

:- कार्यालय जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बागेश्वर। :-

प्रेषक,

सदस्य,
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
बागेश्वर।

प्रेषित,

माननीय निबन्धक,
राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
देहरादून, (उत्तराखण्ड)।

पत्रांक :- 54 / जि0उ0वि0प्रति0आ0, बागेश्वर / 2025 / दिनांक-24.05.2025

विषय :- सूचना के अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा-04(1)(ख) के अन्तर्गत-17 मैनुअलों को तैयार करने के संबंध में।

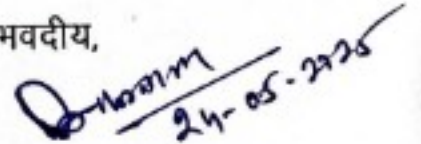
महोदय,

कृपया उपरोक्त विषयक आपके कार्यालय के पत्रांक संख्या-496 / रा0आ0उ0सं0 / दिनांकित-01 जुलाई, 2013 का संदर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें। उक्त पत्र के क्रम में वित्तीय वर्ष-2024-2025 के 17 मैनुअलों को संलग्न प्रारूपों पर तैयार कर प्रेषित किया जा रहा है।

“अतः सुलभ संदर्भ हेतु सूचना सादर प्रेषित”।

दिनांक-24.05.2025

भवदीय,


24-05-2025

(रमेश चन्द्र सनवाल),

सदस्य,
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
बागेश्वर।

1. लोक प्राधिकरण के उद्देश्य उपभोक्ता संरक्षण के अधिनियम 2019 देश के सामाजार्थिक कानूनों के इतिहास में एक महत्वपूर्ण कदम है। उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए बनाये गये कानूनों में से यह सर्वाधिक प्रगतिशील और व्यापक कानून इंग्लैण्ड, अमेरिका, आस्ट्रेलिया और न्यूजीलैण्ड में लागू उपभोक्ता संरक्षण कानूनों तथा व्यवस्था की गहराई से अध्ययन करने के बाद बनाया गया है। इसे तैयार करने से पूर्व उपभोक्ताओं व्यापार तथा उद्योग के प्रतिनिधियों से विचार विमर्श किया गया था। सरकारी स्तर पर भी सम्बन्धित मन्त्रालयों से विचार विमर्श किया गया।
नये कानून का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं को बेहतर संरक्षण प्रदान करना है इसके उपबन्धों में क्षतिपूर्ति की व्यवस्था है। इस अधिनियम में उपभोक्ताओं की शिकायतों को शीघ्र सरल तरीकों से तथा कम खर्च में दूर करने की व्यवस्था है। उपभोक्ता संरक्षण का उद्देश्य उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देना उनकी रक्षा करना है।
2. लोक प्राधिकरण का मिशन/विजन-लोक प्राधिकरण का मुख्य मिशन उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति जागरूक करना है। ताकि उपभोक्ताओं का हित सुरक्षित हो सके और उनका किसी प्रकार का उत्पीडन न हो।
3. लोक प्राधिकरण का संक्षिप्त इतिहास और इसके गठन का प्रसंग यह एक बहुत ही छोटे आकार का अधिनियम है, किन्तु ये अपने आप में उपभोक्ता से सम्बन्धित सभी उपबन्धों व अपनायी जाने वाली प्रक्रिया का एक पूर्ण अधिनियम है इसमें यह प्रयास किया गया है कि उपभोक्तावाद से उत्पन्न होने वाले सभी प्रश्नों तथा विवादों का निराकरण इस अधिनियम में विहित उपबन्धों व दी गयी प्रक्रिया से ही हो जाये। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की योजना अत्यधिक सरल है इसमें मात्र आठ अध्याय हैं।

4. लोक प्राधिकरण के कर्तव्य :-

- 1- उपभोक्ताओं के हितों को न्यायायिक संरक्षण प्रदान करना।
- 2- उपभोक्ताओं को अधिनियम के क्षेत्राधिकार से सम्बन्धी जानकारी प्रदान करना।
- 3- विचार गोष्ठी, प्रचार-प्रसार द्वारा आम जनता को इस अधिनियम की जानकारी प्रदान करना।
- 4- जिला आयोग द्वारा दिये गये निर्णयों को अखबारों में प्रकाशित करवाना ताकि आम जनता इसका अधिक से अधिक लाभ प्राप्त कर सके।
- 5- लोक प्राधिकरण के मुख्य कृत्य-उपभोक्ता/शिकायतकर्ता की शिकायत का यथाशीघ्र निस्तारण कर उपभोक्ता को उचित न्याय दिलाना तथा उसे उसके अधिकारों के प्रति जागरूक करना है।
- 6- लोक प्राधिकरण द्वारा प्रदत्त सेवाओं की सूची एवं उनका संक्षिप्त विवरण :-
 - 1- माल से त्रुटि दूर करना।
 - 2- माल को बदलना।
 - 3- अदा किया गया मूल्य वापस करना।
 - 4- उपभोक्ता को हुई हानि या क्षति के लिए प्रतिपूर्ति की व्यवस्था।
 - 5- अनुचित व्यापारिक व्यवहारों या अवरोधक या व्यापारिक व्यवहार को समाप्त करना या उनकी पुनर्वावृत्ति रोकना।
 - 6- विक्रय हेतु प्रस्तुत खतरनाक माल को वापिस लेना या
 - 7- पक्षकारों को पर्याप्त मूल्य देने का अधिनिर्णय करना।
 - 8- उपभोक्ता को देय धनराशि उचित ब्याज सहित दिलाना।
 - 9- वाद-व्यय दिलाना।

