प्रेषक,

अध्यक्ष,
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
नैनीताल।

सेवा में,

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

पत्रांक–69 /जि0उ0वि0प्रति0आ0/सू0अधि0/ 2025 दिनांक–26-05-2025

विषय– सूचना के अधिकार अधिनियम 2005 की धारा–04(1)(ख) के अर्न्तगत 17 मैनुअलों को संशोधित(अपडेट) करने के समबन्ध में।

महोदय,

कृपया उपरोक्त विषयक अपने पत्र संख्या–496 दिनांकित–01 जुलाई 2013 का सन्दर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें,उक्त सन्दर्भित पत्र के क्रम में सुचना का अधिकार अधिनियम 2005 की धारा–04(1)(ख) के अर्न्तगत वित्तीय वर्ष 2024–25 की वार्षिक सूचना संलग्न प्रारूप में आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित की जा रही है।

संलग्नकः–यथोपरि,

भवदीय,

26/05/2025

(रमेश कुमार जायसवाल)
अध्यक्ष,
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
नैनीताल।

अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
नैनीताल

सूचना का अधिकार अधिनियम,2005 का मैनुअल।

अध्याय–1 प्रस्तावना

1.1 सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 जनसाधारण को इस अधिनियम का लाभ देने एवं पारदर्शिता लाने हेतु बनाया गया है।अब प्रत्येक व्यक्ति को यह अधिकार है कि,वह किसी भी कार्यालय,संस्था,अधिकरण,अन्य सभी क्षेत्रो की जानकारी और उसकी कार्यप्रणाली की जानकारी प्राप्त करने हेतु स्वतंत्र है और सूचना क्रान्ति के श्रेत्र में यह अधिनियम सबसे अधिक जनउपयोगी है।चूंकि सभी विभागों एवं कार्यालयों में प्रथक–प्रथक कार्य हैं जिसकारण सभी विभागों को अपने–अपने कार्य से सम्बन्धित जानकारियों का मैनुअल तैयार करना है।इसी कम में जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के जनपद स्तर पर जो कार्य,अधिकार,एवं किन सूचनाओं की जानकारी इस विभाग द्वारा दी जा सकती है उसका मैनुअल जनसाधारण को सुलभ कराने हेतु इसे तैयार किया जा रहा है।

1.2 इस हस्तपुस्तिका का मुख्य उद्देश्य जनसाधारण को इस विभाग के अन्तर्गत प्राप्त सूचनाओं एवं उन्हें सुगमता से उपलब्ध कराया जाना है।

1.3 सर्वसाधारण के लिए उपयोगी है।

1.4 सामान्य सुलभ है।

1.5 जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग का तात्पर्य है उपभोक्ताओं को उनकी शिकायत का निवारण करने का जिला स्तरीय आयोग। इसके अध्यक्ष का तात्पर्य जिला स्तर पर प्रमुख अधिकारी,एवं सदस्य का तात्पर्य है सयुक्त रूप से निर्णय देने वाले एक पुरूष एवं एक महिला सदस्य,एक्ट का तात्पर्य है उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम।

1.6 हस्तपुस्तिका में समायोजित विषयों के सम्बन्ध में जानकारी अध्यक्ष,सदस्य एवं वैयक्तिक अधिकारी, वरिष्ठ सहायक व कनिष्ठ सहायक जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग से प्राप्त की जा सकती है।

1.7 हस्तपुस्तिका से अतिरिक्त सूचना प्राप्त करने हेतु आवेदन पत्र देना आवश्यक है शुल्क अभिलेख के प्रकार पर निर्भर है।यदि वाद पत्रावली से किसी अभिलेख की आवश्यकता है तो उसके लिए 20 रू0 प्रति अभिलेख(5 पृष्ठ)तक वाद पत्रावली के अवलोकन के लिए 10 रू0 नकद शुल्क का निर्धारण व प्रकीर्ण आदेश के लिए 5 रू0 शुल्क निर्धारित किया गया है।

