सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005
की धारा 4(1)(ख)(i) के अंतर्गत
स्वः प्रकटीकरण

ग्राम्य विकास विभाग,
उत्तराखण्ड

मैनुअल संख्या - 04

अपने कृत्यों के निर्वहन के लिए स्वयं द्वारा स्थापित मापमान

(Norms Set by the Public Authority for the Discharge of its Functions)

4.1 प्रस्तावित कार्यों एवं सेवाओं की प्रकृति

(Nature of Functions and Services Offered)

ग्राम्य विकास विभाग, उत्तराखण्ड शासन ग्रामीण क्षेत्रों में गरीबी उन्मूलन, सतत आजीविका सृजन, बुनियादी अधोसंरचना निर्माण और सामाजिक सुरक्षा प्रदान करने हेतु एक बहुआयामी जनकल्याणकारी एवं विकासात्मक प्रशासनिक तंत्र के रूप में कार्य करता है। विभाग द्वारा नागरिकों, जन-प्रतिनिधियों और संस्थाओं को निम्नलिखित मुख्य श्रेणियों में सेवाएं एवं कार्य उपलब्ध कराए जाते हैं:

विभागीय सेवाओं एवं कृत्यों का वर्गीकरण

▼	▼	▼	▼	▼
रोजगार एवं श्रम सुरक्षा	वित्तीय समावेशन/ उद्यम	ग्रामीण आवास सुविधा	ग्रामीण संयोजकता	क्षमता विकास/प्रशिक्षण
अकुशल श्रम रोजगार गारंटी	SHG गठन एवं सुदृढ़ीकरण	PMAY-G पक्का मकान	PMGSY बारहमासी मार्ग	UIRD & 8 ETC प्रशिक्षण
जॉब कार्ड पंजीकरण	रिवॉल्विंग फंड / CIF	PM-JANMAN आवास	मेरा गांव मेरी सड़क	ग्राम पंचायत क्षमता विकास
मजदूरी का ससमय भुगतान	बैंक क्रेडिट लिंकेज	बर्तन क्रय टॉप-अप	मुख्यमंत्री ग्राम सम्पर्क	DDU-GKY कौशल विकास
बेरोजगारी भत्ता नियमन	इन्क्यूबेशन व HOH ब्रांड	अमृत सरोवर निर्माण	आपातकालीन मार्ग बहाली	R-SETI स्वरोजगार

श्रम एवं आजीविका सेवाएं (Employment & Wage Services):

- ग्रामीण परिवारों का पंजीकरण कर निःशुल्क **जॉब कार्ड** निर्गत करना।
- मांग प्रस्तुत करने पर 15 दिन के भीतर अकुशल शारीरिक श्रम रोजगार उपलब्ध कराना।
- डी.बी.टी. (DBT) के माध्यम से कामगारों के खातों में समयबद्ध मजदूरी भुगतान सुनिश्चित करना।
- विधिक प्राविधानों के अंतर्गत मांग पर रोजगार न मिलने की दशा में **बेरोजगारी भत्ता** स्वीकृत करना।

2. **स्वरोजगार, महिला सशक्तीकरण एवं उद्यम सेवाएं (Self-Employment & Enterprise):**

- निर्धन परिवारों की महिलाओं को **स्वयं सहायता समूहों (SHGs)**, ग्राम संगठनों (VOs) और संकुल स्तरीय संघों (CLFs) में संगठित करना।
- समूहों को वित्तीय संबलन हेतु **परिक्रामी निधि (RF)**, **सामुदायिक निवेश कोष (CIF)** तथा बैंक से **कैश क्रेडिट लिंकेज (CCL)** प्रदान करना।
- 07 प्रतिशत से अधिक बैंक ब्याज पर **ब्याज उपादान (Interest Subvention)** की प्रतिपूर्ति।
- 'रूरल बिजनेस इन्क्यूबेटर (मुख्यमंत्री उद्यमशाला योजना)' के माध्यम से ग्रामीण उद्यमियों को तकनीकी, विधिक, पैकेजिंग और वित्तीय परामर्श (इन्क्यूबेशन) देना।
- 'हाउस ऑफ हिमालयाज' अम्ब्रेला ब्रांड के माध्यम से स्थानीय उत्पादों का राष्ट्रीय एवं वैश्विक विपणन।

