प्रेषक,

वरि0 सदस्य / लोक सूचना अधिकारी,
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
पौडी गढ़वाल।

सेवा में,

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

पत्रांक– 64/ जि0उ0वि0प्र0आ0 / पौडी / दिनांक 24 मई, 2025।
सन्दर्भ– पत्रांक 496 / रा0आ0उ0सं0 / दिनांक 01 जुलाई 2013।
विषय– सूचना के अधिकार अधिनियम,2005 की धारा–04(1)(ख) के अन्तर्गत 17 मैनुअल को तैयार करने के सम्बन्ध में।

महोदय,

उपरोक्त विषयक एवं सन्दर्भित पत्र के क्रम में वित्तिय वर्ष 2024–25 के 17 मैनुअलों को संलग्न प्रारूपों पर तैयार कर प्रेषित है।

वरि0 सदस्य / लोक सूचना अधिकारी,
जिला उपभोक्ता आयोग,
पौड़ी गढ़वाल ।

वर्ष–2024–25
(अध्याय–2 (मेनुअल–1)

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 इग्लैण्ड, 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 उपभोक्ताओए 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 उददेश्य 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 प्रकिया 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 प्रकिया से ही हो जाये। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियमए 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 पुनर्रावृत्ति 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, निकट जिला अस्पताल, कण्डोलिया रोड़, पौड़ी, गढ़वाल) राज्य स्तर पर एक राज्य आयोग (राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, 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 कार्यदक्षता 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 मे उपभोक्ता वादों की सुनवाई की प्रकिया बहुत ही सरल, शीघ्रता वाली तथा गैर तकनीकी रखी गई है। इस प्रकिया के अनुसार शिकायतकर्ता को जिला आयोग, राज्य आयोग व राष्ट्रीय आयोग में साधारण शुल्क के साथ ई जागृति पोटर्ल 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 अतिम 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, फैक्स या अन्य किसी माध्यम से जैसा सम्बन्धित न्यायालय उचित समझे, भेजा जाता है।

विरोधी पक्षकार पर नोटिस की तामिला 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 प्रकिया 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:–

<u>माननीय राष्ट्रीय आयोग का पता–</u> राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
कार्यालय उपभोक्ता न्याय भवन, एफ ब्लाक
जनरल पूल ऑफिस कॉम्प्लेक्स,आई० एन० ए०. नई दिल्ली 110023

<u>माननीय राज्य आयोग का पता–</u> राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग.
23/16 सकुर्लर रोड़, डालनवाला, देहरादून।

<u>जिला आयोग का पता–</u> जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,
निकट जिला अस्पताल, कण्ड़ोलिया रोड़,
पौड़ी गढ़वाल।

कार्यालय खुलने का समयः प्रातः 10.00 बजे ।
कार्यालय बन्द होने का समयः सॉय 5.00 बज़े।

<u>अध्याय–3 (मैनुअल–2)</u>

(अधिकारियों और कर्मचारियों की शक्तियाँ एवं कर्तत्य)

अध्याय–3 (मैनुअल–2)

(अधिकारियों और कर्मचारियों की शक्तियाँ एवं कर्तव्य)

पद का नाम	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 निणर्य।
वैयक्तिक 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		01. 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 मा० राज्य उपभोक्ता आयोग से मांगी गई वादों/प्रशासनिक सूचनाओं का प्रेषण करना। 12. सूचना का अधिकार से संबंधित सभी कार्य मैन्यूअल–17 का रखरखाव । 13. आकस्मिक अवकाश लेखे का रखरखाव ।
कनिष्ठ सहायक		1. एस०पी०एस० 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. जी०पी०एफ 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 करना।

अध्याय–4 (मैनुअल–3)

1. लोक प्राधिकरण अथवा उसके अधिकारियों एवं कार्मियों द्वारा अपने कृत्यों के निर्वहन के लिये धारित तथा प्रयोग किये जाने वाले यिम, अनुदेश, निर्देशिका और अभिलेख की सूची निम्न प्रारूप पर प्रस्तुत कराये (यह सूचना प्रतयेक अभिलख 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 गई साक्ष्य तथा निर्णय से सम्बन्धित पत्रावली है।