7. लोक प्राधिकरण के विभिन्न स्तर (शासन, निदेशालय, क्षेत्र, जिला, ब्लाक आदि) पर संगठनात्मक, ढांचा (जहाँ लागू हो) उपभोक्ताओं को न्यायिक संरक्षण प्रदान करने हेतु इस अधिनियम के अधीन जिला स्तर पर एक आयोग (जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बागेश्वर निकट एस0बी0आई बैंक, बागेश्वर स्व0 सोबन सिंह जीना बहुउद्देशीय भवन के प्रथम तल में) राज्य स्तर पर एक राज्य आयोग (राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, 23/16 सकुलर रोड, डालनवाला, देहरादून) तथा राष्ट्रीय स्तर पर एक राष्ट्रीय आयोग (राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली) गठित किया गया है।
8. लोक प्राधिकरण की कार्यक्षमता बढ़ाने हेतु जन सहयोग की अपेक्षाएँ :-
9. जन सहयोग सुनिश्चित करने के लिये विधि/व्यवस्था।
10. जन सेवाओं के अनुश्रवण एवं शिकायतों के निराकरण की व्यवस्था उपभोक्ता कानून में उपभोक्ता वार्दों की सुनवाई की प्रक्रिया बहुत ही सरल, शीघ्रता वाली तथा गैर तकनीकी रखी गई है। इस प्रक्रिया के अनुसार शिकायतकर्ता को जिला आयोग, राज्य आयोग व राष्ट्रीय आयोग में साधारण शुल्क के साथ ई जागृति पोर्टल में शिकायत पेश करनी होती है जिसमें शिकायतकर्ता का नाम व पता, विपक्षी का पूरा नाम व पता अंकित होना चाहिए और शिकायतीपत्र में शिकायत का पूर्ण विवरण स्पष्ट रूप से लिखा होना चाहिए। शिकायती पत्र के अंतिम प्रस्तर में वह अनुतोष जो शिकायतकर्ता चाहता है, स्पष्ट रूप से अंकित होना चाहिए। शिकायत प्राप्त होने के उपरान्त विपक्षी को नोटिस भेजा जाता है। उक्त नोटिस पंजीकृत डाक, समाचारपत्रों, कोरियर, फैंक्स या अन्य किसी माध्यम से जैसा सम्बन्धित न्यायालय उचित समझे, भेजा जाता है। विरोधी पक्षकार पर नोटिस की तामिल हो जाने के बाद विपक्षी द्वारा लिखित रूप में अपना कथन प्रस्तुत किया जाता है। तत्पश्चात उभय पक्षकारों द्वारा अपने-अपने कथनों के समर्थन में अपना साक्ष्य प्रस्तुत किया जाता है। उपरोक्त प्रक्रिया पूर्ण होने के उपरान्त सम्बन्धित न्यायालय पक्षकारों को सुनवाई का अवसर प्रदान कर अपना निर्णय बहुमत से घोषित करते हैं।
11. मुख्य कार्यालय तथा विभिन्न स्तरों पर कार्यालयों के पते :-

माननीय राष्ट्रीय आयोग का पता :-

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
कार्यालय उपभोक्ता न्याय भवन, एफ ब्लाक
जनरल पूल ऑफिस कॉम्प्लेक्स, आई०एन०ए० नई दिल्ली-110023

माननीय राज्य आयोग का पता :-

राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
23/16 सकुलर रोड, डालनवाला, देहरादून।

जिला आयोग का पता :-

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बागेश्वर।
निकट एस0बी0आई बैंक, बागेश्वर स्व0 सोबन सिंह जीना
बहुउद्देशीय भवन के प्रथम तल में।

कार्यालय खुलने का समय :-

प्रातः 10.00 बजे ।

कार्यालय बन्द होने का समय :-

सॉय 5.00 बजे।

-: अध्याय-3 (मैनअल-2) :-

(अधिकारियों और कर्मचारियों की शक्तियाँ एवं कर्तव्य) :-

पद का नाम	वरिष्ठ सहायक	
	प्रशासकीय	
		1.
		2.
		3.
	वित्तीय	1.
		2.
		3.
	अन्य	1.
		2.
		3.
कर्तव्य	1. सेवा पुस्तिका, नियुक्तियों की पत्रावली का रख-रखाव। 2. सामूहिक बीमा भुगतान की कार्यवाही। 3. पेशन भुगतान की कार्यवाही। 4. अर्जित अवकाश भुगतान कार्यवाही। 5. आकस्मिक, चिकित्सा अवकाश एवं उपार्जित अवकाश प्रकरणों का निस्तारण। 6. बजट आवंटन का कार्य करवाना। 7. सामूहिक विवरण पत्रों का प्रेषण। 8. टेलीफोन, कार्यालय, यात्रा, लेखन सामग्री आदि बिलों का भुगतान। 9. कार्यालय फर्नीचर व्यवस्था। 10. कर्मचारियों की सेवा सम्बन्धी प्रकरणों का निस्तारण। 11. कर्मचारियों का वेतन निर्धारण करना। 12. एरियर वेतन का आहरण करना। 13. कोषागार में वेतन फीड करवाना। 14. जी०पी०एफ० एवं एन०पी०एस० पंजिका का रख-रखाव। 15. कन्फोनेट प्रोजेक्ट सुपरवीजन कार्य।	
कर्तव्य	वैयक्तिक सहायक ग्रेड-3 1. उपस्थिति पंजिका, मा० अध्यक्ष, मा० सदस्यगणों व कर्मचारियों के अवकाश से सम्बन्धित पंजिकाओं का रख रखाव, चरित्र पंजिकाओं व निरीक्षण सम्बन्धी पत्रावली का रख-रखाव 2. पत्रावलियों की कन्साइनमेंट व बिडिंग से संबंधित कार्य 3. लाईब्रेरी का रख-रखाव 4. आशुलेखन व निर्णय टंकण का कार्य।	
कर्तव्य	कनिष्ठ सहायक 1. न्यायालय व सूचना का अधिकार संबंधी पत्रावली का रख-रखाव। 2. वादों की मासिक, त्रैमासिक व वार्षिक सूचना का प्रेषण करना। 3. एस०पी०एस० व रिकॉर्ड रूम का रख-रखाव 4. डाक प्राप्ति-प्रेषण व न्यायालय नोटिस/सम्मन का प्रेषण। 5. कंटीजेंसी/स्टॉक रजिस्टर का रख-रखाव व वितरण का कार्य	