3. **ग्रामीण आवास एवं पारिवारिक कल्याण सेवाएं (Rural Housing & Assets):**

   - आवासविहीन एवं कच्चे/जीर्ण-शीर्ण घरों में रहने वाले पात्र परिवारों को ₹1.30 लाख की डीबीटी सहायता।
   - पीवीटीजी (बुक्सा/राजी) परिवारों को 'पीएम-जनमन' के अंतर्गत ₹2.00 लाख की आवास सहायता।
   - स्वच्छ भारत मिशन / मनरेगा से शौचालय निर्माण हेतु ₹12,000 की अतिरिक्त सहायता तथा आवास निर्माण में 95 दिवस का अकुशल श्रमांश उपलब्ध कराना।
   - राज्य सरकार द्वारा प्रत्येक पूर्ण आवास के लाभार्थी को किचन बर्तन खरीद हेतु ₹6,000 की अतिरिक्त टॉप-अप सहायता।

4. **ग्रामीण कनेक्टिविटी एवं अवस्थापना विकास (Rural Connectivity & Infrastructure):**

   - प्रधानमंत्री ग्राम सड़क योजना (PMGSY) तथा 'मुख्यमंत्री ग्राम सम्पर्क योजना' के तहत 250+ आबादी वाली असंयोजित बसावटों को बारहमासी पक्के मार्गों से जोड़ना।
   - 'मेरा गांव मेरी सड़क योजना' के तहत प्रत्येक ब्लॉक में वंचित बस्तियों तक संपर्क मार्ग निर्माण।
   - प्राकृतिक जल स्रोतों का पुनरुद्धार एवं प्रत्येक जनपद में 'मिशन अमृत सरोवर' के तहत जलाशयों का निर्माण।

5. **प्रशिक्षण, संस्थागत मार्गदर्शन एवं पोषण सेवाएं (Training & Nutrition Services):**

   - उत्तराखण्ड ग्राम्य विकास एवं पंचायतीराज संस्थान (UIRD & PR, रुद्रपुर) तथा 08 प्रसार प्रशिक्षण केन्द्रों (ETC) के माध्यम से त्रिस्तरीय पंचायत प्रतिनिधियों, अधिकारियों एवं महिला समूहों का क्षमता विकास।
   - 'दीनदयाल उपाध्याय ग्रामीण कौशल्य योजना (DDU-GKY)' के तहत ग्रामीण युवाओं को बाजार-मांग आधारित आवासीय तकनीकी कौशल प्रशिक्षण व संगठित क्षेत्र में नियोजन।
   - 'इन्दिरा अम्मा भोजनालय' के माध्यम से महिला समूहों द्वारा संचालित कैंटीनों में आमजन को ₹20 (मैदानी) एवं ₹25 (पर्वतीय) में सस्ता व पौष्टिक भोजन उपलब्ध कराना।

4.2 कार्यों एवं सेवा वितरण के लिए मानदंड / मानक

(Norms and Standards for Service Delivery)

विभाग द्वारा अपने विभिन्न कार्यक्रमों, वित्तीय स्वीकृतियों एवं अधिष्ठान प्रबंधन हेतु स्थापित विधिक, तकनीकी एवं प्रशासनिक मानदंड निम्न प्रकार हैं:

1. प्रशासनिक एवं अधिष्ठान मानदंड (Administrative & Establishment Norms)

