अध्याय– 5

मैनुअल – 4

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

5.1 क्या लोक प्राधिकरण द्वारा नीति निर्धारण के सम्बन्ध में जनता या जन प्रतिनिधी 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	———नही———	नीति निर्धारण के संबंध में आम नागरिकों से विद्युत नियामक आयोग के निर्देशानुसार सुझाव आमंत्रित किये जाते है तदउपरान्त नियामक आयोग के निर्देशानुसार नीति का निर्धारण किया जाता है ।

नीति के क्रियान्वयन हेतु

5.2 क्या लोक प्राधिकरण द्वारा नीति के क्रियान्वयन के सम्बन्ध में जनता या जन प्रतिनिधी 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	———नही———	नियामक आयोग द्वारा जारी निर्देशानुसार नीति निर्धारण संबंधी मामले जविविनिलि द्वारा लागू किये जाते है ।

नीति निर्धारण की प्रकिया

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 मण्ड़ल द्वारा द इलेक्ट्रीसिटी एक्ट के अनुसार कम्पनी अधिनियम के तहत कार्यवाही की जाती है।

विभिन्न कार्यो के कार्यान्वयन के निर्णय लेने हेतु अपनाई जाने वाली प्रक्रिया के लिए स्टोर मैनुअल, परचेज मैनुअल, कृषि कनेक्शन नीति, रेवेन्यू मैनुअल, टैरिफ फॉर सप्लाई ऑफ इलेक्ट्रीसिटी, टर्म्स एण्ड़ कण्डीशन्स ऑफ सप्लाई, नागरिक अधिकार पत्र, डेलिगेशन आफॅ पार्वस, स्टेण्डर्ड परफारमेंन्स वर्क्स मैन्यूअल एण्ड़ जनरल कण्डीशन ऑफ कान्ट्रेक्ट फॉर वर्क्स, सर्विस ऑफ इंजीनियर्स रेग्यूलेशन्स (रिक्रूटमेन्ट प्रोमोशन एण्ड़ सीनियोरिटी) 1969, आफीसर्स (रिक्रूटमेन्ट प्रोमोशन एण्ड़ सीनियोरिटी) रेग्यूलेशन 1974, एम्पलाइॅज सर्विस रेग्यूलेशन, मिनिस्ट्रीयल स्टाफ सर्विस रेग्यूलेशन 1962, सी.सी.ए. रूल्स, राजस्थान राज्य सेवा विनियम, राजस्थान समान्य वित्त एवं लेखा नियम, मेडिकल रूल्स, यात्रा भत्ता नियम आदि पुस्तकों में दी गई प्रक्रिया को अपनाया जाता 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 अध्यक्ष एवं 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 तकनीकि 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/अधिशासी अभियंता,
11. जलदाय विभाग के स्थानीय अधीक्षण/अधिशासी अभियंता,
12. चेम्बर ऑफ कॉमर्स/उद्योग संस्थान के तीन पदाधिकारी,
13. अध्यक्ष द्वारा अधिकृत एवं अधिशासी 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 :–

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

फोरम व सैटलमेंन्ट कमेटी :–

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

समझौता समितियाँ–

विद्युत चोरी के अतिरिक्त अन्य मामलों राजस्व वसूली के सम्बन्ध में विवाद होने पर कोई भी उपभोक्ता जयपुर डिस्कॉम द्वारा विभिन्न स्तरों पर गठित समझौता समितियों में अपना परिवेदना प्रस्तुत कर सकता है। इन समझौता समितियों को निम्नलिखित राशि तक के प्रकरण सुनने का अधिकार है–

समिति	विवादित राशि की सीमा	समिति का अध्यक्ष	निर्धारित शुल्क
उपखण्ड स्तरीय समझौता समिति	10,000 रुपये तक	सहायक अभियंता	50.00 रुपये
खण्ड स्तरीय समझौता समिति	25,000 रुपये तक	अधिशासी अभियंता	100.00 रुपये
वृत्त स्तरीय समझौता समिति	1,00,000 रुपये तक	अधिशासी अभियंता	200.00 रुपये
संभाग स्तरीय समझौता समिति	3,00,000 रुपये तक	संभागीय मुख्य अभियंता	500.00 रुपये
मुख्यालय स्तर पर	3,00,000 रुपये से अधिक	अध्यक्ष एवं प्रबंध निदशक	3000.00 रुपये

जिला स्तरीय उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच–

कोई भी विद्युत उपभोक्ता विद्युत सेवा सम्बम्न्धी अथवा दो लाख रुपये तक की राजस्व राशि के राजस्व सम्बन्धी विवाद होने पर अपनी शिकायत जिला स्तरीय उपभोक्ता शिकायत निवारण मंच में कर सकता है। किसी भी उपभोक्ता को समझौता समिति एवं उपभोक्ता शिकायत मंच में से किसे एक में अपना परिवाद प्रस्तुत करने की छूट है। इस मंच के समक्ष प्रस्तुत होते समय उपभोक्ता अपने वकील को साथ ला सकता है। जबकि समझौता समिति में वकील के अतिरिक्त किसी प्रतिनिधि को अपनी सहायता के लिये लाने का अधिकार है।

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।