—: अध्याय-4 (मैनूअल-3) :—

कृत्यों के निर्वहन हेतु नियम, विनियम, अनुदेश, निर्देशिका और अभिलेख :-

1. अभिलेख का नाम :- न्यायालय पत्रावलियाँ । अभिलेख का प्रकार (अभिलेख)
अभिलेख का संक्षिप्त परिचय :- उक्त अभिलेख शिकायतकर्ता द्वारा न्यायालय में पेश की गई साक्ष्य तथा निर्णय से सम्बन्धित पत्रावली है।

शिकायत व उसमें प्रस्तुत दस्तावेज/अभिलेख की प्रति कहाँ से प्राप्त कर सकते हैं :-

पता :- वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बागेश्वर।

दूरभाष :- 05963-221750

ईमेल :- confo-ba-ut@nic.in

अभिलेख की प्रति को प्राप्त करने का शुल्क :- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के नियमानुसार 20/- रुपये प्रति पौंच पृष्ठ तक।

2. अभिलेख का नाम :-
अभिलेख का प्रकार (अभिलेख) :-
अभिलेख का संक्षिप्त परिचय :- आयोग से सम्बन्धित पत्रावलियाँ।

अभिलेख की प्रति कहाँ से प्राप्त कर सकते हैं :-

पता :- वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बागेश्वर।

दूरभाष :- 05963-221750

ईमेल :- confo-ba-ut@nic.in

3. अभिलेख का नाम :- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम से सम्बन्धित जानकारी का संकलन।

अभिलेख का प्रकार (अभिलेख) :-

अभिलेख का संक्षिप्त परिचय :- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत किस प्रकार की शिकायतें पेश की जा सकती हैं ? कितनी राशि तक की शिकायतें कहाँ दायर की जा सकती हैं ? व शिकायतें कितनी राशि तक माननीय आयोगों में दायर की जा सकती हैं ? से जानकारी। आयोग व सम्बन्धित।

अभिलेख की प्रति कहाँ से प्राप्त कर सकते हैं :-

पता :- वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बागेश्वर।

दूरभाष :- 05963-221750

ईमेल :- confo-ba-ut@nic.in

4. अभिलेख का नाम :- पुस्तकालय।
अभिलेख का प्रकार (अभिलेख) :-
अभिलेख का संक्षिप्त परिचय :- न्यायालय से सम्बन्धित अधिनियम व जनरल ।
अभिलेख की प्रति कहाँ से प्राप्त कर सकते हैं :-
पता :- वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बागेश्वर।
दूरभाष :- 05963-221750
ईमेल :- confo-ba-ut@nic.in

-: अध्याय-5 (मैनअल-4) :-

नीति निर्धारण व कार्यान्वयन के सम्बन्ध में जनता या जनप्रतिनिधि से परामर्श के लिए बनाई गई व्यवस्था का विवरण :-

1. नीति निर्धारण हेतु :- जिला स्तर पर कोई नीति निर्धारित नहीं होती है।
2. नीति के क्रियान्वयन हेतु :- इस प्रकार का कोई भी प्राविधान जिला स्तर पर नहीं है।

-: अध्याय-6 (मैनअल-5) :-

लोक प्राधिकारी के पास या उनके नियंत्रण में उपलब्ध दस्तावेजों का प्रवर्गों के अनुसार विवरण :-
लोक प्राधिकरण के पास उपलब्ध शासकीय दस्तावेजों की जानकारी देने हेतु निम्न प्रारूप का प्रयोग करें साथ ही यह भी बताएं कि यह दस्तावेज कहाँ उपलब्ध रहते हैं जैसे कि सचिव स्तर पर, निदेशालय स्तर पर अन्य।