अध्याय–2(मैनुअल–1)

संगठन की विशिष्ठियॉ,कृत्य एवं कर्तब्य

2.1 लोक प्राधिकरण का मुख्य उद्देश्य जनसाधारण द्वारा चाही गयी सूचना उन्हें तत्काल उपलब्ध कराना है।

2.2 विभाग की पारदर्शिता।

2.3 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों के प्रति सजग करना तथा उन्हें त्वरित न्याय दिलाये जाने हेतु बनाया गया है तथा समय–समय पर उपभोक्ताओं के हितों को ध्यान में रखते हुए इसमें आवश्यक संशोधन किये जाते रहते हैं।जिला स्तर पर बनाये गये आयोग को पचास लाख तक माननीय राज्य आयोग को दो करोड़ तक तथा माननीय राष्ट्रीय आयोग को दो करोड़ से अधिक धनराशि के परिवादों को श्रवण करने का अधिकार है। जिला आयोग के निर्णय के विरूद्ध अपील माननीय राज्य आयोग में तथा राज्य आयोग के निर्णय का रिवीजन माननीय राष्ट्रीय आयोग में तथा माननीय राष्ट्रीय आयोग के निर्णय का रिवीजन माननीय उच्चतम न्यायालय में की जा सकती है। माननीय राज्य आयोग में अपील दायर करने की अवधि 45 दिन के भीतर हैं। माननीय राष्ट्रीय आयोग में अपील दायर करने की अवधि 30 दिन के भीतर हैं। जिला आयोग पर माननीय राज्य आयोग तथा माननीय राज्य आयोगों पर माननीय राष्ट्रीय आयोग का प्रशासनिक नियंत्रण होता है।

2.4 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्राविधानों के अन्तर्गत मामलों का निस्तारण एवं उपभोक्ताओं को अधिक से अधिक जागरूक करना एवं उन्हें सस्ता व सुलभ न्याय दिलाना।

2.5 उपरोक्तानुसार।

2.6 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की जानकारी देना एवं चाही गयी सूचनाओं को तत्काल उपलब्ध कराने हेतु सम्बन्धित को निर्देशित करना।वाद पत्रावलियों में प्रस्तुत अभिलेख,बजट सम्बन्धी जानकारी वेतन आदि से सम्बन्धित जानकारी,शासनादेशों की जानकारी जिसके शुल्क का विवरण उपर दे दिया गया है।

2.7 लागू नहीं है।

2.8 उपभोक्ता जाग्रति एवं जनजाग्रति आवश्यक है।

2.9 कार्य दिवस को किसी भी समय।

2.10 कार्य दिवस में 11:00 बजे प्रातः से 4:00 सांय तक

2.11 जनपद स्तर पर जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग नैनीताल का पता कचहरी परिसर तल्लीताल नैनीताल। माननीय राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, 23/16 सर्कुलर रोड, डालनवाला, देहरादून। माननीय राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, उपभोक्ता न्याय भवन,एफ ब्लॉक जनरल पूल ऑफिस कॉमप्लैक्स, आई0एन0ए0 नई दिल्ली –110023

2.12 कार्यालय खुलने का समय – 10:00 बजे प्रातः,कार्यालय बन्द होने का समय–05:00 बजे सांय

अध्याय–3(मैनुअल–2)

अधिकारियों एवं कर्मचारियों की शक्तियॉं एवं कर्तब्य।

3.1

पदनाम	अध्यक्ष, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नैनीताल।	
शक्तियॉं	प्रशासकीय	1–जिला स्तर पर जिला आयोग के कर्मचारियों पर पूर्ण नियंत्रण,जैसे अवकाश स्वीकृति,चरित्र प्रविष्ठि,शिकायतों का निराकरण।
	वित्तीय	जिला आयोग के आहरण वितरण का सम्पूर्ण कार्य
	अन्य	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्राविधानों के अन्तर्गत दी गयी शक्तियॉं
पदनाम	वरिष्ठ सदस्य(नियुक्ति के कम में) तथा कनिष्ठ सदस्य	
शक्तियॉं	प्रशासनिक	अध्यक्ष जिला आयोग के अवकाश अथवा अस्वस्थता के दौरान अपने कर्तब्यों का निर्वहन करने, दोनों की अनुपस्थिति में कनिष्ठ सदस्य
	वित्तीय	वित्तीय कार्यो के लिए आवश्यक निर्देश प्राप्त होने के बाद।

