



Directorate of Urban Local Bodies, Panchkula, Haryana.

STANDARD OPERATING PROCEDURE – 5
“Correction in Dues”

(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

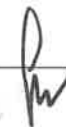
1. Services 4

2. Stakeholders..... 4

3. Pre-requisite: 4


Services, Timelines, and Responsibilities 5

 3.1. Service: Dues updation – On the NDC portal, the following dues are shown: 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	05		
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			



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) Updation of Dues (Property Tax/Fire Tax/Development Charges/Garbage Collection Charges)

2. Stakeholders:

- i. Property Owner
- ii. All Municipalities in the state of Haryana
- iii. Directorate of Urban Local Bodies (Town Planning Cell)
- iv. 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: Dues updation – On the NDC portal, the following dues are shown:

- i. Property Tax
- ii. Fire Tax
- iii. Development charges
- iv. Garbage Collection Charges (only for the municipalities where the Door-to-Door collection is undertaken by the respective municipality and ULB Admin selects the option for including Garbage Collection Charges on NDC portal)

NOTE: Development charges are not to be levied in Approved colonies such as HSVP Colonies, TCP Licenced Colonies, Residential units in Lal Dora, Improvement Trust Colonies, HSIIDC Colonies, Rehabilitation Scheme Colonies, Colonies developed by MC, HSAMB Colonies, Housing Board, Town & Country Planning Schemes and Revenue Department Colonies etc.

- The citizen can apply for two types of corrections in above-mentioned dues:
 - i. incorrect charges shown on the portal **OR**
 - ii. non-adjustment of payment already made by the citizen

Documents:

- In case citizen submits application for Incorrect charges shown, then relevant copy of the notification, order, policy etc. is required to be uploaded by the citizen
- In case citizen submits application for non-adjustment of payment already made, then the payment receipt is to be attached.

Timeline:

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

The processing of correction/updation in dues details shall be undertaken as follows:

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

T = the date of receipt of the application

S. No.	Activity/ Action Point	Description	Responsibility	Timeline		
				Normal Case	Tatkal Case	
1.	Correction/ updatation in "dues"	<p>Document Verification: All the documents uploaded by citizens pertaining to the updatation in the dues shall be verified and acknowledged as per the listed required documents.</p>	Maker			
		<p>In case of payment is made but not adjusted on the portal, the attached G8 receipt is to be verified.</p>	Maker			T + 01 day
		<p>After scrutiny, either Recommend for Approval OR Revert to Citizen: a) In case of any discrepancy observed in the document, the case is to be marked as "Revert to Citizen" with clear description of the observation for compliance. 'Or'</p>	Maker			T + 03 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
		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. 'Or'	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 checker is not satisfied with the scrutiny of the Maker, he can revert the case back to Maker. Maker shall have to respond on the checker's query 'Or'	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
		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. Variation in the receipt of payment made by the Citizen ii. Receipt of payment not uploaded iii. Receipt of payment not legible (readable) iv. The dues levied are as per the notification/policy. v. 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 re-examination of the application.	Maker	T1 + 02 days	Within 4 hours of receipt of 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

P

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
	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 or the dues levied are as per the Notification / Policy	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 or the dues levied are as per the Notification / Policy	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'.

Note:

Rejection Case: /

The objection can be rejected if it is raised against the Wrong Property ID or the dues levied are as per the Notification / Policy

Rejection reason:

- i. Objection Raised against wrong Property ID.
- ii. The Dues levied are as per the Notification / Policy

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 correction/updation of dues

Documents Involved

1. Receipt of payment paid (in case payment already made by citizen is not adjusted on the portal against the outstanding dues)

Do verify and ensure that all the required documents are complete and valid.

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



शहरी स्थानीय निकाय निदेशालय, पंचकुला, हरियाणा।

मानक संचालन प्रक्रिया - 5

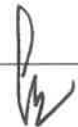
"बकाया राशि में सुधार"

(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: बकाया का अद्यतन - एनडीसी पोर्टल पर, निम्नलिखित बकाया दिखाए गए हैं:	5



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

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	05		
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			

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

1. सेवाएँ :

a) अद्यतनीकरण (प्रॉपर्टी कर/अग्नि कर/विकास शुल्क/कचरा संग्रहण शुल्क)

2. हितधारक :

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

3. पूर्व अपेक्षित:

क्रमांक	विवरण	कार्यवाही द्वारा
1	जिला नगर आयुक्त (डीएमसी) और आयुक्त नगर निगम (सीएमसी) 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 कॉलोनियों 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। कॉलोनियों के आवंटन के लिए विस्तृत उपयोगकर्ता मैनुअल पहले से ही पोर्टल पर अपलोड किया गया है।

सेवाएँ, समय-सीमाएँ और जिम्मेदारियाँ :

3.1. सेवा: बकाया का अद्यतन - एनडीसी पोर्टल पर, निम्नलिखित बकाया दिखाए गए हैं:

- i. प्रॉपर्टी कर
- ii. अग्नि कर
- iii. विकास शुल्क
- iv. कचरा संग्रहण शुल्क (केवल उन नगर पालिकाओं के लिए जहां डोर-टू-डोर संग्रह संबंधित नगर पालिका द्वारा किया जाता है और यू.एल.बी. एडमिन एनडीसी पोर्टल पर कचरा संग्रहण शुल्क शामिल करने का विकल्प चुनता है)

