

प्रेषक,

वरिष्ठ सदस्य/लोक सूचना अधिकारी,
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
रुद्रप्रयाग।

सेवा में,

निबंधक,
राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
उत्तराखण्ड-देहरादून।

पत्रांक 102/जि0उ0वि0प्रति0आ0/2025/रुद्रप्रयाग:दिनांक 24 मई, 2025


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

महोदय,

कृपया उपर्युक्त विषयक अपने कार्यालय पत्र सं0-496/रा0आ0उ0स0/दिनांक 01.07.2013 का संदर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें। तत् क्रम में वित्तीय वर्ष 2024-25 के 17 मैनुअलों को संलग्न प्रारूपों पर तैयार कर आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित किया जा रहा है।

सादर।

भवदीय,


24/05/2025
(विजयपाल सिंह)

वरिष्ठ सदस्य/लोक सूचना अधिकारी,
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
रुद्रप्रयाग

अध्याय-2 (मैनुअल-1)

संगठन की विशिष्टियां, कृत्य एवं कर्तव्य

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 व व्यापक कानून इंग्लैण्ड, अमेरिका, ऑस्ट्रेलिया व 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 मंत्रालयों से विचार विमर्श किया गया।

नये कानून का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं को बेहतर संरक्षण प्रदान करना है। इसे 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 एवं 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 भी प्रकार का उत्पीड़न न हो।

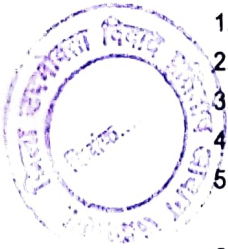
3. **लोक प्राधिकरण का संक्षिप्त इतिहास और इसके गठन का प्रसंग**— यह एक बहुत ही छोटे आकार का अधिनियम है, किन्तु ये अपने आप में उपभोक्ता से संबंधित सभी उपबन्धों व अपनायी जाने वाली प्रक्रिया का एक पूर्ण अधिनियम है इसमें यह प्रयास किया गया है कि उपभोक्तावाद से उत्पन्न होने वाले सभी प्रश्नों तथा विवादों का 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 संबन्धी 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 पुनरावृत्ति रोकना।
6. विक्रय हेतु प्रस्तुत खतरनाक माल को वापस लेना या
7. पक्षकारों को पर्याप्त मूल्य देने का अधिनिर्णय करना।
8. उपभोक्ता को देय धनराशि उचित ब्याज सहित दिलाना।
9. वाद-व्यय दिलाना।



(Handwritten signature)

7. लोक प्राधिकरण के विभिन्न स्तरों (शासन, निदेशालय, क्षेत्र, जिला, ब्लॉक आदि) पर संगठनात्मक ढांचा (जहां लागू हो)– उपभोक्ताओं को न्यायिक संरक्षण प्रदान करने हेतु इस अधिनियम के अधीन जिला स्तर पर एक आयोग (जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रुद्रप्रयाग,) राज्य स्तर पर एक राज्य आयोग (राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, देहरादून, 23/16 सर्कुलर 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 अपेक्षाएं–

9. जन सहयोग सुनिश्चित करने के लिये विधि/व्यवस्था–

10. जन सेवाओं के अनुश्रवण एवं शिकायतों के निराकरण की व्यवस्था– उपभोक्ता कानून में उपभोक्ता वादों 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 शिकायती पत्र में शिकायत का पूर्ण विवरण स्पष्ट रूप से लिखा होना चाहिए। शिकायती पत्र के अन्तिम 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, समाचार पत्रों, कोरियर, फ़ैक्स या अन्य किसी माध्यम से जैसा संबंधित न्यायालय उचित समझे भेजा जाता है।

विरोधी पक्षकार पर नोटिस की तामीली हो जाने के बाद विपक्षी के द्वारा लिखित रूप में अपना कथन प्रस्तुत किया जाता है। तत्पश्चात् उभयपक्षकारों द्वारा अपने-अपने कथनों के समर्थन में अपना साक्ष्य प्रस्तुत किया जाता है। उपरोक्त प्रक्रिया पूर्ण होने के उपरान्त संबंधित 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:–

मा0 राष्ट्रीय आयोग का पता–राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, कार्यालय उपभोक्ता न्याय भवन, एफ-ब्लॉक जनरल पूल ऑफिस कॉम्प्लेक्स, आई0एन0ए0, नई दिल्ली 110023।

