

मैनुअल – 7

The particulars of any arrangement that exists for consolation with the members of the public in relation to the formulation of its policy.

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

क्या लोक प्राधिकरण द्वारा नीति निर्धारण के सम्बन्ध में जनता या जन प्रतिनिधि को परामर्श भागीदारी का कोई प्रावधान है ? यदि है तो व्यवस्था का विवरण इस प्रारूप में प्रस्तुत करें ।

क्र.सं.	विषय/कृत्य का नाम	क्या इस विषय में जनता की भागीदारी अनिवार्य है? (हां/नहीं)	जनता की भागीदारी सुनिश्चित करने के लिये की गयी व्यवस्था
1	विद्युत दर संबंधी सभी प्रकार के विद्युत कनेक्शन, विद्युत दर आदि	----नहीं----	नीति निर्धारण के संबंध में आम नागरिकों से विद्युत नियामक आयोग के निर्देशानुसार सुझाव आमंत्रित किये जाते हैं तदुपरान्त नियामक आयोग के निर्देशानुसार नीति का निर्धारण किया जाता है ।

नीति के क्रियान्वयन हेतु

क्या लोक प्राधिकरण द्वारा नीति के क्रियान्वयन के सम्बन्ध में जनता या जन प्रतिनिधि से /को परामर्श/भागीदारी का कोई प्रावधान है ?यदि है तो व्यवस्था का विवरण इस प्रारूप में प्रस्तुत करें।

क्र.सं.	विषय/कृत्य का नाम	क्या इस विषय में जनता की भागीदारी अनिवार्य है? (हां/नहीं)	जनता की भागीदारी सुनिश्चित करने के लिये को गयी व्यवस्था
1	विद्युत दर संबंधी, सभी प्रकार के विद्युत कनेक्शन आदि	----नहीं----	नियामक आयोग द्वारा जारी निर्देशानुसार नीति निर्धारण संबंधी मामले जविविनिलि द्वारा लागू किये जाते हैं ।

नीति निर्धारण की प्रक्रिया

विभिन्न अधिकारियों द्वारा किसी विषय में निर्णय लेने के लिए अधिकारी को प्राप्त भौतिक, प्रशासनिक एवं वित्तीय शक्तियों के अनुसार कार्यवाही की जाती है। नीति निर्माण संबंधी निर्णय के लिए निदेशक मण्डल द्वारा कम्पनी अधिनियम के तहत द इलेक्ट्रीसिटी एक्ट के अनुसार कार्यवाही की जाती है।

कार्यान्वयन में जनप्रतिनिधियों से परामर्श की व्यवस्था—

कार्यान्वयन के मामले में जनता एवं जन प्रतिनिधियों के दृष्टिकोण को जानने के लिये जयपुर डिस्कॉम के प्रबंध निदेशक, मुख्य अभियंता तथा अन्य अधिकारियों द्वारा समय-समय पर किसान प्रतिनिधियों एवं औद्योगिक संगठनों के प्रतिनिधियों से वार्ता की जाती है। राज्य सरकार द्वारा समय-समय पर चलाये जाने वाले विशेष कार्यक्रमों यथा— प्रशासन शहरों की ओर, प्रशासन गाँवों की ओर तथा समस्या समाधान शिविरों में जयपुर डिस्कॉम के अधिकारी भाग लेते हैं तथा जन समस्याओं की सुनवाई करते हैं।

33/11 के.वी. ग्रिड सबस्टेशनों की स्थापना के सम्बन्ध में जिला परिषदों, जिला आयोजना समितियों, पंचायत समितियों, ग्राम पंचायतों, नगर पालिकाओं एवं नगर परिषदों द्वारा पारित प्रस्तावों के आधार पर तकनीकी साध्यता के अनुसार कार्यवाही की जाती है।

ग्रामीण स्तर पर बनी विद्युत समितियों में भी क्षेत्र/गाँव विशेष की आवश्यकताओं/समस्याओं के अनुसार जो प्रस्ताव पारित किये जाते हैं, उनके आधार पर सहायक अभियंता द्वारा कार्यवाही की जाती है।