शिकायत व उसमे प्रस्तुत दस्तावेज / अभिलेख की प्रति कहाँ से प्राप्त कर सकते हैं–
पता–वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पौड़ी गढ़वाल।
दूरभाष– 01368–221598
ईमेल– confo-ga-ut@nic.in
अभिलेख की प्रति को प्राप्त करने का शुल्क– उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के नियमानुसार 20 / –रू0 प्रति पाँच पृष्ठ तक।

2– **अभिलेख का नाम–** आयोग से सम्बन्धित पत्रावलियां
अभिलेख का प्रकार एवं संक्षिप्त परिचय– जिला उपभोक्ता आ0 से सम्बन्धित पत्रावलियां।
अभिलेख की प्रति कहाँ से प्राप्त कर सकते है–
पता–वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पौड़ी गढ़वाल।
दूरभाष– 01368–221598
ईमेल– confo-ga-ut@nic.in

3– **अभिलेख का नाम–** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम से सम्बन्धित जानकारी का संकलन।

अभिलेख का प्रकार (अभिलेख) 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 है? व शिकायतें कितनी राशि तक माननीय आयोगों में दायर की जा सकती है? से जानकारी। आयोग व सम्बन्धित

अभिलेख की प्रति कहाँ से प्राप्त कर सकते हैं–
पता–वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पौड़ी गढ़वाल।
दूरभाष– 01368–221598
ईमेल– confo-ga-ut@nic.in

4– अभिलेख का नाम –पुस्तकालय
अभिलेख का प्रकार (अभिलेख)–नियम / अधिनियम।
अभिलेख का संक्षिप्त परिचय– न्यायालय से सम्बन्धित अधिनियम व जनरल ।
अभिलेख की प्रति कहाँ से प्राप्त कर सकते है–
पता–वरिष्ठ सहायक, जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, पौड़ी गढ़वाल।
दूरभाष– 01368–221598
ईमेल– confo-ga-ut@nic.in

अध्याय–5 (मैनुअल–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 होतीं है।

2–नीति के क्रियान्वयन हेतु– इस प्रकार का कोई भी प्राविधान जिला स्तर पर नहीं है।

अध्याय–6 (मैनुअल–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।

क्र0 सं0	प्रवर्ग	दस्तावेज का नाम एवं एक पंक्ति में परिचय	दस्तावेज प्राप्त करने के लिए प्रकिया	धारक / नियंत्रणाधीन
1.	न्यायालय पत्रावलियॉं	शिकायतपत्र, 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 आयोग, पौड़ी गढ़वाल।
2.	गैर सरकारी संस्था से सम्बन्धित पत्रावलियॉं	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 पुस्तके कार्यदिवस में मा० किसी भी कार्यालय में अध्यक्ष महोदय के आदेशानुसार अध्ययन हेतु प्राप्त की जा सकती है।	वरिष्ठ सहायक

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 संक्षित परिचय (स्थापना वर्ष, उद्देश्य/मुख्य कृत्य)
4 संबंद्ध 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 आवृति
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 प्रकिया का विवरण दें।

नोटः–उपरोक्त मैनुअल का प्रपत्र सम्बन्धित नहीं है।

अध्याय–8 (मैनुअल–7)

लोक सूचना अधिकारियों के नाम, पदनाम एवं अन्य विशिष्टियाँ
कृपया लोक प्राधिकरण में कार्यरत् लोक सूचना अधिकारियों, सहायक लोक सूचना अधिकारियों तथा विभागीय अपीलेट अथोरिटी के सम्बन्ध में निम्न प्रारूप में सूचना प्रस्तुत करेंः–

सहायक लोक सूचना अधिकारीः

क्र0सं0	नाम	पदनाम	एस0टी0 डी0कोड	दूरभाष		फैक्स	ई0मेल	पता
				कार्यालय	आवास/मो0			
1	श्रीमती अनुसूया रावत	वरिष्ठ सहायक	01368	221598	9413234702	221598	Confo-ga-ut@nic.in	पौड़ी गढ़वाल