अध्याय–4 (मैनुअल–3)

कृत्यों के निर्वाहन हेतु नियम,विनियम,अनुदेश,निर्देशिका और अभिलेख।

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग से वादपत्रावलियों के अभिलेख,बजट सम्बन्धी अभिलेख,शासनादेश,माननीय राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 का प्रयोग करते हुए केन्द्रीय सरकार के पूर्व अनुमोदन से बनाये गये विनियम के तहत

निर्णय आदेश की पहली प्रति निःशुल्क,तथा दूसरी प्रति 20 रू0 तथा दस्तावेज की प्रमाणित प्रति 20 रूपये संदाय पर(5 पृष्ठ तक)इसके बाद प्रत्येक पृष्ठ पर 1 रू0 प्रति पृष्ठ,प्रकीर्ण आदेश पर 5 रू0 प्रत्येक प्रति के संदाय पर व अभिलेख का निरीक्षण 10 रू0 के संदाय पर किया जा सकता है।

अभिलेखों की प्रमाणित प्रति प्रधान सहायक/ कनिष्ठ सहायक जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नैनीताल से कार्य दिवस में 11:00 बजे प्रातः से 2:00 सायं तक आवेदनपत्र देने पर प्राप्त की जा सकती है।

अध्याय–5(मैनुअल–4)

नीति निर्धारण व कार्यान्वयन के सम्बन्ध में जनता या जन प्रतिनिधि से परामर्श के लिए बनायी गयी व्यवस्था।

इस सम्बन्ध में कोई व्यवस्था नहीं है अपितु कार्य दिवस में यदि ऐसा कोई परामर्श हो तो उसपर तल्काल विचार किया जाता है।

अध्याय–6(मैनुअल–5)

लोक प्राधिकारी के पास या उसके नियंत्रण में उपलब्ध दस्तावेजों का प्रवर्गो के अनुसार विवरण।

1–वादपत्रावली से सम्बन्धित अभिलेख जिनकी मूल पत्रावली पर मौजूद हो।

2–निर्णय आदेश,आदेश प्रपत्र(आर्डर सीट)

3–शासनादेश,

4–वेतन सम्बन्धी अभिलेखों की प्रति आदि,

अध्याय–7(मैनुअल–6)

बोर्ड परिषदों,समितियों एवं अन्य निकायों का विवरण।

उक्त अध्याय जिला उपभोक्ता आयोग से सम्बन्धित नहीं है।

अध्याय–8(मैनुअल–7)

लोक सूचना अधिकारियों के नाम,पदनाम व अन्य विशिष्ठियॉ।

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग में राज्य स्तर पर माननीय अध्यक्ष,माननीय सदस्यगण व जिला स्तर पर अध्यक्ष व सदस्यगण लोक प्राधिकारी,लोक सूचना अधिकारी तथा प्रभारी लोक सूचना अधिकारी बनाये गये है और स्टाफ कम होने से शासन द्वारा आपूर्ति शाखा,विपणन शाखा,लेखा शाखा,विधिक माप विज्ञान तथा माननीय राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग व जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग को संयुक्त रूप से मैनुअल बनाये जाने हेतु आदेशित किया गया है।आपूर्ति शाखा द्वारा खाद्य आयुक्त खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग उत्तराखण्ड को लोक प्राधिकरी,जनपद स्तर पर जिलापूर्ति अधिकारी को लोक सूचना अधिकारी,तथा वरिष्ठ पूर्ति निरीक्षक व पूर्ति निरीक्षकों को सहायक लोक सूचना अधिकारी नियुक्त किया गया है।इस सम्बन्ध में माननीय राज्य आयोग से प्रारम्भ से दिशा निर्देश प्राप्त होने के बाद मैनुअल में उक्त अधिकारियों का नाम उल्लिखित किया गया है।जनपद स्तर पर जिला आयोग में निम्न लिखित अधिकारी एवं कर्मचारी नियुक्त है।