- **भर्ती एवं सेवा शर्तें:** राजपत्रित अधिकारियों की भर्ती एवं पदोन्नति उ.प्र./उत्तराखण्ड ग्राम्य विकास विभाग राजपत्रित अधिकारी सेवा नियमावली, 1991 के तहत 50% सीधी भर्ती (लोक सेवा आयोग) एवं 50% पदोन्नति द्वारा की जाती है। ग्राम विकास अधिकारी की भर्ती 1980 नियमावली तथा मिनिस्ट्रियल संवर्ग की भर्ती 2004 नियमावली द्वारा विनियमित है।
- **वार्षिक गोपनीय प्रविष्टि (ACR/APAR):** शासनादेश संख्या 276/XI(1)/17 दिनांक 15 मई, 2017 एवं आदेश दिनांक 11 अप्रैल, 2018 के अनुसार त्रि-स्तरीय पदानुक्रम (प्रतिवेदक, समीक्षक, स्वीकृता) द्वारा 31 मई तक गोपनीय आख्या का अंकन व प्रमाणीकरण अनिवार्य है।

- **वार्षिक स्थानांतरण मानक:** उत्तराखण्ड लोक सेवकों के लिए वार्षिक स्थानान्तरण अधिनियम, 2017 (अधिनियम 01/2018) के अनुसार प्रत्येक वर्ष 31 मई की कट-ऑफ तिथि पर सुगम/दुर्गम सेवा अवधि की गणना, 15% की अधिकतम सीमा और 10 इच्छित विकल्पों के आधार पर 10 जून तक स्थानांतरण आदेश निर्गत किए जाते हैं।

2. योजनागत एवं तकनीकी मानदंड (Programme & Technical Norms)

- **श्रम रोजगार मानक (VB-GRAM G / MGNREGS):**
    - **कार्यस्थल दूरी:** कामगार के निवास से 5 किमी की परिधि में कार्य उपलब्ध कराना; 5 किमी से अधिक दूरी होने पर 10 प्रतिशत अतिरिक्त मजदूरी अनुमन्य।
    - **मजदूरी एवं सामग्री अनुपात:** ग्राम पंचायत स्तर पर श्रमांश एवं सामग्री का अनुपात अनिवार्य रूप से 60:40 का संधारण।
    - **मजदूरी भुगतान चक्र:** कार्य समाप्ति के अधिकतम 15 दिवस के भीतर डीबीटी भुगतान; विलंब होने पर 0.05% प्रतिदिन की दर से प्रतिकर देय।
- **ग्रामीण आवास मानक (PMAY-G / PM-JANMAN):**
    - **न्यूनतम क्षेत्रफल:** प्रत्येक आवास का न्यूनतम निर्मित क्षेत्रफल 25 वर्ग मीटर (कार्पेट एरिया) होना अनिवार्य है, जिसमें एक पक्का कमरा, स्वच्छ रसोईघर तथा स्वच्छ शौचालय सम्मिलित है।
    - **किस्त आवंटन मानक:** भौतिक प्रगति के 3 चरणों (नींव स्तर, लिंटल स्तर, पूर्णता व शौचालय) का अनिवार्य जियो-टैगिंग (AwaasApp) सत्यापन होने पर ही 60:40:30 हजार (PMAY-G) एवं 90:90:20 हजार (पीएम-जनमन) की किस्तें जारी की जाती हैं।
- **सड़क निर्माण एवं गुणवत्ता मानक (PMGSY):**
    - भारतीय सड़क कांग्रेस (IRC) के मानकों और ग्रामीण सड़क नियमावली (Rural Roads Manual) के अनुसार संरेखण, चौड़ाई एवं डामरीकरण।
    - त्रि-स्तरीय गुणवत्ता अनुश्रवण (Tier-I: अधिशासी अभियंता, Tier-II: स्टेट क्वालिटी मॉनिटर-SQM, Tier-III: नेशनल क्वालिटी मॉनिटर-NQM) द्वारा स्वतंत्र लैब परीक्षण।
    - सड़क निर्माण पूर्ण होने के उपरांत ठेकेदार द्वारा 05 वर्ष तक नियमित अनुरक्षण (PBMC) सुनिश्चित करना अनिवार्य है।
- **राष्ट्रीय बायोगैस कार्यक्रम मानक:**
    - पारिवारिक श्रेणी के 1 से 25 घनमीटर क्षमता के संयंत्रों हेतु न्यूनतम 5 से 10 मवेशियों की उपलब्धता।
    - BIS मानक (IS-8749:2002) के अनुरूप 55% से अधिक थर्मल दक्षता वाले चूल्हे और टर्न-की वर्कर द्वारा 5 वर्ष की निःशुल्क परिचालन वारंटी।