लोक सूचना अधिकारीः

क्र0सं0	नाम	पदनाम	एस0टी0 डी0कोड	दूरभाष		फैक्स	ई0मेल	पता
				कार्यालय	आवास/मो0			
1	श्री राकेश सामवेदी	वरिष्ठ सदस्य	01368	221598	9412109513	221598	Confo-ga-ut@nic.in	पौड़ी गढ़वाल

विभागीय अपीलेट अथोरिटीः

क्र0सं0	नाम	पदनाम	एस0टी0 डी0कोड	दूरभाष		फैक्स	ई0मेल	पता
				कार्यालय	आवास / मो0			
1	श्रीमान गगन कुमार गुप्ता	अध्यक्ष	01368	221598	8840590730	221598	Confo-ga-ut@nic.in	पौड़ी गढ़वाल

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

किसी विषय पर निर्णय लेने के लिए लोक प्राधिकरण में क्या प्रकिया 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 प्रकिया क्या है अथवा निर्णय लेने के लिए किस–किस स्तरों पर विचार किया जाता है? शिकायतों पर बहस उपरांत मा० अध्यक्ष व मा० 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 प्रकिया	उपस्थित पक्षकारों की बहस सुनने उपरांत निर्णय लिया जाता है।
निर्णय लेने में शामिल अधिकारी के पदनाम	मा० अध्यक्ष व मा० सदस्यगण ।
निर्णय लेने में शामिल अधिकारियों की सम्पर्क सूचना	01368–221598
निर्णय के विरूद्ध 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 कार्यो में मा0 अध्यक्ष द्वारा अंतिम निर्णय लिया जाता है।

अध्याय–10 मैनुअल–09

अधिकारियों और कर्मचारियों की निर्देशिका

क्र सं0	नाम	पदनाम	एस0टी0डी कोड	दूरभाष		फैक्स	ई–मेल	पता
				कार्यालय	मोबाईल			
1.	श्री गगन कुमार गुप्ता	अध्यक्ष	01368	221598	8840590730		Confo-ga-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता आयोग, पौडी
2.	श्री राकेश सामवेदी	वरि0 सदस्य	01368	221598	9412109513		Confo-ga-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता आयोग, पौडी
3.	श्रीमती दीप्ति भण्डारी	सदस्य	01368	221598	8433499779		Confo-ga-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता आयोग, पौडी
4.	श्री गौरव कुमार	वै सहा0	01368	221598	8755997789		Confo-ga-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता आयोग, पौडी
5.	श्री अनुसूया रावत	वरि0 सहा0	01368	221598	9412324702		Confo-ga-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता आयोग, पौडी
6.	श्री दीपक नौटियाल	अनुसेवक	01368	221598	9756883976		Confo-ga-ut@nic.in	जिला उपभोक्ता आयोग, पौडी

अध्याय–11 (मैनुअल–10)

प्रत्येक प्राधिकारी और कर्मचारी द्वारा प्राप्त मासिक पारिश्रमिक और उसके निर्धारण की पद्यति।

क्रम सं0	नाम	पदनाम	मसिक पारिश्रमिक	परितोषिक/पारितोषिक भत्ता	पारिश्रमिक निर्धारण की जो नियमावली दी गई है।
1.	श्री गगन कुमार गुप्ता	अध्यक्ष	—	—	शासनादेशानुसार
2.	श्री राकेश सामवेदी	वरि0 सदस्य	1,40,433/—	वेतन,महगाई भत्ता, मकान किराया भत्ता, पर्वतीय भत्ता,	शासनादेशानुसार
3.	श्रीमती दीप्ति भण्डारी	सदस्य	1,40,433/—	वेतन,महगाई भत्ता, मकान किराया भत्ता, पर्वतीय भत्ता,	शासनादेशानुसार
4.	श्री गौरव कुमार	वै सहा0	56,890/—	वेतन,महगाई भत्ता, मकान किराया भत्ता, पर्वतीय भत्ता,	शासनादेशानुसार
5.	श्री अनुसूया रावत	वरि0 सहा0	65,642/—	वेतन,महगाई भत्ता, मकान किराया भत्ता, पर्वतीय भत्ता,	शासनादेशानुसार
6.	श्री दीपक नौटियाल	अनुसेवक	38,135/—	वेतन,महगाई भत्ता, मकान किराया भत्ता, पर्वतीय भत्ता,	शासनादेशानुसार