क्र० सं०	प्रवर्ग	दस्तावेज का नाम एवं एक पंक्ति में परिचय	दस्तावेज प्राप्त करने के लिए प्रक्रिया	धारक/नियंत्रणाधीन
1.	न्यायालय पत्रावलियाँ	शिकायत पत्र, साक्ष्य व निर्णय से सम्बन्धित।	उक्त दस्तावेजों की प्रति निर्धारित शुल्क अदा कर मा० महोदय अध्यक्ष के आदेशानुसार प्राप्त की जा सकती है।	वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता आयोग, बागेश्वर।
2.	गैर सरकारी संस्था से सम्बन्धित पत्रावलियाँ	गैर सरकारी संस्था उपभोक्ताओं को जागरूक करने का कार्य करती हैं।	उक्त दस्तावेज/पत्रावली किसी भी कार्यदिवस में अवलोकनार्थ प्राप्त की जा सकती।	जिला पूर्ति अधिकार कार्यालय।
3.	पुस्तकालय	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 से सम्बन्धित विधि की पुस्तकें।	अधिनियम से सम्बन्धित पुस्तकें कार्यदिवस में मा० किसी भी कार्यालय में अध्यक्ष महोदय के आदेशानुसार अध्ययन हेतु प्राप्त की जा सकती है।	वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता आयोग, बागेश्वर।

-: अध्याय-7 (मैनुअल-6) :-

बोर्ड, परिषदों, समितियों एवं अन्य निकायों का विवरण :-

कृपया लोक प्राधिकरण से संबद्ध बोर्ड, परिषदों, समितियों एवं अन्य निकायों का संक्षिप्त विवरण निम्न प्रारूप के आधार पर दें।

1. संबद्ध संस्था का नाम व पता।
2. संबद्ध संस्था का प्रकार (बोर्ड, परिषद, समिति, निकाय या अन्य)।
3. संबद्ध संस्था की संक्षिप्त परिचय (स्थापना वर्ष, उद्देश्य/मुख्य कृत्य)।
4. संबद्ध संस्था की भूमिका (परामर्शदात्री/प्रबंधकारिणी/कार्यकारिणी/अन्य)।
5. स्वरूप एवं वर्तमान सदस्य।
6. मुख्य अधिकारी का नाम।
7. मुख्य कार्यालय एवं अन्य शाखाओं के पते।
8. बैठक की आवृत्ति।
9. क्या बैठक में जनता भाग ले सकती है ?
10. क्या बैठक के कार्यवृत्त तैयार की जाती है ?
11. क्या जनता बैठक का कार्यवृत्त प्राप्त कर सकती है ? अगर हाँ तो प्रक्रिया का विवरण दें।

नोट :- उपरोक्त मैनुअल का प्रपत्र सम्बन्धित नहीं है।

-: अध्याय-8 (मैनुअल-7) :-

लोक सूचना अधिकारियों के नाम, पदनाम एवं अन्य विशिष्टियाँ :-

कृपया लोक प्राधिकरण में कार्यरत लोक सूचना अधिकारियों, सहायक लोक सूचना अधिकारियों तथा विभागीय अपीलेट अथोरिटी के सम्बन्ध में निम्न प्रारूप में सूचना प्रस्तुत करें :-

सहायक लोक सूचना अधिकारी :-

क्र० सं०	नाम	पदनाम	एस०टी० डी०कोड	दूरभाष		फैक्स	ई०मेल	पता
				कार्यालय	आवास/मो०			
1	श्री कमल कुमार	वैयक्तिक सहायक	05963	221750	9568401378	221750	Confo-ba-ut@nic.in	बागेश्वर।

लोक सूचना अधिकारी :-

क्र० सं०	नाम	पदनाम	एस०टी० डी०कोड	दूरभाष		फैक्स	ई०मेल	पता
				कार्यालय	आवास/मो०			
1	श्री रमेश चन्द्र सनवाल	वरिष्ठ सदस्य	05963	221750	9536260450	221750	Confo-ba-ut@nic.in	बागेश्वर।

विभागीय अपील अथोरिटी :-

क्र० सं०	नाम	पदनाम	एस०टी० डी०कोड	दूरभाष		फैक्स	ई०मेल	पता
				कार्यालय	आवास / मो०			
1	श्रीमान् रमेश कुमार जायसवाल	अध्यक्ष	05963	221750	9927510303	221750	Confo-ba-ut@nic.in	बागेश्वर।

-: अध्याय-9 (मैनुअल-8) निर्णय लेने की प्रक्रिया :-

किसी विषय पर निर्णय लेने के लिए लोक प्राधिकरण में क्या प्रक्रिया अपनायी जाती है ?
(सचिवालय मैनुअल और विजीनस मैनुअल के नियमों, आदि नियमों का उपयोग किया जा सकता है।)
किसी विशेष विषय पर निर्णय लेने के लिए निर्धारित नियम एवं प्रक्रिया क्या है अथवा निर्णय लेने के लिए किस-किस स्तरों पर विचार किया जाता है ? शिकायतों पर बहस उपरांत मा० अध्यक्ष व सदस्यगणों के स्तर पर विचार विमर्श कर निर्णय लिया जाता है। इसके अतिरिक्त कार्यालय से सम्बन्धित विषयों पर मा० अध्यक्ष स्तर पर निर्णय लिया जाता है।

लिये गये निर्णय को जनता तक पहुँचाने के लिए व्यवस्था है ? उपभोक्ताओं की शिकायतों में पारित निर्णयों को विभिन्न समाचार पत्रों के माध्यम से जनता तक पहुँचाया जाता है।

विभिन्न स्तर पर किन अधिकारियों की संस्तुति निर्णय लेने के लिए प्राप्त की जाती है ? जिला स्तर पर मा० अध्यक्ष व राज्य स्तर पर मा० अध्यक्ष, राज्य आयोग की संस्तुति प्राप्त की जाती है।