3. वित्तीय एवं क्रय मानक (Financial & Procurement Norms)

- **ई-प्रोक्योरमेंट:** ₹5.00 लाख से अधिक के समस्त निर्माण कार्यों एवं आपूर्ति हेतु राज्य ई-टेंडर पोर्टल (uktenders.gov.in) पर खुली ई-निविदा अनिवार्य।
- **GeM पोर्टल:** कार्यालयीन फर्नीचर, कंप्यूटर, स्टेशनरी एवं सेवाओं का क्रय उत्तराखण्ड अधिप्राप्ति नियमावली के अंतर्गत GeM (Government e-Marketplace) से ही किया जाता है।

- **भुगतान प्रणाली:** समस्त आहरण-वितरण कोषागार आईएफएमएस (e-Kosh) प्रणाली और भारत सरकार के पीएफएमएस (PFMS) के माध्यम से सीधे लाभार्थी/वेंडर के बैंक खाते में ई-पेमेंट से होते हैं।

4.3 वह प्रक्रिया जिसके द्वारा इन सेवाओं तक पहुँचा जा सकता है

(Process of Accessing Services)

नागरिक एवं हितग्राही विभिन्न विभागीय सेवाओं का लाभ भौतिक (पारंपरिक) तथा डिजिटल (ऑनलाइन) दोनों माध्यमों से सरलतापूर्वक प्राप्त कर सकते हैं:

सेवाओं तक पहुँच के प्रमुख माध्यम

ग्राम पंचायत एवं ब्लॉक (भौतिक)	डिजिटल / ऑनलाइन पोर्टल	सुविधा केंद्र एवं जन-मंच
ग्राम सभा की खुली बैठक (वर्ष में 2 बार)	नरेगा पोर्टल: nrega.nic.in	ब्लॉक स्तरीय सूचना केंद्र व पुस्तकालय
ग्राम रोजगार सेवक / पंचायत सचिव	आवास सॉफ्ट: awaassoft.nic.in	RBI वेब पोर्टल (उद्यमशाला)
BDO कार्यालय जन-सुनवाई (10 से 5 बजे)	RTI ऑनलाइन: rtionline.uk.gov.in	विकास मेले, सरस हाट व किसान गोष्ठियां
CDO / DDO कार्यालय (विकास भवन)	सीएम हेल्पलाइन: cmhelpline.uk.gov.in (1905)	टोल-फ्री नंबर व सोशल मीडिया

सेवा का नाम	सेवा प्राप्ति की प्रक्रिया एवं आवेदन स्थल	आवश्यक अभिलेख एवं पात्रता
VB-GRAM G (मनरेगा) जॉब कार्ड	संबंधित ग्राम पंचायत कार्यालय / ग्राम रोजगार सेवक या BDO कार्यालय में सादे कागज अथवा प्रपत्र पर आवेदन।	• ग्रामीण परिवार का वयस्क सदस्य • आधार कार्ड, बैंक खाता पासबुक व फोटो
PMAY-G / जनमन आवास	ग्राम सभा में 'आवास प्लस' मोबाइल ऐप द्वारा सर्वेक्षण व ग्राम पंचायत की खुली बैठक में सत्यापन।	• सामाजिक-आर्थिक सर्वे / कच्चा मकान • भूमि स्वामित्व/शपथ-पत्र व बैंक खाता
SHG गठन एवं वित्तीय सहायता (NRLM)	ग्राम स्तर पर सक्रिय महिला / आजीविका सखी अथवा ब्लॉक मिशन प्रबंधन इकाई (BMMU) से संपर्क।	• निर्धन परिवार की महिला सदस्य • पंचसूत्र पालन, नियमित बचत व बैठकें