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 दिनों क	कार्य के समापन की अनुमानित दिनों क	प्रस्तावित बजट	स्वीकृत बजट	शासन द्वारा प्रदत्त (किश्तों में)	कुल व्यय	कार्य गुणवत्ता समापन कर के लिए जिम्मे अधिकारी

अन्य लोक प्राधिकारियों के लिये।

क्र0 सं0	मानक मद एवं कोड	प्रस्तावित बजट	स्वीकृत बजट	शासन द्वारा प्रदत्त (किश्तो में)	कुल व्यय
1	2				3
1–	01–वेतन		–	–	–
2–	02–मजदूरी		–	–	–
3–	03–मंहगाई भत्ता–		–	–	–
4–	04–यात्रा भत्ता–		–	–	–
5–	06–अन्य भत्ते–		–	–	–
6–	20–लेखन सामग्री/छपाई		15,000/–	1	14,840/–
7–	21–कार्यालय फर्नीचर एंव		25,000/–	1	24,830/–
7–	22–कार्यालय व्यय		30,000/–	1	29,886/–
8–	23–किराया उपशुल्क, कर		50,000/–	1	33,310/–
9–	24–विज्ञापन एवं ब्रिकी		–	–	–
10–	25–उपयोगिता बिलों का भुगतान		–	–	–
11–	26–कम्प्यूटर हार्डवेयर सॉ0 अनु		–	–	–
12–	27–विशेष सेवाओं के लिये भुगतान		10,000/–	1	9,700/–
13–	30–अतिथि व्यय		6,000/–	1	5,532/–
	कुल योग–				1,18,098/–

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– कार्यकम/योजना के प्रभावी रहने की समय सीमा

3— कार्यक्रम का उद्देश्य
4— कार्यकम के भौतिक एवं वाणिज्यिक लक्ष्य (विगत वर्ष में)
5— लाभार्थी की पात्रता
6— पूर्वापेक्षाएं
7— अनुदान/सहायता प्राप्त करने की प्रकिया
8— पात्रता निश्चित करने के लिए मानदन्ड
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— प्रकिया 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 कमांक	प्राप्तिकर्ता का नाम	वैधता किस दिनांक तक है	वल्दियत	निवास जिला			
				जिला	शहर	मोहल्ला/गाँव	मकान नं0

<u>नोटः—उपरोक्त मैनुअल का प्रपत्र इस कार्यालय से सम्बन्धित नहीं है।</u>

अध्याय–14 (मैनुअल–13)

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

1– कार्यकम 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– पूर्वापेक्षाएं
8– प्राप्त करने की प्रकिया
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 कमांक	प्राप्तिकर्ता का नाम	वैधता किस दिनांक तक है	वल्दियत	निवास जिला			
				जिला	शहर	मोहल्ला / गाँव	मकान नं0

रियायत के लिए निम्न जानकारी भी उपलब्ध कराएं।

1– दिये जाने वाले लाभ का विवरण
2– लाभ के वितरण की प्रकिया

<u>नोटः–उपरोक्त मैनुअल का प्रपत्र इस कार्यालय से सम्बन्धित नहीं है।</u>

अध्याय–15 (मैनुअल–14)
कृत्यों के निर्वहन के लिए स्थापित मानक/नियम

लोक प्राधिकरण द्वारा अपने विभिन्न कियाकलापों/कार्यकमों के संपादन हेतु प्रयोग किये जाने मानक/नियमों का कार्यकमवार विवरण उपलब्ध करायें।

नोटः–उपरोक्त मैनुअल का प्रपत्र इस कार्यालय से सम्बन्धित नहीं है।

अध्याय–16 (मैनुअल–15)
इलैक्ट्रानिक रूप में उपलब्ध सूचनायें

विभाग द्वारा विभिन्न कार्यकमों 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 (मैनुअल–16)
सूचना प्राप्त करने के लिए नागरिकों को उपलब्ध सुविधाओं का विवरण