मा0 राज्य आयोग का पता–

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

मा0 जिला आयोग का पता–

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रुद्रप्रयाग, ओल्ड कोर्ट कम्पाउण्ड, नियर कोतवाली, रुद्रप्रयाग।

12. कार्यालय के खुलने का समय– प्रातः 10.00 बजे।

कार्यालय के बंद होने का समय– सायं 05.00 बजे।



Dr

अध्याय-3 (मैनुअल-2)

अधिकारियों और कर्मचारियों की शक्तियों एवं कर्तव्यों का विवरण

पदनाम	शक्तियां	कर्तव्य
	1. प्रशासकीय	
	2. वित्तीय	
	3. अन्य	
अध्यक्ष	प्रशासकीय	1. प्रशासनिक, वादों की सुनवाई एवं निर्णय। 2. वित्तीय कार्य।
सदस्य		1. वादों की सुनवाई एवं निर्णय।
व्यैक्तिक सहायक		1. आशुलेखन व निर्णय टंकन का कार्य। 2. मा0 अध्यक्ष की उपस्थिति पंजिका का रखरखाव। 3. मा0 अध्यक्ष द्वारा समय-समय पर दिया गया कार्य एवं राज्य आयोग से प्राप्त पत्रों का प्रतिउत्तर देना।
वरिष्ठ सहायक		1. सामूहिक बीमा भुगतान की कार्यवाही। 2. पेंशन भुगतान की कार्यवाही। 3. बजट आवंटन का कार्य करवाना। बजट पत्रावलियों का रखरखाव। 4. सामूहिक विवरण पत्रों का प्रेषण। 5. कर्मचारियों के सेवा संबंधी प्रकरणों का निस्तारण। 6. ई-जागृति पोर्टल का सुपरविजन करना। 7. न्यायालय व सूचना का अधिकार संबंधी पत्रावली का रखरखाव। 8. वादों के मासिक, त्रैमासिक व वार्षिक सूचना का प्रेषण करना। 9. रिकॉर्ड रूम का रख-रखाव। 10. डेड स्टॉक पंजिका का रखरखाव। 11. समय-समय पर मा0 राज्य उपभोक्ता आयोग से मांगी गई वादों/प्रशासनिक सूचनाओं का प्रेषण करना। 12. सूचना का अधिकार से संबंधित सभी कार्य मैनुअल-17 का रखरखाव। 13. आकस्मिक अवकाश लेखे का रखरखाव।
कनिष्ठ सहायक		1. एस0पी0एस0 का रखरखाव। 2. एरियर वेतन का आहरण करना। 3. टेलीफोन, कार्यालय, यात्रा लेखन सामग्री आदि बिलों का भुगतान। 4. कोषागार में वेतन फीड करवाना। 5. कर्मचारियों के सेवा संबंधी प्रकरणों का निस्तारण। 6. जी0पी0एफ पंजिका का रखरखाव। 7. सेवा पुस्तिका, नियुक्तियों के पत्रावली का रखरखाव। 8. अर्जित अवकाश एवं भुगतान की कार्यवाही। 9. आकस्मिक, चिकित्सा अवकाश एवं उपार्जित अवकाश प्रकरणों का निस्तारण। 10. कर्मचारियों का वेतन निर्धारण करना।
अनुसेवक		1. समय-समय पर दिये गये कार्य।



अध्याय- 4 (मैनुअल - 3)

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

1. लोक प्राधिकरण अथवा उसके अधिकारियों एवं कर्मियों द्वारा अपने कृत्यों के निर्वाहन के लिये धारित तथा प्रयोग किये जाने वाले नियम, अनुदेश, निर्देशिका और अभिलेख की सूची निम्न प्रारूप पर प्रस्तुत कराएं (यह सूचना प्रत्येक अभिलेख के लिये पृथक से प्रस्तुत करें)

