkal Case
		can revert the case back to Maker. Maker shall have to respond on the checker's query.			
		'Or' Further, wherever required, the Checker can forward the case to any officer/official for comments. However, the application is to be marked online only on the NDC portal. No OFFLINE processing is to be done	Checker The checker can forward the case to any officer/official for comments	T1 + 02 days	
		Approval of the application	Checker The checker shall approve the application if case is found fit for approval.	T1 + 03 days	
		REVERSION REASON	Reasons for reversion : i. Owner name in uploaded ID proof and owner name on NDC portal does not match ii. ID proofs not uploaded. iii. ID proof not legible (readable) iv. Any other reason, please mention in detail in the comment box		
		a) All application reverted by Checker to Maker are to be resubmitted to Checker after	Maker	T1 + 02 days	Within 4 hours of receipt of application



Standard Operating Procedure - Proactive Service Delivery of Services Under Property Tax Management System

S. No.	Activity/ Action Point	Description	Responsibility	Timeline	
				Normal Case	Tatkal Case
		re-examination of the application.			
		b) After receiving maker's reply, Checker will dispose-off the application	Checker	T1 + 03 days	Within 4 hours of receipt of application from the maker
	Rejection of Objections	Maker to scrutinise the objection raised and recommend for Rejection to the Checker only in case the objection is raised against the Wrong Property ID	Maker	T2 = T+02	Within 4 hours of receipt of application
		Checker to reject the cases if it is raised against the Wrong Property ID	Checker	T2 + 02	Within 4 hours of receipt of application from the maker

Auto-generated SMS from the portal will be forwarded to the citizen in case of 'Revert to Citizen'.

Rejection Case:

The objection can be rejected if it is raised against the Wrong Property ID.

Rejection reason:

Objection Raised against wrong Property ID.

Note:

In case the objection is submitted against the wrong Property ID and the correct Property ID is identified. The Checker should update the details in the correct Property ID, provided the documents submitted by the applicant are sufficient to do so.

Documents, Do's & Don'ts pertaining to updation of Mobile Number

Documents Involved
1. Any one of the following is required: a. Aadhar Card b. Pan Card c. Parivar Pehchaan Patra d. Passport e. Driving License f. Voter ID.
<i>Do verify and ensure that all the required documents are complete and valid. Don't share personal details or documents of citizens with unauthorized individuals or parties</i>





शहरी स्थानीय निकाय निदेशालय, पंचकुला, हरियाणा।

मानक संचालन प्रक्रिया - 4

"मोबाइल नंबर में सुधार"

(प्रॉपर्टी कर प्रबंधन प्रणाली के तहत सेवाओं की सक्रिय सेवा वितरण के लिए)

A handwritten signature or mark in black ink, located in the bottom right corner of the page.

अंतर्वस्तु

दस्तावेज का उद्देश्य.....	4
1. सेवाएँ.....	4
2. हितधारक.....	4
3. पूर्व अपेक्षित:.....	4
सेवाएँ, समय-सीमाएँ और जिम्मेदारियाँ	5
3.1. सेवा : मोबाइल नंबर अद्यतनीकरण : यह प्रक्रिया मोबाइल नंबर में आवश्यक अद्यतन को परिभाषित करती है ।.....	5



मानक संचालन प्रक्रिया			
विभाग	शहरी स्थानीय निकाय निदेशालय, पंचकुला, हरियाणा		
एस.ओ.पी. शीर्षक	प्रॉपर्टी कर प्रबंधन प्रणाली की सक्रिय सेवा वितरण के लिए मानक संचालन प्रक्रिया		
एस.ओ.पी. नंबर	04		
संस्करण संख्या	02		
प्रभावी तिथि	01-09-2023		
	द्वारा तैयार	द्वारा समीक्षित	के द्वारा अनुमोदित
नाम एवं पदनाम	1. वाई.एस. गुप्ता, अतिरिक्त निदेशक, शहरी स्थानीय निकाय विभाग, हरियाणा 2. के.के. वाष्णीय, मुख्य नगर नियोजक, शहरी स्थानीय निकाय विभाग, हरियाणा	डॉ. यशपाल, आई.ए.एस. निदेशक, शहरी स्थानीय निकाय विभाग, हरियाणा	विकास गुप्ता, आई.ए.एस. आयुक्त एवं सचिव, शहरी स्थानीय निकाय विभाग, हरियाणा
तारीख	28-08-2023		
हस्ताक्षर			