सेवा का नाम	सेवा प्राप्ति की प्रक्रिया एवं आवेदन स्थल	आवश्यक अभिलेख एवं पात्रता
कौशल विकास प्रशिक्षण (DDU-GKY)	ब्लॉक स्तर पर आयोजित रोजगार मेलों / मोबिलाइजेशन शिविरों अथवा सीधे अधिकृत PIA प्रशिक्षण केंद्र पर पंजीकरण।	• 15–45 वर्ष के ग्रामीण युवा • आधार कार्ड, अंकतालिका व बीपीएल/मनरेगा जॉब कार्ड
रूरल बिजनेस इन्क्यूबेशन (उद्यमशाला)	RBI वेब पोर्टल पर ऑनलाइन आवेदन अथवा कोटद्वार/हवालबाग हब व जिला विकास कार्यालय में प्रपत्र जमा करना।	• उत्तराखंड का स्थायी निवासी उद्यमी/SHG • व्यवसायिक विचार (Idea) या स्थापित सूक्ष्म उद्यम
बायोगैस संयंत्र अनुदान	विकास खण्ड कार्यालय / खण्ड विकास अधिकारी अथवा MNRE पोर्टल (biogas.mnre.gov.in) पर पंजीकरण।	• पर्याप्त मवेशी (कैटल डंग) व खुली भूमि • बैंक पासबुक, आधार व भूमि विवरण
सूचना का अधिकार (RTI)	लोक सूचना अधिकारी को लिखित आवेदन ₹10 शुल्क सहित अथवा rtionline.uk.gov.in पर ऑनलाइन आवेदन।	• भारत का नागरिक • ₹10 का पोस्टल ऑर्डर/चालान/नकद रसीद (BPL हेतु 50 पृष्ठ निःशुल्क)

4.4 लक्ष्य प्राप्त करने की समय-सीमा

(Time-limit for Achieving Targets / Citizen Charter Standards)

उत्तराखण्ड सेवा का अधिकार अधिनियम, 2011 तथा विभागीय नागरिक अधिकार पत्र (Citizen Charter) के अनुसार सेवा वितरण एवं निर्णय लेने की वैधानिक समय-सीमाएं निम्नलिखित हैं:

क्र. सं.	कार्यक्रम / सेवा का नाम	सेवा प्रदान करने की निश्चित समय-सीमा	प्रथम अपीलीय प्राधिकारी	द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी
1.	**VB-GRAM G (मनरेगा) जॉब कार्ड** उपलब्ध कराना	आवेदन प्राप्ति के 15 दिन के भीतर	जिला विकास अधिकारी (DDO)	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)