क्र0सं0	नाम अधिकारी/कर्मचारी	पदनाम	तैनाती स्थान	दूरभाष
1	श्री रमेश कुमार जायसवाल	अध्यक्ष	नैनीताल	9927510303
2	श्रीमती विजयलक्ष्मी थापा	सदस्या	नैनीताल	9411197578
3	श्री लक्ष्मण सिंह रावत	सदस्य	नैनीताल	9410120416

4	श्री दिगम्बर सिंह भाकुनी	वैयक्तिक अधिकारी	नैनीताल	9837444076
5	श्री जीवन सिंह विष्ट	प्रधान सहायक	नैनीताल	9411595656
6	श्री दशादीन	कनिष्ठ सहायक	नैनीताल	9411760211

अध्याय–9(मैनुअल–8)
निर्णय लेने की प्रकिया

जिला स्तर पर अध्यक्ष जिला आयोग को प्रशासनिक एवं आहरण एवं वितरण का अधिकार प्राप्त है। जिला आयोग की अधिकारिकता के अन्तर्गत पचास लाख़ तक के परिवादों को सुनने एवं निर्णित करने का अधिकार प्राप्त है। जिला आयोग के परिवादों पर निर्णय लिये जाने के बाद पक्षकारों द्वारा आवेदन किये जाने के बाद नियमानुसार सत्यापित प्रति जारी की जाती है।

जिला आयोग के अध्यक्ष व सदस्यों द्वारा आपस में विचार विमर्श करके अन्तिम निर्णय पारित किया जाता है।

अध्याय–10(मैनुअल–9)
अधिकारियों एवं कर्मचारियों की निर्देशिका।

जिला आयोग में कार्यरत कर्मचारियों का विवरण अध्याय 8 में दिया गया है। अधिकारी एवं कर्मचारियों की नियुक्ति एवं निर्देशिका राज्य सरकार द्वारा निर्धारित होती है अन्य विभागों के समान आचार संहिता इस विभाग पर भी लागू है।

अध्याय–11(मैनुअल–10)
प्रत्येक अधिकारी और कर्मचारी द्वारा प्राप्त मासिक पारिश्रमिक और उसके निर्धारण की पद्धति।

जिला आयोग के अधिकारी एवं कर्मचारियों को प्राप्त होने वाले मूल वेतन का विवरण निम्नवत है पारिश्रमिक और उसके निर्धारण की पद्धति शासन द्वारा समय–समय पर जारी शासनादेशों के अन्तर्गत किया जाता है।

अध्यक्ष–	श्री रमेश कुमार जायसवाल	2,17,560/–रू0
सदस्या–	श्रीमती वियजलक्ष्मी थापा	86,100/–रू0
सदस्य–	श्री लक्ष्मण सिंह रावत	86,100/–रू0
वैयक्तिक अधिकारी–	श्री दिगम्बर सिंह भाकुनी	72,100/–रू0

प्रधान सहायक–	श्री जीवन सिंह विष्ट	55,200/–रू0
कनिष्ठ सहायक–	श्री दशादीन	41,600/–रू0

अध्याय–12(मैनुअल–11)

प्रत्येक अभिकरण को आवंटित वजट

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग नैनीताल को वित्तीय वर्ष 2024–2025 हेतु आवंटित बजट का विवरणः–