दस्तावेज़ का उद्देश्य : इस दस्तावेज़ में वे प्रक्रियाएं शामिल हैं जिनका पालन प्रॉपर्टी कर प्रबंधन प्रणाली की सक्रिय सेवा वितरण के लिए किया जाएगा।

1. सेवाएँ :

a) मालिक के मोबाइल नंबर का परिवर्तन/अद्यतन।

2. हितधारक :

- i. प्रॉपर्टी का मालिक
- ii. हरियाणा राज्य की सभी नगर पालिकाएँ
- iii. शहरी स्थानीय निकाय निदेशालय (आईटी सेल)

3. पूर्व अपेक्षित:

क्रमांक।	विवरण	कार्यवाही द्वारा
1	जिला नगर आयुक्त (डी.एम.सी.) और आयुक्त नगर निगम (सी.एम.सी.) के लिए लॉगिन का निर्माण	शहरी स्थानीय निकाय निदेशालय, हरियाणा
2	यू.एल.बी. एडमिन आई.डी. का निर्माण	जिला नगर आयुक्त (डीएमसी) और आयुक्त नगर निगम (सीएमसी)
3	मेकर/चेकर का निर्माण	यू.एल.बी. एडमिन
4	मेकर/चेकर को कालोनियों का आवंटन	यू.एल.बी. एडमिन कृपया ध्यान दें कि आपतियां संबंधित मेकर/चेकर के सिस्टम में लॉगिन द्वारा स्वचालित रूप से अग्रेषित की जाएंगी जिन्हें कॉलोनी/आपति प्रकार सौंपा गया है। मेकर/चेकर का कॉलोनी-अनुसार और आपति-प्रकार के अनुसार असाइनमेंट एडमिन यूजर आई.डी. के माध्यम से किया जाना आवश्यक है। कॉलोनों के आवंटन के लिए विस्तृत उपयोगकर्ता मैनुअल पहले से ही पोर्टल पर अपलोड किया गया है।

सेवाएँ, समय-सीमाएँ और जिम्मेदारियाँ :

3.1. सेवा : मोबाइल नंबर अद्यतनीकरण : यह प्रक्रिया मोबाइल नंबर में आवश्यक अद्यतन को परिभाषित करती है ।

समयरेखा :

- a) सामान्य मामला : मामले को निपटाने की समयसीमा 10 दिन है।
- b) तत्काल मामले : मामले को निपटाने की समयसीमा 02 दिन है।

मोबाइल नंबर विवरण में परिवर्तन या किसी भी अद्यतन की प्रक्रिया निम्नानुसार की जाएगी:

टी = आवेदन प्राप्त होने की तारीख

क्र.सं.	गतिविधि/क्रिया बिंदु	विवरण	जिम्मेदारी	समय	
				सामान्य मामला	तत्काल मामला
1.	"मोबाइल नंबर" में सुधार/ अद्यतन ।	<p>दस्तावेज़ सत्यापन:</p> <p>"मोबाइल नंबर" में सुधार/ अद्यतन से संबंधित नागरिक द्वारा अपलोड किए गए पहचान प्रमाण को सूचीबद्ध आवश्यक दस्तावेजों के अनुसार सत्यापित और स्वीकृत किया जाएगा।</p> <p>सुनिश्चित करें कि आई.डी. प्रमाण पर नाम और एनडीसी पोर्टल पर मालिक का नाम मेल खाता है।</p>	मेकर मेकर नागरिक द्वारा अपलोड किए गए दस्तावेजों की जांच करेगा और अपलोड किए गए सभी दस्तावेजों को स्वीकार करेगा	टी+01 दिन	टी+01 दिन