ध्यान दें: स्वीकृत कॉलोनियों जैसे एच0एस0वी0पी कॉलोनियों, टी0सी0पी लाइसेंस कॉलोनियों, लाल डोरा में रेजिडेंशियल यूनिट्स, इम्प्रूवमेंट ट्रस्ट कॉलोनियों, एच0एस0आई0आई0डी0सी कॉलोनियों, रिहैबिलिटेशन योजना कॉलोनियों, ए0मसी द्वारा विकसित कॉलोनियों, एच0एस0एए0मबी कॉलोनियों, हाउसिंग बोर्ड, टाउन एंड कंट्री प्लानिंग योजना और राजस्व विभाग की कॉलोनियों आदि में विकास शुल्क नहीं लगाया जाएगा।

- नागरिक उपर्युक्त बकाया राशि में दो प्रकार के सुधार के लिए आवेदन कर सकता है:
 - i. पोर्टल पर दिखाए गए गलत चार्ज या
 - ii. नागरिक द्वारा पहले ही किए गए भुगतान का समायोजन न होना

दस्तावेज़:

- यदि नागरिक दिखाए गए गलत शुल्कों के लिए आवेदन प्रस्तुत करता है, तो अधिसूचना, आदेश, नीति आदि की प्रासंगिक प्रति नागरिक द्वारा अपलोड की जानी आवश्यक है
- यदि नागरिक पहले से किए गए भुगतान के गैर-समायोजन के लिए आवेदन प्रस्तुत करता है, तो भुगतान रसीद संलग्न की जानी चाहिए।

समयरेखा :

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



बकाया विवरण में सुधार/अपडेट की प्रक्रिया निम्नानुसार की जाएगी:

टी = आवेदन प्राप्त होने की तारीख

क्र.सं.	गतिविधि/क्रिया बिंदु	विवरण	ज़िम्मेदारी	समय	
				सामान्य मामला	तत्काल मामला
1.	सुधार/ "बकाया" में अद्यतनीकरण	दस्तावेज़ सत्यापन: बकाया राशि में अद्यतनीकरण से संबंधित नागरिकों द्वारा अपलोड किए गए सभी दस्तावेजों को सूचीबद्ध आवश्यक दस्तावेजों के अनुसार सत्यापित और स्वीकृत किया जाएगा।	मेकर	टी+01 दिन	
		यदि भुगतान किया गया है लेकिन पोर्टल पर समायोजित नहीं किया गया है, तो संलग्न G8 रसीद को सत्यापित किया जाना है।	मेकर	टी + 03 दिन	
		जांच के बाद, या तो अनुमोदन के लिए अनुशंसा करें या नागरिक को रिवर्ट करें: 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	टी + 03 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	मेकर	टी + 03 दिन	

क्र.सं.	गतिविधि/क्रिया बिंदु	विवरण	जिम्मेदारी	समय	
				सामान्य मामला	तत्काल मामला
		प्रसंस्करण नहीं किया जाना है। 'या'			
		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 के पास प्रस्तुत करेगा	टी + 05 दिन = टी1	
		अनुमोदन : a) मेकर की अनुशंसा पर, चेकर सूचीबद्ध अपेक्षित दस्तावेजों के साथ मालिक द्वारा प्रदान किए गए दस्तावेजों की जांच करेगा। मेकर को रिवर्ट करना : यदि चेकर मेकर की जांच से संतुष्ट नहीं है, तो वह मामले को वापस मेकर को रिवर्ट कर सकता है। मेकर को चेकर के प्रश्न पर उत्तर देना होगा 'या'	चेकर चेकर मेकर द्वारा सत्यापित सभी दस्तावेजों की जांच करेगा और उन्हें स्वीकार करेगा। इसके अलावा, चेकर मेकर को रिवर्ट कर देगा।	टी1 + 01 दिन	टी+01 दिन
		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।	चेकर चेकर टिप्पणी के लिए मामले को किसी भी अधिकारी/कर्मचारी को भेज सकता है	टी1 + 02 दिन	

क्र.सं.	गतिविधि/क्रिया बिंदु	विवरण	ज़िम्मेदारी	समय	
				सामान्य मामला	तत्काल मामला
	आवेदन की स्वीकृति		चेकर	टी1 + 03 दिन	
	प्रत्यावर्तन कारण	प्रत्यावर्तन के कारण : i. नागरिक द्वारा किए गए भुगतान की प्राप्ति में भिन्नता हो। ii. भुगतान की रसीद अपलोड नहीं की गई हो। iii. भुगतान की रसीद सुपाठ्य (पढ़ने योग्य) नहीं हो। iv. लगाया गया बकाया अधिसूचना/नीति के अनुसार है। v. 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 जहाँ अपत्ति गलत प्रॉपर्टी आईडी में हो या बकाया अधिसूचना/नीति के अनुसार लगाया गया 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 प्रॉपर्टी आईडी के विरुद्ध स्थापित है या बकाया अधिसूचना/नीति के अनुसार लगाया गया हो	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 विरुद्ध या बकाया अधिसूचना/नीति के अनुसार लगायी गई स्थापित आपत्ति खारिज की जा सकती है।

अस्वीकृति का कारण:

- i. गलत प्रॉपर्टी आई.डी. पर आपत्ति जताई गई हो।
- ii. लगाया गया बकाया अधिसूचना/नीति के अनुसार 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।

बकाया राशि के सुधार/अपडेट से संबंधित दस्तावेज़, क्या करें और क्या न करें

शामिल दस्तावेज़

1. प्रस्तुत किये गए भुगतान की रसीद (यदि नागरिक द्वारा पहले ही किया गया भुगतान बकाया राशि के विरुद्ध पोर्टल पर समायोजित नहीं किया गया है)

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