क्र. सं.	कार्यक्रम / सेवा का नाम	सेवा प्रदान करने की निश्चित समय-सीमा	प्रथम अपीलीय प्राधिकारी	द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी
2.	श्रम रोजगार उपलब्ध कराना	श्रमिक द्वारा मांग दर्ज करने के 15 दिन में	जिला विकास अधिकारी (DDO)	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)
3.	PMAY-G आवास पंजीकरण	पात्रता सूची में आने के 01 माह के भीतर	परियोजना निदेशक, DRDA	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)
4.	PMAY-G आवास जियो-टैगिंग	प्रस्ताव प्राप्त होने के 01 माह के भीतर	परियोजना निदेशक, DRDA	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)
5.	PMAY-G आवास स्वीकृति आदेश	पात्रता व लक्ष्य के आधार पर 01 माह	परियोजना निदेशक, DRDA	जिलाधिकारी (DM)
6.	NRLM - रिवाल्विंग फंड (RF) अवमुक्ति	समूह गठन व 12 बैठकों के बाद 03 माह 15 दिन	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)	मुख्य कार्यकारी अधिकारी, USRLM
7.	NRLM - सामुदायिक निवेश कोष (CIF)	समूह गठन व MCP उपरांत 07 माह	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)	मुख्य कार्यकारी अधिकारी, USRLM
8.	NRLM - बैंक क्रेडिट लिंकेज (CCL)	बैंक द्वारा पात्र पाए जाने के 01 माह के भीतर	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)	मुख्य कार्यकारी अधिकारी, USRLM
9.	NRLM SVEP - गैर-कृषि उद्यम ऋण	प्रस्ताव एवं ऋण योजना तैयार होने पर 01 माह	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)	मुख्य कार्यकारी अधिकारी, USRLM
10.	विधायक विकास निधि प्रशासनिक स्वीकृति	मा० विधायक से प्रस्ताव प्राप्ति के 15 से 45 दिन	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)	जिलाधिकारी (DM) / आयुक्त

क्र. सं.	कार्यक्रम / सेवा का नाम	सेवा प्रदान करने की निश्चित समय-सीमा	प्रथम अपीलीय प्राधिकारी	द्वितीय अपीलीय प्राधिकारी
11.	सांसद निधि (MPLADS) स्वीकृति	मा० सांसद की अनुशंसा प्राप्ति से 45 दिन	राज्य नोडल प्राधिकरण (SNA)	केंद्रीय नोडल एजेंसी (MoSPI)
12.	बायोगैस संयंत्र अनुदान अवमुक्ति	बजट प्राप्ति एवं संयंत्र सत्यापन से 15 दिन	जिला विकास अधिकारी (DDO)	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)
13.	REAP (IFAD) उद्यम कोष अवमुक्ति	स्वायत्त सहकारिता अंशदान जमा होने पर 75 दिन	प्रभागीय परियोजना प्रबंधक	परियोजना निदेशक, UGVS
14.	सूचना का अधिकार (RTI) निस्तारण	आवेदन व शुल्क प्राप्ति की तिथि से 30 दिन	प्रथम अपीलीय अधिकारी (FAA)	राज्य सूचना आयोग, उत्तराखण्ड

4.5 शिकायतों के निवारण की प्रक्रिया एवं तंत्र

(Grievance Redressal Mechanism & Structure)

ग्राम्य विकास विभाग द्वारा नागरिकों की समस्याओं, योजनाओं में अनियमितताओं तथा सेवा विलंब की शिकायतों के त्वरित समाधान हेतु बहु-स्तरीय शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है:

शिकायत निवारण का बहु-स्तरीय ढांचा

1. डिजिटल / ऑनलाइन चैनल	**2. व्यक्तिगत एवं जन-सुनवाई**	**3. संस्थागत एवं स्वतंत्र लोकपाल**
CM हेल्पलाइन 1905 (L1, L2, L3)	तहसील दिवस / बीडीसी बैठकें	मनरेगा स्वतंत्र लोकपाल (Ombudsman)
समाधान पोर्टल: samadhan.uk.gov.in	जनता मिलन कार्यक्रम (प्रत्येक सोमवार)	सामाजिक अंकेक्षण अभिकरण (USATA)
CPGRAMS: pgportal.gov.in	RTI अपील एवं सुनवाई	विभागीय जांच अधिकारी

1. स्तर-1 (ग्राम / ब्लॉक)	**2. स्तर-2 (जनपद स्तर)**	**3. स्तर-3 (मुख्यालय/शासन)**
VDO / सहायक खण्ड विकास अधि०	जिला विकास अधिकारी (DDO)	उपायुक्त (प्रशासन/कार्यक्रम)
खण्ड विकास अधिकारी (BDO)	मुख्य विकास अधिकारी (CDO)	अपर आयुक्त / आयुक्त, ग्राम्य
(समस्या दर्ज व प्रारंभिक जांच)	जिलाधिकारी (DM - जनसुनवाई)	सचिव, उत्तराखण्ड शासन (अंतिम समीक्षा व नीतिगत हल)