मानक संचालन प्रक्रिया - प्रॉपर्टी कर प्रबंधन प्रणाली के तहत सेवाओं की सक्रिय सेवा वितरण

क्र.सं.	गतिविधि/क्रिया बिंदु	विवरण	ज़िम्मेदारी	समय	
				सामान्य मामला	तत्काल मामला
		जांच के बाद, या तो अनुमोदन के लिए अनुशंसा करें या नागरिक को रिवर्ट करें:	मेकर		
		a) दस्तावेज़ में किसी भी विसंगति के मामले में, अनुपालन के लिए टिप्पणी के स्पष्ट विवरण के साथ मामले को 'रिवर्ट टू सिटीजन' के रूप में किया जाना चाहिए। 'या'	मेकर नागरिक को रिवर्ट कर देगा (दस्तावेज़ में कोई विसंगति पाए जाने पर) मेकर यह सुनिश्चित करें कि सभी अवलोकन एक ही बार में भेजे जाएं।	टी+02 दिन	
		b) इसके अलावा, जहां भी आवश्यक हो, मेकर टिप्पणी के लिए मामले को किसी भी अधिकारी/कर्मचारी को भेज सकता है। हालाँकि, आवेदन केवल एनडीसी पोर्टल पर ऑनलाइन अंकित किया जाना है। कोई ऑफलाइन प्रसंस्करण नहीं किया जाना है।	मेकर मेकर टिप्पणी के लिए मामले को किसी भी अधिकारी/कर्मचारी को भेज सकता है	टी + 03 दिन	
		c) मामले को "अनुमोदन" की अनुशंसा के साथ चेकर को अग्रेषित करें।	मेकर नागरिक के सभी अपलोड किए गए दस्तावेजों के सत्यापन के बाद, मेकर अनुमोदन के लिए दस्तावेजों को चेकर प्रस्तुत करेगा।	टी + 05 दिन = टी1	

क्र.सं.	गतिविधि/क्रिया बिंदु	विवरण	ज़िम्मेदारी	समय	
				सामान्य मामला	तत्काल मामला
		<p>अनुमोदन :</p> <p>a) मेकर की अनुशंसा पर, चेकर सूचीबद्ध अपेक्षित दस्तावेजों के साथ मालिक द्वारा प्रदान किए गए दस्तावेजों की जांच करेगा।</p> <p>मेकर को रिवर्ट करना :</p> <p>यदि चेकर मेकर की जांच से संतुष्ट नहीं है, तो वह मेकर को मामला रिवर्ट कर सकता है। मेकर को चेकर के प्रश्न पर उत्तर देना होगा।</p> <p>'या'</p>	<p>चेकर</p> <p>चेकर मेकर द्वारा सत्यापित सभी दस्तावेजों की जांच करेगा और उन्हें स्वीकार करेगा। इसके अलावा, चेकर मेकर को रिवर्ट करेगा</p>	<p>टी1 + 01 दिन</p>	<p>टी+01 दिन</p>
		<p>इसके अलावा , जहां भी आवश्यक हो, चेकर टिप्पणी के लिए मामले को किसी भी अधिकारी/कर्मचारी को भेज सकता है। हालाँकि, आवेदन केवल एनडीसी पोर्टल पर ऑनलाइन अंकित किया जाना है। कोई ऑफलाइन प्रसंस्करण नहीं किया जाना है।</p> <p>'या'</p>	<p>चेकर</p> <p>चेकर टिप्पणी के लिए मामले को किसी भी अधिकारी/कर्मचारी को भेज सकता है</p>	<p>टी1 + 02 दिन</p>	