अंतिम निर्णय लेने के लिए प्राधिकारित अधिकारी जिला स्तर पर मा० अध्यक्ष व राज्य स्तर पर मा० अध्यक्ष राज्य आयोग, देहरादून।

मुख्य विषय जिस पर लोक प्राधिकरण द्वारा निर्णय लिया जाता है उसका विवरण निम्न प्रारूप में अलग से :-

क्र०सं०	
विषय (जिसके संबंध में निर्णय लिया जाना है)	उपभोक्ताओं की शिकायतें।
दिशा-निर्देश (यदि हो तो)	
निर्णय लेने की प्रक्रिया	उपस्थित पक्षकारों की बहस सुनने उपरांत निर्णय लिया जाता है।
निर्णय लेने में शामिल अधिकारी के पदनाम	मा० अध्यक्ष व सदस्यगण।
निर्णय लेने में शामिल अधिकारियों की सम्पर्क सूचना	05963-221750
निर्णय के विरुद्ध कहाँ और कैसे अपील करें	निर्णय के विरुद्ध मा० राज्य आयोग में जिला स्तर के निर्णय की प्रति के साथ अपील की जा सकती है।

नोट :- अन्य प्राशासनिक कार्यों में मा० अध्यक्ष द्वारा अंतिम निर्णय लिया जाता है।

-: अध्याय-10 मैनुअल-09 :-

अधिकारियों और कर्मचारियों की निर्देशिका :-

क्रम सं०	नाम	पदनाम	एस0टी0डी कोड	दूरभाष		फैक्स	ई-मेल	पता
				कार्यालय	मोबाईल			
1.	श्री रमेश कुमार जायसवाल	अध्यक्ष	05963	221750	9927510303	-	Confo-ba-ut@nic.in	जिला उपमोक्ता आयोग, बागेश्वर। स्व0 सोबन सिंह जीना बहुउद्देशीय भवन के प्रथम तल में।
2.	श्री रमेश चन्द्र सनवाल	वरिष्ठ सदस्य	05963	221750	9536260450	-	Confo-ba-ut@nic.in	जिला उपमोक्ता आयोग, बागेश्वर।
3.	श्रीमती हंसी रौतेला	सदस्या	05963	221750	7830149876	-	Confo-ba-ut@nic.in	जिला उपमोक्ता आयोग, बागेश्वर।
4.	श्री कमल कुमार	वैयक्तिक सहायक	05963	221750	9568401378	-	Confo-ba-ut@nic.in	जिला उपमोक्ता आयोग, बागेश्वर।
5.	श्री प्रकाश चन्द्र उपाध्याय	अनुसेवक	05963	221750	7409078126	-	Confo-ba-ut@nic.in	जिला उपमोक्ता आयोग, बागेश्वर।

-: अध्याय-11 (मैनुअल-10) :-

प्रत्येक प्राधिकारी और कर्मचारी द्वारा प्राप्त मासिक पारिश्रमिक और उसके निर्धारण की पद्धति :-

क्रम सं०	नाम	पदनाम	मासिक पारिश्रमिक	परितोषिक/परितोषिक भत्ता	पारिश्रमिक निर्धारण की जो नियमावली दी गई है।
1.	श्री रमेश कुमार जायसवाल	अध्यक्ष	-	-	शासनादेशानुसार
2.	श्री रमेश चन्द्र सनवाल	वरिष्ठ सदस्य	1,39,073/-	वेतन, महंगाई भत्ता, मकान किराया भत्ता व पर्वतीय भत्ता।	-
3.	श्रीमती हंसी रौतेला	सदस्या	1,39,073/-	वेतन, महंगाई भत्ता, मकान किराया भत्ता व पर्वतीय भत्ता।	-
4.	श्री कमल कुमार	वैयक्तिक सहायक	56,890/-	वेतन, महंगाई भत्ता व पर्वतीय भत्ता।	-
5.	श्री प्रकाश चन्द्र उपाध्याय	अनुसेवक	49,240/-	वेतन, महंगाई भत्ता व पर्वतीय भत्ता।	-
6.	धीरज उपाध्याय	सफाई कर्मचारी	2,500/- प्रति माह	वेतन, महंगाई भत्ता व पर्वतीय भत्ता।	-

-: अध्याय-12 (मैनुअल-11) :-

प्रत्येक अभिकरण को आवंटित बजट :-

(सभी योजनाओं, व्यय प्रस्तावों तथा धन वितरण की सूचना) :-

निर्माण, विकास, तकनीकी कार्य करने वाले लोक प्राधिकरणों के लिये,

लोक प्राधिकरण के प्रत्येक अभिकरण को आवंटित बजट की सूचना, जिसमें कि सभी योजनाओं, व्यय प्रस्तावों तथा वितरण की सूचना हो, निम्न प्रारूप में दें।

-: वर्ष 2024-2025 :-

क्र० सं०	योजना का नाम	कार्य	कार्य के समापन की अनुमानित दिनांक	कार्य के समापन की अनुमानित दिनांक	प्रस्तावित बजट	स्वीकृत बजट	शासन द्वारा प्रदत्त (किशतों में)	कुल व्यय	कार्य गुणवत्ता समापन कर के लिए जिम्मे अधिकारी