क्र0सं0 मानक मद का कोड व नाम	आवंटित बजट
1–04 यात्रा व्यय	15,000/–
2–08 पारिश्रमिक	5,00,000/–
3–20 लेखन सामाग्री	15,000/–
4–22 कार्यालय व्यय	25,000/–
5–26 कम्पयूटर हार्डवेयर अनुरक्षण	10,,000/–
6–27 व्यवसायिक एवंम बिशेष भुगतान	10,,000/–
7–30 आतिथ्य व्यय	10,000/–

अध्याय–(13 मैनुअल)

अनुदान/राज सहायता कार्यक्रमों के कियान्वयन की रीति

जिला आयोग से सम्बन्धित नहीं है।

अध्याय–14(मैनुअल–13)

रियायतों अनुज्ञापत्रों तथा प्रधिकारों के प्राप्तकताओं के सम्बन्ध में विवरण।

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के अन्तर्गत पॉच लाख तक क्षतिपूर्ति के परिवादों को प्रस्तुत करने में कोई शुल्क नहीं है।

अध्याय–15(मैनुअल–14)

कृत्यों के निर्वहन के लिए स्थापित मानक/नियम।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के प्राविधानों के तहत एवं राज्य सरकार तथा माननीय राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग उत्तराखण्ड द्वारा बनाई गयी कर्मचारी आचार संहिता एवं नियमावली के अनुसार कृत्यों का निर्वहन किया जाता है।

अध्याय–16(मैनुअल–15)

इलैक्ट्रॉनिक रूप में उपलब्ध सूचनायें।

उपभोक्ता परिवाद से सम्बन्धित निर्णय/अपीलीय निर्णय/रिवीजन आदेश व परिवादो के स्टेटस,तिथियों आदि की जानकारी e-jagriti से भी की जा सकती है।

अध्याय–17(मैनअल–16)

सूचना प्राप्त करने के लिए नागारिकों को उपलब्ध सुविधाओं का विवरण

कार्यालय में जनता को सूचना उपलब्ध कराने के लिए आयोग के कर्मचारियों से मिला जा सकता है परिवाद की तिथियों की जानकारी के लिए प्रथक–प्रथक रजिस्टर बनाये गये है। सूचना के अधिकार अधिनियम के अन्तर्गत चाही गयी सूचना समय सीमा के अन्तर्गत निर्गत की जाती है।परिवाद पत्र प्रस्तुत करने की प्रक्रिया की जानकारी दी जाती है।कार्यालय में कोई वाचन कक्ष की व्यवस्था वर्तमान में नहीं है।

अध्याय–18 अन्य(मैनुअल–17)

अन्य उपयोगी जानकारियाँ

सूचना का अधिकार अधिनियम 2005 जनसाधारण को उसके द्वारा चाही गयी सूचना उपलब्ध कराने तथा विभागों की कार्यप्रणाली में पारदर्शित लाने के लिए बनाया गया है।इस अधिनियम के तहत सूचना 30 दिन के अन्दर उपलब्ध कराना आवश्यक है किन्तु जहाँ जीवन से जुडी हुई सूचना हो या किसी व्यक्ति की जिम्मेदारी का प्रश्न हो वहाँ सूचना 48 घण्टे में उपलब्ध कराना आवश्यक है।सूचना लिखित में या इलैक्ट्रौनिक माध्यम से दी जायेगी।सूचना में सभी प्रकार अभिलेख,रिकार्ड,कार्य की जॉच,प्लौपी,टेप्स,विडियो कैसिट आदि शामिल हैं जो सूचना के अधिकार अधिनियम 2005 के प्राविधानानुसार निर्धारित शुल्क देकर उपलब्ध करायी जा सकती है।सूचना न देने अथवा मना करने पर पैनाल्टी के तहत 250/–रू0 प्रति दिन तथा अधिकतम 25000/–रू0 का प्राविधान दिया गया है।किन्तु इस अधिनियम से सम्बन्धित मामलों की सुनवाई करने का अधिकार किसी अन्य न्यायालय को नहीं है।

26/05/2025

अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
नैनीताल