1. डिजिटल शिकायत पोर्टल एवं समाधान स्तर:

- **मुख्यमंत्री हेल्पलाइन (टोल-फ्री 1905 / उत्कर्ष पोर्टल):**
  - **L-1 स्तर:** खण्ड विकास अधिकारी (BDO) - प्राथमिक जांच एवं निस्तारण अवधि: **07 दिवस**।
  - **L-2 स्तर:** जिला विकास अधिकारी (DDO) / मुख्य विकास अधिकारी (CDO) - अपीलीय समीक्षा: **07 दिवस**।
  - **L-3 स्तर:** आयुक्तालय स्तर पर **कम्प्यूटर प्रोग्रामर / उपायुक्त (प्रशिक्षण-प्रबंधन)** द्वारा विभागीय समीक्षा व अंतिम निस्तारण आख्या।
- **समाधान एवं सीपीग्राम्स (CPGRAMS) पोर्टल:** केंद्र व राज्य सरकार से प्राप्त संदर्भों का वरिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी (मुख्यालय) द्वारा दैनिक अनुश्रवण एवं ऑनलाइन निस्तारण।

2. स्वतंत्र लोकपाल संस्था (Ombudsman System):

- प्रत्येक जनपद में महात्मा गांधी नरेगा / VB-GRAM G के अंतर्गत शिकायतों की निष्पक्ष जांच हेतु **स्वतंत्र लोकपाल (Ombudsman)** कार्यरत हैं।
- मजदूरी भुगतान में विलंब, जॉब कार्ड में हेराफेरी, सामग्री खरीद में अनियमितता अथवा कार्य गुणवत्ता संबंधी किसी भी शिकायत पर लोकपाल द्वारा सीधे स्थलीय जांच कर दंडात्मक आदेश पारित किए जाते हैं।

3. सामाजिक अंकेक्षण (Social Audit Mechanism):

- 'उत्तराखण्ड सामाजिक अंकेक्षण जवाबदेही एवं पारदर्शिता अभिकरण (USAATA)' द्वारा प्रत्येक वित्तीय वर्ष में ग्राम पंचायतों में अनिवार्य सोशल ऑडिट कराया जाता है।
- सोशल ऑडिट दल द्वारा मस्टर रोल, माप-पुस्तिका (MB) एवं व्यय वाउचरों का सार्वजनिक वाचन ग्राम सभा में किया जाता है तथा पाई गई कमियों पर खुली बैठक में ही संज्ञान लिया जाता है।

4. संपर्क सूत्र एवं नोडल अधिकारी (Grievance Nodal Officers):

- **राज्य नोडल अधिकारी (सेवा का अधिकार एवं शिकायतें):**
  - **अधिकारी:** उपायुक्त (कार्यक्रम), कार्यालय आयुक्त, ग्राम्य विकास विभाग, उत्तराखण्ड, पौड़ी।
  - **मो० न०:** 8449994000।
  - **ई-मेल:** dcprogramme303@gmail.com।
- **मुख्यालय आरटीआई एवं अनुशासनिक नोडल अधिकारी:**
  - **अधिकारी:** उपायुक्त (प्रशासन) / राज्य लोक सूचना अधिकारी, आयुक्तालय, पौड़ी।
  - **मो० न०:** 9410112900।
- **जनपद एवं ब्लॉक स्तर:** प्रत्येक कार्य दिवस में प्रातः 10:00 बजे से 05:00 बजे तक मुख्य विकास अधिकारी (विकास भवन) एवं खण्ड विकास अधिकारी (ब्लॉक मुख्यालय) में व्यक्तिगत रूप से शिकायत दर्ज कराई जा सकती है।