उपभोक्ताओं हेतु समस्या समाधान का प्रावधान

समस्या समाधान शिविरों का प्रतिमाह आयोजन—

जयपुर डिस्कॉम के उपखण्ड स्तर पर प्रत्येक सहायक अभियंता (प.व.स.) द्वारा अपने कार्यालय में प्रत्येक माह की 10 तारीख को समस्या समाधान शिविर का आयोजन किया जाता है। इस शिविर में कोई भी विद्युत उपभोक्ता अपनी समस्या के सम्बन्ध में सादे प्रपत्र पर आवेदन कर सकता है।

प्रत्येक वृत्त स्तर पर अधीक्षण अभियंता (प.व.स.) द्वारा प्रत्येक माह की 20 तारीख को अधीक्षण अभियंता के कार्यालय में समस्या समाधान शिविर का आयोजन किया जाता है जिन उपभोक्ताओं की समस्या का समाधान सहायक अभियंता स्तर पर नहीं हो पाता है, उन उपभोक्ताओं को अपनी समस्या इस शिविर में रखने का अधिकार है।

कृषि श्रेणी विद्युत उपभोक्ताओं की समस्याओं के समाधान के लिये जयपुर डिस्कॉम के प्रबंधन द्वारा आवश्यकता होने पर किसान संघों के प्रतिनिधियों से वार्ता की जाती है। इसी तरह औद्योगिक संगठनों के प्रतिनिधियों से आवश्यकता होने पर जयपुर डिस्कॉम के प्रबंधन द्वारा वार्ता की जाती है।

उप जिला स्तर अभाव अभियोग समिति—(प्रति सप्ताह)

सब डिवीजनल मजिस्ट्रेट की अध्यक्षता में गठित इस समिति में निम्नलिखित सदस्य होते हैं—

1. जिला प्रमुख अथवा उनके प्रतिनिधि,
2. सम्बन्धित पंचायत समिति के प्रधान,
3. नगर पालिका के अध्यक्ष/प्रशासक,
4. विकास अधिकारी,
5. जलदाय विभाग के सहायक अभियंता,
6. जिला कलक्टर द्वारा मनोनीत किसान समितियों के दो सदस्य,
7. उपखण्ड क्षेत्र के जिला परिषद के समस्त चयनित सदस्य,
8. जयपुर डिस्कॉम के उपजिला से सम्बन्धित समस्त सहायक अभियंता,
9. जयपुर डिस्कॉम का सहायक अभियंता (मुख्यालय, सदस्य—सचिव)।

जिले के सभी विधायक/सांसद उपजिला स्तर समिति की बैठकों में भाग लेना चाहें, तो विशिष्ट अतिथि के रूप में भाग ले सकते हैं।

जिला स्तर अभाव अभियोग समिति—(प्रति माह)

यह समिति जयपुर डिस्कॉम का सम्बन्धित मुख्य/अतिरिक्त/उपमुख्य अभियंता/अधीक्षण अभियंता की अध्यक्षता में गठित की गयी है। इसके समिति में निम्नलिखित सदस्य होते हैं—

1. जिले के समस्त सांसद,
2. जिले के समस्त विधानसभा सदस्य,
3. जिला कलक्टर का प्रतिनिधि,
4. जिला प्रमुख अथवा उनका प्रतिनिधि,
5. जिले में पदस्थापित जयपुर डिस्कॉम के समस्त अधीक्षण अभियंता (प.व.स.),
6. जिले में पदस्थापित जयपुर डिस्कॉम के समस्त अधिशासी अभियंता (प.व.स.),
7. अध्यक्ष/कमिश्नर/सचिव/अधिशासी अधिकारी विकास प्राधिकरण/नगर विकास न्यास/नगर निगम/नगर पालिका,
8. मनोनीत सदस्य, जिला उद्योग केंद्र,
9. रीको के स्थानीय अधिकारी,

10. राजस्थान आवासन मण्डल के स्थानीय अधीक्षण अभियंता/अधिशाषी अभियंता,
11. जलदाय विभाग के स्थानीय अधीक्षण/अधिशाषी अभियंता,
12. चेम्बर ऑफ कॉमर्स/उद्योग संस्थान के तीन पदाधिकारी,
13. अध्यक्ष द्वारा अधिकृत एवं अधिशाषी अभियंता (प.व.स.)- सदस्य सचिव।