अन्य लोक प्राधिकारियों के लिये :-

क्र० सं०	मानक मद का नाम	पूर्व में कुल आवंटित बजट (वित्तीय वर्ष 2024-2025 में)	वर्तमान तक कुल व्यय बजट (वित्तीय वर्ष 2024-2025 में)	वर्तमान तक अवशेष बजट (वित्तीय वर्ष 2024-2025 में)	अनुमानित वॉछित धनराशि (वित्तीय वर्ष 2025-2026 में)
1	01-वेतन	-	28,74,816 / -	-	40,00,000 / -
2	02-मजदूरी	20,000 / -	10,833 / -	- 9,167 / -	30,000 / -
3	03-महंगाई भत्ता	-	15,06,962 / -	-	30,00,000 / -
4	04-यात्रा व्यय	10,000 / -	8,720 / -	- 1,280 / -	20,000 / -
5	06-अन्य भत्ते	-	1,82,880 / -	-	3,00,000 / -
6	20-लेखन सामग्री एवं छपाई	15,000 / -	15,000 / -	शून्य / -	30,000 / -
7	21-कार्यालय फर्नीचर एवं उपकरण	25,000 / -	25,000 / -	शून्य / -	50,000 / -
8	22-कार्यालय व्यय	30,000 / -	30,000 / -	शून्य / -	50,000 / -
9	23-किराया, उपशुल्क और कर स्वामित्व	1,50,000 / -	1,46,472 / -	- 3,528 / -	2,00,000 / -
10	25-उपयोगिता बिलों का भुगतान	-	14,975 / -	-	30,000 / -
11	26-कम्प्यूटर हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर एवं अनुरक्षण	-	-	-	30,000 / -
12	27-व्यावसायिक तथा विशेष सेवाओं के लिए भुगतान	10,000 / -	9,900 / -	- 100 / -	10,000 / -
13	30-आतिथ्य व्यय	6,000 / -	-	- 6,000 / -	10,000 / -
	कुल योग :-	2,66,000 / -	48,25,558 / -	- 20,075 / -	77,60,000 / -

-: अध्याय-13 (मैनुअल-12) :-

अनुदान/राज सहायता कार्यक्रमों के कियान्वयन की रीति :-
कृप्या निम्न प्रारूप पर जानकारी उपलब्ध कराएं।

1. कार्यक्रम/योजना का नाम।
2. कार्यक्रम/योजना के प्रभावी रहने की समय सीमा।
3. कार्यक्रम का उद्देश्य।
4. कार्यक्रम के भौतिक एवं वाणिज्यिक लक्ष्य (विगत वर्ष में)।
5. लाभार्थी की पात्रता।
6. पूर्वापेक्षाएं।
7. अनुदान/सहायता प्राप्त करने की प्रक्रिया।
8. पात्रता निश्चित करने के लिए मानदण्ड।
9. दिये जाने वाले अनुदान/सहायता का विवरण (जिसमें अनुदान की राशि का विवरण हो)।
10. अनुदान सहायता के वितरण की प्रक्रिया।
11. आवेदन करने के लिए कहाँ/किससे सम्पर्क करें।
12. आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)।
13. अन्य शुल्क (जहाँ उचित हो) दिया।
14. आवेदनपत्र का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृप्या उसका उल्लेख करते हुए यह बताएं कि आवेदन करते समय किन बातों का वर्णन करें)।
15. संलग्नों की सूची।
16. संलग्नों का प्रारूप।
17. प्रक्रिया से सम्बन्धित समस्या होने पर कहाँ सम्पर्क करें।
18. उपलब्ध धनराशि का विवरण (विभिन्न स्तरों पर जैसे कि जिला स्तर पर ब्लॉक स्तर पर इत्यादि)।
19. लाभार्थियों की सूची (निम्न प्रारूप पर)।

विभाग द्वारा प्रदत्त क्रमांक	प्राप्तिकर्ता का नाम	वैधता किस दिनांक तक है।	वर्तमान	निवास जिला			
				जिला	शहर	मोहल्ला/गाँव	मकान नं०

नोट :- उपरोक्त मैनुअल का प्रपत्र इस कार्यालय से सम्बन्धित नहीं है।

रियायतों, अनुज्ञापत्रों तथा पाधिकारों के प्राप्तिकर्ताओं के संबंध में विवरण :-
कृपया निम्न प्रारूप पर जानकारी उपलब्ध कराएं।

1. कार्यक्रम का नाम।
2. प्रकार (रियायत, अनुज्ञापत्र अथवा प्राधिकार में से एक चुने)।
3. उद्देश्य।
4. लक्ष्य (विगत वर्ष में)।
5. पात्रता।
6. पात्रता का आधार।
7. पूर्वपेक्षाएं।
8. प्राप्त करने की प्रक्रिया।
9. रियायत, अनुज्ञापत्र अथवा प्राधिकार दिये जाने के लिए निर्धारित समय सीमा।
10. आवेदन शुल्क।
11. आवेदनपत्र का प्रारूप।
12. संलग्नों की सूची।
13. संलग्नों का प्रारूप।
14. प्राप्तिकर्ताओं की सूची (निम्न प्रारूप पर)।

विभाग द्वारा प्रदत्त क्रमांक	प्राप्तिकर्ता का नाम	वैधता किस दिनांक तक है।	वर्तमान	निवास जिला			
				जिला	शहर	मोहल्ला/गाँव	मकान नं०