1. अभिलेख का नाम- न्यायालय पत्रावलियाँ। अभिलेख का प्रकार (अभिलेख)
अभिलेख का संक्षिप्त परिचय- उक्त अभिलेख शिकायतकर्ता द्वारा न्यायालय में पेश की गयी।
शिकायत व उसमें प्रस्तुत दस्तावेज/साक्ष्य तथा निर्णय से संबंधित पत्रावली हैं।
अभिलेख की प्रति कहां से प्राप्त कर सकते हैं- वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रुद्रप्रयाग।
ई0मेल- Confo-rp-ut@nic.in
अभिलेख की प्रति को प्राप्त करने का शुल्क- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के नियमानुसार 20/-रु0 प्रति पाँच पृष्ठ तक।
2. अभिलेख का नाम - आयोग से संबंधित पत्रावलियाँ। अभिलेख का प्रकार (अभिलेख)
अभिलेख का प्रकार एवं संक्षिप्त परिचय- जिला उपभोक्ता आयोग से संबंधित पत्रावलियाँ।
अभिलेख की प्रति कहां से प्राप्त कर सकते हैं- वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रुद्रप्रयाग।
ई0मेल-Confo-rp-ut@nic.in
दूरभाष-01364-233536
3. अभिलेख का नाम - उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम से संबंधित जानकारी का संकलन।
अभिलेख का प्रकार - अभिलेख
अभिलेख का प्रकार एवं संक्षिप्त परिचय-उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अन्तर्गत किस प्रकार की शिकायतें पेश की जा सकती हैं? कितनी राशि तक शिकायतें कहां दायर की जा सकती हैं व शिकायतें कितनी राशि तक आयोग व मा0 आयोगों में दायर की जा सकती है? से संबंधित जानकारी।
अभिलेख की प्रति कहां से प्राप्त कर सकते हैं- वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रुद्रप्रयाग।
ई0मेल-Confo-rp-ut@nic.in
दूरभाष-01364-233536
2. अभिलेख का नाम - विधि पुस्तकें। अभिलेख का प्रकार - नियम/अधिनियम
अभिलेख का प्रकार एवं संक्षिप्त परिचय- न्यायालय से संबंधित व जनरल।
अभिलेख की प्रति कहां से प्राप्त कर सकते हैं- वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रुद्रप्रयाग।
- नियम, विनियम, अनुदेश, निर्देशिका और अभिलेख की प्रति कहां से प्राप्त कर सकते हैं?

पता:- जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, रुद्रप्रयाग।

दूरभाष:-01364-233536

ई0मेल0:- Confo-rp-ut@nic.in



1/1

अध्याय -5 (मैनुअल-4)

नीति निर्धारण व कार्यान्वयन के सम्बन्ध में जनता या जन-प्रतिनिधि से परामर्श के लिये बनायी गयी व्यवस्था का विवरण

1. नीति निर्धारण हेतु- जिला स्तर पर कोई नीति निर्धारण नहीं होती है।
2. नीति के कार्यान्वयन हेतु- इस प्रकार का कोई भी प्रावधान जिला स्तर पर नहीं है।

अध्याय-6 (मैनुअल-5)

लोक प्राधिकारी के पास या उनके नियंत्रण में उपलब्ध दस्तावेजों का प्रवर्गों के अनुसार विवरण

1. 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 (कृपया "अन्य" का उपयोग करने के स्थान पर स्तर का उल्लेख करें)

क्र०सं०	प्रवर्ग	दस्तावेज का नाम एवं एक पंक्ति में परिचय	दस्तावेज प्राप्त करने के लिये प्रक्रिया	धारक / नियन्त्रणाधीन
1.	न्यायालय पत्रावलियाँ	शिकायत पत्र, साक्ष्य व निर्णय से संबंधित।	उक्त दस्तावेजों की प्रति निर्धारित शुल्क अदा कर मा० अध्यक्ष महोदय के आदेशानुसार प्राप्त की जा सकती है।	वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता आयोग, रूद्रप्रयाग।
2.	पुस्कालय	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 से संबंधित विधि पुस्तकें।	अधिनियम से संबंधित पुस्तकें किसी भी कार्य दिवस में मा० अध्यक्ष महोदय के आदेशानुसार कार्यालय में अध्ययन हेतु प्राप्त की जा सकती हैं।	वरिष्ठ सहायक



(Handwritten signature)

अध्याय-7 (मैनुअल -6)

बोर्ड, परिषदों, समितियों एवं अन्य निकायों का विवरण

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

- संबद्ध संस्था का नाम एवं पता
- संबद्ध संस्था का प्रकार (बोर्ड, परिषद, समिति, निकाय या अन्य)
- संबद्ध संस्था की संक्षिप्त परिचय (स्थापना वर्ष, उद्देश्य/मुख्य कृत्य)
- संबद्ध संस्था की भूमिका (परामर्शदात्री/प्रबंधकारिणी/कार्यकारिणी/अन्य)
- स्वरूप एवं वर्तमान सदस्य
- मुख्य अधिकारी का नाम
- मुख्य कार्यालय एवं अन्य शाखाओं के पते
- बैठक की आवृत्ति
- क्या बैठक में जनता भाग ले सकती है?
- क्या बैठक के कार्यवृत्त तैयार की जाती है?
- क्या जनता बैठक का कार्यवृत्त प्राप्त कर सकती है? अगर हां तो प्रक्रिया का विवरण दें।