सूचनाओं को जनता तक पहुँचाने के लिए विभाग ६ संगठन द्वारा की गयी व्यवस्था का विवरण जैसेः–

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 निरीक्षणः 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 व्यवस्थाः कार्यालय से किसी भी दस्तावेज की प्रति निर्धारित शुल्क अदा कर प्राप्त की जा सकती है।

5– अन्य प्रचार प्रसार के साधनः उपरोक्त के अतिरिक्त समय–समय पर पोस्टर पोम्पलेट्स वितरित करवाकर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम की जानकारी आम जनता तक पहुँचाई जाती है।

अध्याय–18 (मैनुअल –17)
अन्य उपयोगी जानकारियों

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,
पौड़ी गढ़वाल।

सूचना का अनुरोध अंतर्गत धारा 6 (1)

महोदय,

कृपया निम्नवत् सूचना प्रदान करने की कृपा करें–

1. आज तक जनपद पौडी गढ़वाल 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 के साथ संलग्न किया जा रहा है।

दिनॉक–

प्रार्थी,

1– शुल्क–रू–10/–

2– सूचना आवेदन पत्र पर किस तरह से माँगी जाये प्रार्थनापत्र 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 प्रकिया–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 फोरम में अबीलीय अधिकारी अध्यक्ष, जिला फोरम नियुक्त हैं।

प्रार्थी यदि अपील करना चाहे तो वह लोक सूचना अधिकारी के आदेश की प्रति के साथ एक प्रार्थनापत्र 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 कार्यकम का नाम व विवरण

2— प्रशिक्षण कार्यकमध्योजना के प्रभावी रहने की समय सीमा

3— प्रशिक्षण कार्यकम का उद्देश्य

4— प्रशिक्षण कार्यकम के भौतिक एवं वाणिज्यिक लक्ष्य (विगत वर्ष में)

5— लाभार्थी की पात्रता

6— पूर्वापेक्षाएं (यदि हो तो)

लोक प्राधिकरण द्वारा नागरिको को दी जाने वाली बिजलीध्पानी के कनैक्शन, कनैक्शन को अस्थीय/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 प्रकिया

10— आवेदन करने के लिए कहाँ/किससे सम्पर्क करें

11— आवेदन शुल्क (जहाँ उचित हो)

12— अन्य शुल्क (जहाँ उचित हो)

13— आवेदनपत्र का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृप्या उसका उल्लेख करते हुऐ यह बताएं कि आवेदन कर्ता आवेदन करने समय किन बातों का वर्णन करें)

14— संलग्नों की सूची

15— संलग्नों का प्रारूप

16— आवेदन करने की प्रकिया

17— चयन प्रकिया

18— प्रशिक्षण कार्यकम 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 जोने वाले कार्य

21— विभिन्न स्तरों पर जैसे कि जिला स्तर पर, ब्लाक 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 ध् 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 हुऐ 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 प्रकिया

32– आवेदन करने के बाद लोक प्राधिकरण में होने वाली प्रकिया (यहाँ पर उस प्रकिया का विवरण दें जो आवेदक द्वारा सारी प्राथमिकताएं पूरी करने के पश्चात लोक प्राधिकरण द्वारा की जाती है)

33– प्रभावी रहने की समय सीमा (यदि हो तो)

34– नवीनीकरण की प्रकिया (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 प्रकिया

4– बड़े डिफाल्टर्स की सूची

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

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– आवेदनपत्र का प्रारूप (यदि आवेदन सादे कागज पर होता है तो कृप्या उसका उल्लेख करते हुऐ 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 प्रकिया

44– आवेदन करने के बाद लोक प्राधिकरण में होने वाली प्रकिया (यहाँ पर उस प्रकिया 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 आयोग द्वारा पारित आदेशों को समाचार पत्रों में प्रकाशित करवाया जाता है जिसके द्वारा भी उपभोक्ताओं तक उपभोक्ता संरक्षण की जानकारी पहुँचाई जाती है।

वरि0 सदस्य/लोक सूचना अधिकारी,
जिला उपभोक्ता आयोग,
पौड़ी गढ़वाल ।