रियायत के लिए निम्न जानकारी भी उपलब्ध कराएं।

1. दिये जाने वाले लाभ का विवरण।
2. लाभ के वितरण की प्रक्रिया।

नोट :- उपरोक्त मैनुअल का प्रपत्र इस कार्यालय से सम्बन्धित नहीं है।

-: अध्याय-15 (मैनूअल-14) :-

कृत्यों के निर्वहन के लिए स्थापित मानक/नियम :-

लोक प्राधिकरण द्वारा अपने विभिन्न कियाकलापों/कार्यक्रमों के संपादन हेतु प्रयोग किये जाने मानक/नियमों का कार्यक्रमवार विवरण उपलब्ध कराये।

नोट :- उपरोक्त मैनूअल का प्रपत्र इस कार्यालय से सम्बन्धित नहीं है।

-: अध्याय-16 (मैनूअल-15) :-

इलैक्ट्रानिक रूप में उपलब्ध सूचनायें :-

विभाग द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों से संबंधित जानकारी प्रस्तुत करें जो कि इलैक्ट्रानिक फार्मेट में हों :- कार्यालय में वर्तमान में ई-जागृति के अंतर्गत कार्य हो रहा है।

-: अध्याय-17 (मैनूअल-16) :-

सूचना प्राप्त करने के लिए नागरिकों को उपलब्ध सुविधाओं का विवरण :-

सूचनाओं को जनता तक पहुँचाने के लिए विभाग संगठन द्वारा की गयी व्यवस्था का विवरण जैसे :-

1. पुस्तकालय कार्यालय में अधिनियम से सम्बन्धित समस्त जानकारियों से युक्त एक पुस्तकालय उपलब्ध है।
2. अखबारों द्वारा समय-समय पर जिला आयोग द्वारा पारित आदेशों को अखबार में प्रकाशन किया जाता है, जिससे आम जनता को लाभ पहुँचता है।
3. अभिलेखों का निरीक्षण: कार्यालय में अभिलेखों की निरीक्षण की व्यवस्था भी है। कोई भी व्यक्ति किसी भी कार्यदिवस को किसी भी समय निर्धारित शुल्क जमा कर किसी भी पत्रावली का निरीक्षण कर सकता है।
4. दस्तावेजों की प्रति प्राप्त करने की व्यवस्था: कार्यालय से किसी भी दस्तावेज की प्रति निर्धारित शुल्क अदा कर प्राप्त की जा सकती है।
5. अन्य प्रचार प्रसार के साधन: उपरोक्त के अतिरिक्त समय-समय पर पोस्टर पोम्पलेट्स वितरित करवाकर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की जानकारी आम जनता तक पहुँचाई जाती है।

अन्य उपयोगी जानकारीयों :-

लोक प्राधिकरण से जनमानस द्वारा सामान्यतः पूछे जाने वाले प्रश्न व उनके उत्तर।
सूचना प्राप्त करने के संबंध में :-

1. आवेदन पत्र (तथा सन्दर्भ के लिए एक भरे हुए आवेदन पत्र की प्रति :-

—: आवेदन पत्र :-

सेवा में,

लोक सूचना अधिकारी,
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
बागेश्वर।

सूचना का अनुरोध अंतर्गत धारा 6(1) :-

महोदय,

कृपया निम्नवत् सूचना प्रदान करने की कृपा करें :-

- 1- आज तक जनपद बागेश्वर में कुल कितने वाद दायर हुए।
- 2- आज तक कुल कितने वाद निस्तारित किये गये।

महोदय,

प्रार्थी गरीबी की रेखा के नीचे जीवन यापन करने वाला व्यक्ति है। इसका प्रमाण पत्र पत्र के साथ संलग्न किया जा रहा है।

दिनांक :-

प्रार्थी,

श्री हरीश चन्द्र सिंह बिष्ट, पुत्र श्री
पूरन बिष्ट, निवासी-बागेश्वर।

1. शुल्क :- रुपये 10/-

2. सूचना आवेदन पत्र पर किस तरह से माँगी जाये प्रार्थना पत्र पर अपना नाम, पता व जो सूचना माँगी जानी है उसे स्पष्ट लिखना चाहिये ताकि सूचना देने वाले कार्यालय को किसी प्रकार की परेशानी न हो।

3. सूचना न देने व अपील करने के सम्बन्ध में नागरिक के अधिकार व अपील करने की प्रक्रिया यदि किसी लोक सूचना अधिकारी द्वारा समय पर सूचना नहीं दी जाती है या प्रार्थी सूचना से पूर्णतया संतुष्ट नहीं होता है तो उसे अपील करने का पूर्ण अधिकार है। जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बागेश्वर में अपीलीय अधिकारी अध्यक्ष, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, बागेश्वर नियुक्त हैं।

प्रार्थी यदि अपील करना चाहे तो वह लोक सूचना अधिकारी के आदेश की प्रति के साथ एक प्रार्थना पत्र अपीलीय अधिकारी के सम्मुख प्रस्तुत कर सकता है।

लोक प्राधिकरण द्वारा जनता को दिये जाने वाले प्रशिक्षण के सम्बन्ध में प्रशिक्षण देने हेतु कार्यालय में किसी प्रकार का बजट उपलब्ध नहीं है।

1. प्रशिक्षण कार्यक्रम का नाम व विवरण।
2. प्रशिक्षण कार्यक्रम/योजना के प्रभावी रहने की समय सीमा।
3. प्रशिक्षण कार्यक्रम का उद्देश्य।
4. प्रशिक्षण कार्यक्रम के भौतिक एवं वाणिज्यिक लक्ष्य (विगत वर्ष में)।
5. लाभार्थी की पात्रता।
6. पूर्वापेक्षाएं (यदि हो तो)।