नोट:-उपरोक्त मैनुअल का प्रपत्र संबंधित नहीं है।

अध्याय -8 (मैनुअल- 7)

लोक सूचना अधिकारियों के नाम, पदनाम एवं अन्य विशिष्टियां

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।

लोक प्राधिकरण का नाम :-

1. सहायक लोक सूचना अधिकारी

क्र० सं०	नाम	पदनाम	एस.टी. डी.कोड	दूरभाष		मो०न०	ई०मेल	पता
				कार्यालय	आवास			
1.	श्री जयपाल सिंह नेगी	वरिष्ठ सहायक	01364	233536		7409797771	Confo-rp-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता आयोग, रुद्रप्रयाग

2. लोक सूचना अधिकारी

क्र० सं०	नाम	पदनाम	एस.टी.डी. कोड	दूरभाष		मो०न०	ई०मेल०	पता
				कार्यालय	आवास			
	श्री विजयपाल सिंह	वरिष्ठ सदस्य	01364	233536	-	9720410215	Confo-rp-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता आयोग, रुद्रप्रयाग



✍

3. विभागीय सूचना अथोरिटी

क्र० सं०	नाम	पदनाम	एस.टी.डी. कोड	दूरभाष		गोबाइल नं०	ई०मेल०	पता
				कार्यालय	आवास			
1.	श्री गगन कुमार गुप्ता	अध्यक्ष	01364	233536	-	8840590730	Confo-rp-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता आयोग, रुद्रप्रयाग (अतिरिक्त प्रभार)

अध्याय- 9 (मैनुअल -8)

निर्णय लेने की प्रक्रिया

1. किसी विषय पर निर्णय लेने के लिये लोक प्राधिकरण में क्या प्रक्रिया अपनायी जाती है? (सचिवालय मैनुअल और बिजीनेस मैनुअल के नियमों, आदि नियमों का उपयोग किया जा सकता है।)
2. किसी विशेष विषय पर निर्णय लेने के लिये निर्धारित नियम एवं प्रक्रिया क्या हैं अथवा निर्णय लेने के लिये किस-किस स्तरों पर विचार किया जाता है?— शिकायतों पर बहस उपरान्त मा० अध्यक्ष व मा० सदस्यगणों के स्तर पर विचार-विमर्श कर निर्णय लिया जाता है। इसके अतिरिक्त कार्यालय से संबंधित विषयों पर मा० अध्यक्ष स्तर पर निर्णय लिया जाता है।
3. लिये गये निर्णय को जनता तक पहुंचाने के लिये क्या व्यवस्था है?— उपभोक्ताओं की शिकायतों में पारित निर्णयों को विभिन्न समाचार पत्रों के माध्यम से जनता तक पहुँचाया जाता है।
4. विभिन्न स्तर पर किन अधिकारियों की संस्तुति निर्णय लेने के लिये प्राप्त की जाती है?— जिला स्तर पर मा० अध्यक्ष व राज्य स्तर पर मा० अध्यक्ष राज्य आयोग की संस्तुति प्राप्त की जाती है।
5. अंतिम निर्णय लेने के लिये प्राधिकारित अधिकारी।— जिला स्तर पर मा० अध्यक्ष व राज्य स्तर पर मा० अध्यक्ष राज्य आयोग, देहरादून।
6. मुख्य विषय जिस पर लोक प्राधिकरण द्वारा निर्णय लिया जाता है उसका विवरण निम्न प्रारूप में अलग से प्रस्तुत है।

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 के उपरान्त निर्णय लिया जाता है।
निर्णय लेने में शामिल अधिकारी के पदनाम	मा० अध्यक्ष व मा० सदस्यगण।

15

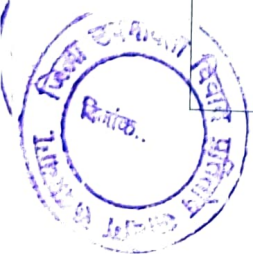
निर्णय लेने में शामिल अधिकारियों की सम्पर्क सूचना	01364-233536
निर्णय के विरुद्ध कहाँ और कैसे अपील करें	निर्णय के विरुद्ध मा0 राज्य आयोग में जिला स्तर के निर्णय की प्रति के साथ अपील की जा सकती है।