यदि जिले में इस सम्बन्ध में कोई स्वयं सेवी संस्था कार्य कर रही हो तो उसके भी प्रतिनिधि जिला/उपखण्ड स्तरीय समितियों में जिला कलक्टर द्वारा मनोनीत किये जाते हैं।

चौपाल :-

प्रत्येक 33/11 केवी उपकेन्द्र पर प्रतिमाह उपभोक्ताओं की समस्याओं के निगम के सहायक अभियन्ता व अधीशाषी अभियन्ता के कम बार उपस्थिति में उपभोक्ता के सुझावों को दृष्टिगत रखते हुये मौके पर ही त्वरित कार्यवाही हेतु बैठक आयोजित की जाती हैं।

आंतरिक शिकायत प्रकोष्ठ एवं उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम :

उपरोक्त समितियों के माध्यम से कृषक एवं अन्य उपभोक्ता अपनी शिकायतें स्थानीय स्तर पर शीघ्र ही निपटवा सकते हैं।

विद्युत सेवा संबंधित शिकायतों का निवारण समयबद्ध तरीके से किया जाता है।

- सर्वप्रथम संबंधित सहायक अभियंता कार्यालय से संपर्क कर मामले की पूर्ण जानकारी ले तथा शिकायत का निवारण करें।
- शिकायत का निवारण ना होने पर उपभोक्ता 90 दिवस के भीतर आंतरिक शिकायत प्रकोष्ठ में अपनी शिकायत दर्ज कराएँ। IGR में 30 दिवस के भीतर निर्णय लिया जाना अपेक्षित है।
- अब वित्तीय सम्बंधी शिकायतों के लिए शिकायत रजिस्ट्रेशन के लिए किसी भी प्रकार का शुल्क देय नहीं है तथा न ही विवादित राशि का 50 प्रतिशत जमा कराने की बाध्यता है।

संबंधित आंतरिक शिकायत प्रकोष्ठ	वित्त संबंधी शिकायत हेतु सीमाएं	अन्य शिकायत हेतु
उपखण्ड स्तरीय (AEN Level)	रु 20,000 तक	LT उपभोक्ता
खंड स्तरीय (XEN Level)	रु 50,000 तक	LT उपभोक्ता
वृत्त स्तरीय (SE Level)	रु 5,00,000 तक	HT/EHT उपभोक्ता

- वित्तीय सम्बंधित शिकायत में अधिक लोड एवं विद्युत चोरी के अतिरिक्त, विद्युत के बिल, बकाया की वसूली तथा डिमाण्ड के भुगतान से संबंधी आदि शिकायतें आती हैं।
- अन्य शिकायतों में विद्युत आपूर्ति की गुणवत्ता, सेवा में दोष, निगम द्वारा कार्य सम्पादन के मानकों से संबंधी शिकायतें आती हैं।
- राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग द्वारा विद्युत निगमों के लिए अलग से कार्य दक्षता के मापदण्ड बनाये हुए हैं जो राजस्थान विद्युत विनियामक आयोग (वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए कार्यदक्षता के मापदण्ड) विनियम, 2021 कहलाते हैं।
- आंतरिक शिकायत प्रकोष्ठ द्वारा शिकायत ना सुनने या निर्णय से असंतुष्ट होने पर उपभोक्ता, "उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम" में अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है।

उपभोक्ता शिकायत फोरम का प्रकार	वित्त संबंधी शिकायते	अन्य शिकायत हेतु
जोनल लेवल फोरम	रुपए 5 लाख तक	LT/HT उपभोक्ता
कॉर्पोरेट लेवल फोरम	रुपए 5 लाख से ऊपर	EHT उपभोक्ता