लोक प्राधिकरण द्वारा नागरिकों को दी जाने वाली बिजली, पानी के कनेक्शन, कनेक्शन को अस्थायी/स्थायी रूप से विच्छेदन, आदि के सम्बन्ध में (यह सूचना स्थानीय निकाय जैसे नगर पालिका/नगर परिषद द्वारा दी जा सकती है।) सम्बन्धित नहीं।

7. अनुदान/सहायता (यदि हो तो)।
8. दिये जाने वाले अनुदान सहायता का विवरण (जिसमें अनुदान की राशि का विवरण हो)।
9. अनुदान सहायता के वितरण की प्रक्रिया।
10. आवेदन करने के लिए कहाँ किससे सम्पर्क करें।
11. आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)।
12. अन्य शुल्क (जहाँ उचित हो)।
13. आवेदन पत्र का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृपया उसका उल्लेख करते हुए यह बताएं कि आवेदनकर्ता आवेदन करने समय किन बातों का वर्णन करें)।
14. संलग्नों की सूची।
15. संलग्नों का प्रारूप।
16. आवेदन करने की प्रक्रिया।
17. चयन प्रक्रिया।
18. प्रशिक्षण कार्यक्रम की समय सारिणी (यदि हो तो)।
19. प्रशिक्षण के समय के बारे में आवेदक को सूचित करने का तरीका।
20. प्रशिक्षण कार्यक्रमों के बारे में जनता को जागरूक करने के लिए लोक प्राधिकरण द्वारा किये जाने वाले कार्य।
21. विभिन्न स्तरों पर जैसे कि जिला स्तर पर, ब्लॉक स्तर पर, इत्यादि प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लाभार्थियों की सूची तथा अन्य विवरण।

लोक प्राधिकरण में होने वाले पंजीयन के संबंध में :-

22. पंजीयन का उद्देश्य।
23. आवेदक की पात्रता।
24. पूर्वापेक्षाएं (यदि हो तो)।
25. आवेदन करने के लिए कहाँ किससे सम्पर्क करें।
26. आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)।
27. अन्य शुल्क (जहाँ उचित हो)।
28. आवेदनपत्र का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृप्या उसका उल्लेख करते हुये यह बताएं कि आवेदन कर्ता आवेदन करने समय किन बातों का वर्णन करें)।
29. संलग्नों की सूची।
30. संलग्नों का प्रारूप।
31. आवेदन करने की प्रक्रिया।
32. आवेदन करने के बाद लोक प्राधिकरण में होने वाली प्रक्रिया (यहाँ पर उस प्रक्रिया का विवरण दें जो आवेदक द्वारा सारी प्राथमिकताएं पूरी करने के पश्चात लोक प्राधिकरण द्वारा की जाती है)।
33. प्रमाणी रहने की समय सीमा (यदि हो तो)।
34. नवीनीकरण की प्रक्रिया (यदि हो तो)।

लोक प्राधिकरण द्वारा टैक्स लेने के संबंध में :-

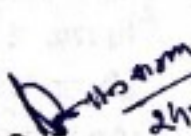
1. टैक्स का नाम व विवरण।
2. टैक्स लेने का उद्देश्य।
3. टैक्स निर्धारण करने के लिए मापदंड व प्रक्रिया।
4. बड़े डिफाल्टर्स की सूची।
35. आवेदक की पात्रता।
36. पूर्वापेक्षाएं (यदि हो तो)।
37. आवेदन करने के लिए कहाँ/किससे सम्पर्क करें।
38. आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)।
39. अन्य शुल्क (जहाँ उचित हो)।
40. आवेदन पत्र का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृप्या उसका उल्लेख करते हुये यह बताएं कि आवेदन कर्ता आवेदन करने समय किन बातों का वर्णन करें)।
41. संलग्नों की सूची।
42. संलग्नों का प्रारूप।
43. आवेदन करने की प्रक्रिया।

44. आवेदन करने के बाद लोक प्राधिकरण में होने वाली प्रक्रिया (यहाँ पर उस प्रक्रिया का विवरण दें जो आवेदक द्वारा सारी प्राथमिकताएं पूरी करने के पश्चात लोक प्राधिकरण द्वारा की जाती है)।
45. बिल में प्रयोग किये गये शब्दों का विवरण।
46. बिल तथा अन्य सेवाओं के सम्बन्ध में समस्या होने की तिथि से सम्पर्क सूचना।
47. टेरिफ तथा अन्य देय।

लोक प्राधिकरण द्वारा नागरिकों को दी जाने वाली अन्य सेवाओं का विवरण कार्यालय द्वारा समय-समय पर पोस्टर्स व पाम्प्लेट्स द्वारा तथा 15 मार्च व 24 दिसम्बर को उपभोक्ता दिवस के माध्यम से नागरिकों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की जानकारी प्रदान की जाती रहती है। इसके अतिरिक्त जिला आयोग द्वारा पारित आदेशों को समाचार पत्रों में प्रकाशित करवाया जाता है जिसके द्वारा भी उपभोक्ताओं तक उपभोक्ता संरक्षण की जानकारी पहुँचाई जाती है।

तैयार कर्ता :- 
 24-05-2025
 वैयक्तिक सहायक
 जिला उपभोक्ता आयोग
 बागेश्वर।

दिनांक :- 24.05.2025


 24-05-2025
 वरिष्ठ सदस्य,
 जिला उपभोक्ता विवाद प्रतिक्रिया आयोग,
 बागेश्वर।