नोट:- अन्य प्रशासकीय कार्यों में मा0 अध्यक्ष द्वारा अंतिम निर्णय लिया जाता है।

अध्याय -10 (मैनुअल -9)

अधिकारियों और कर्मचारियों की निर्देशिका

क्र० सं०	नाम	पदनाम	एस. टी.डी. कोड	दूरभाष		मो०नं०	ई०मेल०	पता
				कार्यालय	आवास			
1.	श्री गगन कुमार गुप्ता	अध्यक्ष	01364	233536	-	8840590730	Confo-rp-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अयोग, रुद्रप्रयाग।
2.	श्री विजयपाल सिंह	सदस्य	01364	233536	-	9720410215	Confo-rp-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अयोग, रुद्रप्रयाग।
3.	श्रीमती संगीता कप्रवान	सदस्य	01364	233536	-	8859744816	Confo-rp-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अयोग, रुद्रप्रयाग।
4.	श्री रमेश लाल टम्टा	व्यक्तिगत सहायक	01364	233536	-	9411368954	-	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अयोग, रुद्रप्रयाग।
5.	श्री जयपाल सिंह नेगी	वरिष्ठ सहायक	01364	233536	-	7409797771	-	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अयोग, रुद्रप्रयाग।
6.	कु०अर्चना	कनिष्ठ सहायक	01364	233536	-	7409572941	-	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अयोग,



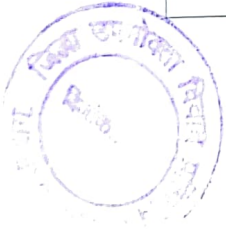
68

								रुद्रप्रयाग।
7.	श्री सते सिंह	अनुसेवक	01364	233536	-	9456302865	-	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अयोग, रुद्रप्रयाग।

अध्याय- 11 (मैनुअल -10)

प्रत्येक अधिकारी और कर्मचारी द्वारा प्राप्त मासिक पारिश्रमिक और उसके निर्धारण की पद्धति

क्र०सं०	नाम	पदनाम	मासिक पारिश्रमिक	पारितोषिक/ पारितोषिक भत्ता	पारिश्रमिक के निर्धारण की पद्धति जो नियमावली में दी गयी हो
1.	श्री गगन कुमार गुप्ता	अध्यक्ष (अतिरिक्त प्रभार)	-	-	शासनादेशानुसार
2.	श्री विजयपाल सिंह	सदस्य	139073/-	देय भत्ते सम्मिलित	"
3.	श्रीमती संगीता कप्रवान	सदस्या	139073/-	देय भत्ते सम्मिलित	"
4.	श्री रमेश लाल टम्टा	व्यैक्तिक सहायक	109000/-	देय भत्ते सम्मिलित	"
5.	श्री जयपाल सिंह नेगी	वरिष्ठ सहायक	65042/-	देय भत्ते सम्मिलित	"
6.	कु०अर्चना	कनिष्ठ सहायक	37743/-	देय भत्ते सम्मिलित	"
7.	श्री सते सिंह	अनुसेवक	63954/-	देय भत्ते सम्मिलित	"



Handwritten signature or initials in blue ink.

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, जिनमें कि सभी योजनाओं, व्यय प्रस्तावों तथा धन वितरण की सूचना हो, निम्न प्रारूप पर दें।

वर्ष 2024-2025 :-

क्र०सं०	योजना का नाम	कार्य	कार्य प्रारम्भ होने की दिनांक	कार्य के समापन की अनुमानित दिनांक	प्रस्तावित बजट	स्वीकृत बजट	शासन द्वारा प्रदत्त (किशतों में)	कुल व्यय	कार्य की गुणवत्ता एवं समापन करवाने के लिये जिम्मेदार अधिकारी

नोट:- उपरोक्त मद में कोई बजट प्राप्त नहीं हुआ और ना ही कोई निर्माण कार्य किया गया।