- फोरम द्वारा 45 दिन के भीतर निर्णय अपेक्षित है फोरम तथा लोकपाल द्वारा उपभोक्ता के निवेदन पर अंतरिम आदेश जारी किए जाने का भी प्रावधान है।
- जोनल फोरम के निर्णय से असंतुष्ट होने पर उपभोक्ता चाहे तो कॉर्पोरेट लेवल फोरम में अपील भी कर सकता है अन्यथा 30 दिवस के भीतर विद्युत लोकपाल के यहां प्रतिवेदन दे सकता है।
- उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम एवं विद्युत लोकपाल के यहां दिया जाने वाला प्रतिवेदन तथा इससे संबंधित प्रक्रिया की जानकारी विद्युत लोकपाल/संबंधित डिस्काम कार्यालय अथवा इनकी वेबसाइट से प्राप्त कर सकते हैं।

कॉर्पोरेट लेवल फोरम का पता	विद्युत लोकपाल का पता
श्रीमान् अध्यक्ष महोदय, निगम स्तरीय उपभोक्ता शिकायत निवारण फोरम, जयपुर विद्युत वितरण निगम लिमिटेड, विद्युत भवन, जनपथ, जयपुर (राज.)-302005 फोन नं. ई-मेल:-md@jvvn.org वेबसाइट:- energy.rajasthan.gov.in/jvvn	विद्युत लोकपाल राजस्थान विद्युत विनियामक भवन, स्टेट मोटर गैराज के पास, सहकार मार्ग, जयपुर 302001 फोन नं. ई-मेल :-rajombudsman@yahoo.in वेबसाइट:-rerc.rajasthan.gov.in

राजस्व निर्धारण पुनरीक्षण समिति

चोरी से सम्बन्धित वीसीआर के मामलों में उपभोक्ता राजस्व निर्धारण पुनरीक्षण समिति में अपना प्रकरण रखना चाहता है तो उसे सक्षम समिति के अध्यक्ष के समक्ष प्रोविजनल राजस्व निर्धारण के नोटिस की दिनांक से 30 दिवस के अन्दर अपील दायर करनी होगी एवं संबंधित सहायक अभियंता कार्यालय में वैधानिक दायित्व राशि का 10 प्रतिशत अथवा 5 लाख रुपये, जो भी कम हो व सम्पूर्ण प्रशमन राशि (compounding charges) जमा करवानी होगी। उपभोक्ता द्वारा अपना कनेक्शन पुनः स्थापित करवाने के लिए वैधानिक दायित्व राशि का 50 प्रतिशत एवं सम्पूर्ण प्रशमन राशि जमा करवाना आवश्यक होगा।

समिति का स्तर	वित्तीय सीमा	आवेदन शुल्क
वृत्त स्तर	रु. 5 लाख तक	रु0 500/-
संभाग स्तर	रु. 5 लाख से अधिक एवं रु. 20 लाख तक	रु0 750/-
निगम स्तर	रु. 20 लाख से अधिक	रु0 1000/-

अपीलेट आर्थोरिटी

दुरुपयोग (विद्युत अधिनियम 2003 की धारा 126) से सम्बन्धित वीसीआर के मामलों में उपभोक्ता अपीलेट आर्थोरिटी के समक्ष अपना प्रकरण रखना चाहता है तो उसे सक्षम समिति के अध्यक्ष के समक्ष अन्तिम राजस्व निर्धारण के नोटिस की दिनांक से 30 दिवस के अन्दर अपील दायर करनी होगी एवं

संबंधित सहायक अभियंता कार्यालय में निर्धारित की गई दुरुपयोग राशि का 50 प्रतिशत जमा करवानी होगी।

अपीलेट आथॉरिटी का स्तर	वित्तीय सीमा	आवेदन शुल्क
वृत्त स्तर	रु. 1 लाख तक	रु0 500 /—
संभाग स्तर	रु. 1 लाख से अधिक एवं रु. 3 लाख तक	रु0 1000 /—
निगम स्तर	रु. 3 लाख से अधिक	रु0 1000 /—

निगम स्तरीय उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच—

कोई भी विद्युत उपभोक्ता जिला स्तरीय उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच के निर्णय से संतुष्ट न होने पर अथवा दो लाख रुपये से अधिक के राजस्व राशि के विवाद के मामले में अपनी शिकायत निगम स्तरीय उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच में कर सकता है।