क्र.सं.	गतिविधि/क्रिया बिंदु	विवरण	ज़िम्मेदारी	समय	
				सामान्य मामला	तत्काल मामला
	आवेदन की स्वीकृति		चेकर	टी1 + 03 दिन	
	प्रत्यावर्तन कारण	<p>यदि मामला अनुमोदन के लिए उपयुक्त पाया जाता है तो चेकर आवेदन को मंजूरी दे देगा।</p> <p>प्रत्यावर्तन के कारण :</p> <ul style="list-style-type: none"> i. अपलोड किए गए आई.डी. प्रूफ में मालिक का नाम और एनडीसी पोर्टल पर मालिक का नाम बेमेल । ii. आई.डी. प्रूफ अपलोड नहीं किया गया । iii. आई.डी. प्रमाण सुपाठ्य (पढने योग्य) नहीं । iv. कोई अन्य कारण कृपया कमेंट बॉक्स में विस्तार से बताएं। 			
	a) चेकर द्वारा मेकर को रिवर्ट किये गए सभी आवेदनों को दोबारा जांच के बाद चेकर को पुनः प्रस्तुत करेगा।		मेकर	टी1 + 02 दिन	आवेदन प्राप्त होने के 4 घंटे के भीतर
	b) मेकर का उत्तर प्राप्त होने के बाद, चेकर आवेदन का निपटान करेगा।		चेकर	टी1 + 03 दिन	मेकर से आवेदन प्राप्त होने के 4 घंटे के भीतर
	आपत्तियों की अस्वीकृति	मेकर स्थापित अप्पतियों की जाँच करेगा और चेकर को अस्वीकृत की अनुशंसा केवल उस मामले में करेगा जहा अपत्ति गलत प्रॉपर्टी आईडी में हो।	मेकर	टी2 = टी+02	आवेदन प्राप्त होने के 4 घंटे के भीतर

क्र.सं.	गतिविधि/क्रिया बिंदु	विवरण	ज़िम्मेदारी	समय	
				सामान्य मामला	तत्काल मामला
		चेकर मामलों को अस्वीकार कर देगा जहां आपत्ति गलत आईडी के विरुद्ध स्थापित है।	चेकर	टी2+02	मेकर से आवेदन प्राप्त होने के 4 घंटे के भीतर

'रिवर्ट टू सिटीजन' के मामले में पोर्टल से ऑटो-जनरेटेड एसएमएस नागरिक को भेजा जाएगा।

अस्वीकृति मामला:

गलत प्रॉपर्टी आई.डी. के खिलाफ स्थापित आपत्ति खारिज की जा सकती है।

अस्वीकृति का कारण:

गलत प्रॉपर्टी आई.डी. पर आपत्ति जताई गई हो।

टिप्पणी:

यदि आपत्ति गलत संपत्ति आईडी के खिलाफ स्थापित की गई है और सही संपत्ति आईडी की पहचान हो गई है। चेकर को सही संपत्ति आईडी में विवरण अपडेट करने होंगे, बशर्ते आवेदक द्वारा जमा किए गए दस्तावेज़ पर्याप्त हों।

मोबाइल नंबर के अद्यतनीकरण से संबंधित दस्तावेज़, क्या करें और क्या न करें

शामिल दस्तावेज़

1. निम्नलिखित में से कोई एक आवश्यक है:
 - a. आधार कार्ड
 - b. पैन कार्ड
 - c. परिवार पहचान पत्र
 - d. पासपोर्ट
 - e. ड्राइविंग लाइसेंस
 - f. मतदाता पहचान पत्र.

सत्यापित करें और सुनिश्चित करें कि सभी आवश्यक दस्तावेज़ पूर्ण और वैध हैं।

नागरिकों के व्यक्तिगत विवरण या दस्तावेज़ अनधिकृत व्यक्तियों या पार्टियों के साथ साझा न करें।