अन्य लोक प्राधिकरणों के लिये

क्र० सं०	मद	प्रस्तावित बजट	स्वीकृत बजट	शासन द्वारा प्रदत्त (किशतों में)	कुल व्यय
1.	20-लेखन सामग्री एवं छपाई	-	15000	15000	15000
2.	22-कार्यालय व्यय	-	20000	20000	20000
3.	27-व्यावसायिक तथा विशेष सेवाओं के लिए भुगतान	-	10000	10000	9040
4.	30-आतिथ्य व्यय	-	6000	6000	6000



16

अध्याय- 13 (मैनुअल-12)

अनुदान/ राज सहायता कार्यक्रमों के क्रियान्वयन की रीति

1. कृपया निम्न प्रारूप पर जानकारी उपलब्ध कराएं।

- कार्यक्रम/योजना का नाम
- कार्यक्रम/योजना के प्रभावी रहने की समय सीमा
- कार्यक्रम का उद्देश्य
- कार्यक्रम के भौतिक एवं वाणिज्यिक लक्ष्य (विगत वर्ष में)
- लाभार्थी की पात्रता
- पूर्वापेक्षाएं
- अनुदान/सहायता प्राप्त करने की प्रक्रिया
- पात्रता निश्चित करने के लिये मानदण्ड
- दिये जाने वाले अनुदान/सहायता का विवरण (जिसमें अनुदान की राशि का विवरण हो)
- अनुदान/सहायता के विवरण की प्रक्रिया
- आवेदन करने के लिये कहाँ/किसमें सम्पर्क करें
- आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)
- आवेदन पत्र का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृपया उसका उल्लेख करते हुए यह बताएं कि आवेदन कर्ता आवेदन करते समय किन बातों का वर्णन करें)
- संलग्नकों की सूची
- संलग्नकों का प्रारूप
- प्रक्रिया से सम्बन्धित समस्या होने पर कहाँ सम्पर्क करें
- उपलब्ध धनराशि का विवरण (विभिन्न स्तरों पर जैसे कि जिला स्तर पर ब्लाक स्तर पर इत्यादि)
- लाभार्थियों की सूची (निम्न प्रारूप पर)

विभाग द्वारा प्रदत्त क्रमांक	लाभार्थी का नाम	अनुदान की राशि	बल्लिद्यत	पात्रता का आधार	निवास			
					जिला	शहर	मोहल्ला/गाँव	मकान नं०

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



16

अध्याय- 14(मैनुअल-13)

रियायतों, अनुज्ञापत्रों तथा प्राधिकारों के प्राप्तिकर्ताओं के संबंध में विवरण

कृपया निम्न प्रारूप पर जानकारी उपलब्ध कराएं।

- कार्यक्रम का नाम
- प्रकार (रियायत, अनुज्ञापत्र अथवा प्राधिकार में से एक चुने)
- उद्देश्य
- लक्ष्य (विगत वर्ष में)
- पात्रता
- पात्रता का आधार
- पूर्वापेक्षाएं
- प्राप्त करने की प्रक्रिया
- रियायत, अनुज्ञापत्र अथवा प्राधिकार दिये जाने के लिये निर्धारित समय सीमा
- आवेदन शुल्क
- आवेदन पत्र का प्रारूप
- संलग्नकों की सूची
- संलग्नकों का प्रारूप
- प्राप्तिकर्ताओं की सूची (निम्न प्रारूप पर)

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

रियायत के लिये निम्न जानकारी भी उपलब्ध कराएं

- दिये जाने वाले लाभ का विवरण
- लाभ के वितरण की प्रक्रिया

नोट:- उपरोक्ता मैनुअल का प्रपत्र इस कार्यालय से सम्बंधित नहीं है।



8

अध्याय-15 (मैनुअल -14)

कृत्यों के निर्वहन के लिए स्थापित मानक/नियम

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

नोट:- उपरोक्ता मैनुअल का प्रपत्र इस कार्यालय से सम्बंधित नहीं है।

अध्याय-16 (मैनुअल -15)

इलेक्ट्रानिक रूप में उपलब्ध सूचनायें

1 विभाग द्वारा विभिन्न कार्यक्रमों से संबंधित जानकारी प्रस्तुत करें जो कि इलेक्ट्रानिक फॉर्मेट में हो।

नोट:-कार्यालय में वर्तमान में ई-जागृति के अन्तर्गत कार्य हो रहा है।

अध्याय- 17 (मैनुअल -16)

सूचना प्राप्त करने के लिए नागरिकों को उपलब्ध सुविधाओं का विवरण

- 17.1 सूचनाओं को जनता तक पहुंचाने के लिये विभाग/संगठन द्वारा की गयी व्यवस्था का विवरण जैसे
- पुस्तकालय - कार्यालय में पुस्तकालय उपलब्ध नहीं है।
 - अखबारों के द्वारा- समय-समय पर जिला आयोग द्वारा पारित आदेशों को अखबारों में प्रकाशित किया जाता है, जिससे आम जनता को लाभ पहुँचता है।
 - अभिलेखों का निरीक्षण- कार्यालय में अभिलेखों की निरीक्षण की व्यवस्था भी है। मा0 अध्यक्ष, जिला उपभोक्ता आयोग, रुद्रप्रयाग द्वारा छःमाही निरीक्षण व राज्य उपभोक्ता आयोग के द्वारा वार्षिक निरीक्षण की व्यवस्था है।
 - दस्तावेजों की प्रति प्राप्त करने की व्यवस्था- कार्यालय से किसी भी दस्तावेज की प्रति निर्धारित शुल्क अदा कर प्राप्त की जा सकती है।



6

अध्याय - 18 (मैनुअल -17)

अन्य उपयोगी जानकारियां

1. लोक प्राधिकरण से जनमानस द्वारा सामान्यतः पूछे जाने वाले प्रश्न व उनके उत्तर
2. सूचना प्राप्त करने के सम्बन्ध में
 - आवेदन पत्र (तथा सन्दर्भ के लिये एक भरे हुए आवेदन पत्र की प्रति
 - शुल्क
 - सूचना आवेदन पत्र पर किस तरह से माँगी जाये -कुछ टिप्स
 - सूचना न देने व अपील करने के सम्बन्ध में नागरिक के अधिकार व अपील करने के प्रक्रिया
3. लोक प्राधिकरण द्वारा जनता को दिये जाने वाले प्रशिक्षण के सम्बन्ध में
 - प्रशिक्षण कार्यक्रम का नाम व विवरण
 - प्रशिक्षण कार्यक्रम/योजना के प्रभावी रहने की समय सीमा
 - प्रशिक्षण कार्यक्रम का उद्देश्य
 - प्रशिक्षण कार्यक्रम के भौतिक एवं वाणिज्यिक लक्ष्य (विगत वर्ष में)
 - लाभार्थी की पात्रता
 - पूर्वापेक्षाएं (यदि हो तो)
 - अनुदान/सहायता (यदि हो तो)
 - दिये जाने वाले अनुदान/सहायता का विवरण (जिसमें अनुदान की राशि का विवरण हो)
 - अनुदान/सहायता के वितरण की प्रक्रिया
 - आवेदन करने के लिये कहाँ/किससे सम्पर्क करें
 - आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)
 - अन्य शुल्क (जहाँ उचित हो)
 - आवेदन शुल्क का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृपया उसका उल्लेख करते हुए यह बताएं कि आवेदन कर्ता आवेदन करते समय किन बातों का वर्णन करें)
 - संलग्नकों की सूची
 - संलग्नकों का प्रारूप
 - आवेदन करने की प्रक्रिया
 - चयन प्रक्रिया
 - प्रशिक्षण कार्यक्रम की समय सारिणी (यदि हो तो)
 - प्रशिक्षण के समय के बारे में आवेदक को सूचित करने का तरीका
 - प्रशिक्षण कार्यक्रमों के बारे में जनता को जागरूक करने के लिये लोक प्राधिकरण द्वारा किये जाने वाले कार्य
 - विभिन्न स्तरों पर जैसे कि जिला स्तर पर, ब्लाक स्तर इत्यादि पर प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लाभार्थियों की सूची तथा अन्य विवरण



18

4. लोक प्राधिकरण द्वारा दिये जाने वाले प्रमाण पत्र, अनापत्ति प्रमाण पत्र आदि के सम्बन्ध में जो कि मैनुअल-13 में ना सम्मिलित हो

- प्रमाण पत्र, अनापत्ति प्रमाण पत्र आदि का नाम व विवरण
- प्रमाण पत्र, अनापत्ति प्रमाण पत्र आदि प्राप्त करने हेतु पात्रता
- आवेदन करने के लिये कहाँ/ किससे सम्पर्क करें
- आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)
- अन्य शुल्क (जहाँ उचित हो)
- आवेदन शुल्क का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृपया उसका उल्लेख करते हुए यह बताएं कि आवेदन कर्ता आवेदन करते समय किन बातों का वर्णन करे)
- संलग्नकों की सूची
- संलग्नकों का प्रारूप
- आवेदन करने की प्रक्रिया
- आवेदन करने के बाद लोक प्राधिकरण में होने वाली प्रक्रिया (यहां पर उस प्रक्रिया का विवरण दें जो आवेदक द्वारा सारी प्राथमिकताएं पूरी करने के पश्चात लोक प्राधिकरण द्वारा की जाती है)
- आवेदन की सारी प्राथमिकताएं सही तरह से पूरी करने के पश्चात प्रमाण पत्र, अनापत्ति प्रमाण पत्र आदि जारी करने के लिये निर्धारित समय अवधि
- प्रमाण पत्र के प्रभावी रहने की समय सीमा (यदि हो तो)
- नवीनीकरण की प्रक्रिया (यदि हो तो)

5. लोक प्राधिकरण में होने वाले पंजीयन के सम्बन्ध में


- पंजीयन का उद्देश्य
- आवेदक की पात्रता
- पूर्वापेक्षाएं (यदि हो तो)
- आवेदन करने के लिये कहाँ/ किससे सम्पर्क करें
- आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)
- अन्य शुल्क (जहाँ उचित हो)
- आवेदन पत्र का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृपया उसका उल्लेख करते हुए यह बताएं कि आवेदन कर्ता आवेदन करते समय किन बातों का वर्णन करें)
- संलग्नकों की सूची
- संलग्नकों का प्रारूप
- आवेदन करने की प्रक्रिया
- आवेदन करने के बाद लोक प्राधिकरण में होने वाली प्रक्रिया (यहां पर उस प्रक्रिया का विवरण दें जो आवेदक द्वारा सारी प्राथमिकताएं पूरी करने के पश्चात लोक प्राधिकरण द्वारा की जाती है)
- प्रभावी रहने की समय सीमा (यदि हो तो)



16

- नवीनीकरण की प्रक्रिया (यदि हो तो)
6. लोक प्राधिकरण (म्युनिसिपल निगम, व्यापार कर, मनोरंजन कर आदि) द्वारा कर लेने के सम्बन्ध में
- कर का नाम व विवरण
 - कर लेने का उद्देश्य
 - कर निर्धारण करने के लिये मापदंड व प्रक्रिया
 - बड़े डिफाल्टर्स की सूची
7. लोक प्राधिकरण द्वारा नागरिकों को दी जाने वाले बिजली/पानी के कनेक्शन, कनेक्शन को अस्थायी/स्थायी रूप से विच्छेदित, आदि के सम्बन्ध में (यह सूचना स्थानीय निकाय जैसे नगर पालिका/नगर परिषद/यूपीसीएल द्वारा दी जा सकती है।)
- आवेदक की पात्रता
 - पूर्वाक्षेपाएं (यदि हो तो)
 - आवेदन करने के लिये कहाँ/किससे सम्पर्क करें
 - आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)
 - अन्य शुल्क (जहाँ उचित हो)
 - आवेदन पत्र का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृपया उसका उल्लेख करते हुए यह बताएं कि आवेदन कर्ता आवेदन करते समय किन बातों का वर्णन करें)
 - संलग्नकों की सूची
 - संलग्नकों का प्रारूप
 - आवेदन करने की प्रक्रिया
 - आवेदन करने के बाद लोक प्राधिकरण में होने वाली प्रक्रिया (यहां पर उस प्रक्रिया का विवरण दें जो आवेदक द्वारा सारी प्राथमिकताएं पूरी करने के पश्चात लोक प्राधिकरण द्वारा की जाती है)
 - बिल में प्रयोग किये गये शब्दों का विवरण
 - बिल तथा अन्य सेवाओं के सम्बन्ध में समस्या होने की स्थिति में सम्पर्क सूचना
8. लोक प्राधिकरण द्वारा नागरिकों को दी जाने वाली अन्य सेवाओं का विवरण— कार्यालय द्वारा समय-समय पर पोस्टर्स व पम्पलेट्स 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 आयोग द्वारा पारित आदेशों को सामाचार-पत्रों में प्रकाशित करवाया जाता है, जिसके द्वारा भी उपभोक्ताओं तक उपभोक्ता संरक्षण की जानकारी पहुंचाई जाती है।




(विजयमाल सिंह) 24-105/2025

वरिष्ठ सदस्य/लोक सूचना अधिकारी
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
उज्जैन, उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
उज्जैन

18