जोधपुर विद्युत वितरण निगम लिमिटेड

क्रमांक : जो.वि.वि.नि.लि./प्र.नि./मु.अ.(मु.)/अ.अ.(आर.ए.-सी.)/फा /प्रे. 21 दि. 08.04.21

आदेश

विषयः– राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम–2012 के क्रियान्वन के संदर्भ में।

संदर्भ – आदेश क्र० 2637 दिनांक 20.09.2012 (वाणिज्य/जोधपुर डिस्कॉम–587)

राजस्थान सरकार द्वारा "राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम–2012" दिनांक 1 अगस्त 2012 से राज्य में लागू कर दिया गया है जिसके अन्तर्गत लोक सेवा गारंटी कानून में सम्मिलित सेवाओं के अतिरिक्त अन्य सभी प्रकार की शासकीय सेवाएं राज्य एवं केन्द्र सरकार की लाभकारी योजनाओं व कार्यक्रमों को सम्मिलित करते हुए नागरिकों को इनसे होने वाले असंतोष एवं शिकायतों पर निर्धारित समय सीमा में सुनवाई का अधिकार दिया गया है। राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम–2012" की क्रियान्विति हेतु दिशा निर्देश इस कार्यालय के पत्र क्र० 2637 दिनांक 20.09.2012 (वाणिज्य/जोधपुर डिस्कॉम–587) द्वारा जारी किये जा चुके है। इस अधिनियम की विस्तृत जानकारी राजस्थान सरकार की वेबसाईट www.rajasthan.gov.in या "http://www.ard.rajasthan.gov.in पर उपलब्ध है, फिर भी मुख्य बिन्दु नीचे दिये जा रहे हैं।

1. लोक सुनवाई अधिकारी इस अधिनियम के अधीन फाईल किये गये किसी परिवाद पर नियत समय सीमा के भीतर सुनवाई का अवसर प्रदान करेगा।
2. कोई भी व्यक्ति, जिसे नियत समय सीमा के भीतर सुनवाई का अवसर प्रदान नहीं किया जाता है या जो लोक सुनवाई अधिकारी के विनिश्चय से व्यथित है, नियत समय सीमा की समाप्ति से या लोक सुनवाई अधिकारी के विनिश्चय की तारीख से तीस दिवस के भीतर प्रथम अपील प्राधिकारी को अपील फाइल कर सकेगा।
3. प्रथम अपील प्राधिकारी लोक सुनवाई अधिकारी को उसके द्वारा विनिर्दिष्ट समयावधि के भीतर परिवादी को सुनवाई का अवसर प्रदान करने का आदेश दे सकेगा या अपील खारिज कर सकेगा।
4. प्रथम अपील प्राधिकारी के विनिश्चय के विरूद्ध द्वितीय अपील, प्रथम अपील प्राधिकारी के विनिश्चय की तारिख से तीस दिवस के भीतर द्वितीय अपील प्राधिकारी को होगी।
5. द्वितीय अपील प्राधिकारी, लोक सुनवाई अधिकारी या प्रथम अपील अधिकारी को परिवाद की सुनवाई का अवसर प्रदान करने या, यथास्थिति, उसके द्वारा विनिर्दिष्ट कालावधि के भीतर अपील का निपटारा करने का आदेश दे सकेगा या अपील खारिज कर सकेगा।

6. द्वितीय अपील प्राधिकारी, परिवादी को सुनवाई का अवसर प्रदान करने के आदेश के साथ–साथ, लोक सुनवाई अधिकारी एवं प्रथम अपील अधिकारी पर धारा 7 के उपबंधों के अनुसार शास्ति अधिरोपित कर सकेगा जो पांच सौ रूपये से कम नहीं होगी किन्तु पांच हजार रूपये से अधिक नहीं होगी।
   परन्तु इस उपबन्ध के अधीन कोई शास्ति अधिरोपित करने से पूर्व उस व्यक्ति को, जिस पर शास्ति अधिरोपित किया जाना प्रस्तावित है, सुने जाने का युक्तियुक्त अवसर प्रदान किया जायेगा।
7. **पुनरीक्षण** – इस अधिनियम के अधीन शास्ति अधिरोपित करने के संबंध में द्वितीय अपील प्राधिकारी के किसी आदेश द्वारा व्यथित लोक सनुवाई अधिकारी या प्रथम अपील अधिकारी उस आदेश की तारीख से 60 दिवस की कालावधि के भीतर राज्य सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट अधिकारी या प्राधिकारी को पुनरीक्षण के लिये आवेदन कर सकेगा। नामनिर्दिष्ट अधिकारी या प्राधिकारी विहित प्रक्रिया के अनुसार आवेदन का निपटारा करेगा।
8. **परिवाद** – कोई व्यक्ति, जो अधिनियम के अधीन सुनवाई चाहता है, प्रारूप 1 में या सादे कागज पर परिवादी का नाम और पता परिवाद की विशिष्टियां विनिर्दिष्ट करते हुए, लोक सुनवाई अधिकारी को परिवाद प्रस्तुत करेगा।
9. **अभिस्वीकृति** – परिवाद की प्राप्ति पर लोक सुनवाई अधिकारी या उसके द्वारा प्राधिकृत व्यक्ति या केन्द्र, प्रारूप 2 में परिवादी को अभिस्वीकृति देगा।
10. **सुनवाई के दिवस** – प्रत्येक लोक सुनवाई अधिकारी अधिनियम के अधीन प्राप्त परिवादों की सुनवाई के लिये सप्ताह में कम से कम दो कार्य दिवस नियत करेगा और उसे उसके कार्यालय के सूचना पट्ट पर प्रारूप– 4 में अधिसूचित किया जायेगा।
11. **सूचना पट्ट पर सूचना का प्रदर्शन** – लोक सुनवाई अधिकारी अधिनियम के अधीन सुनवाई से संबंधित समस्त सुसंगत सूचना प्रारूप–4 में सूचना पट्ट पर प्रदर्शित करेगा। सूचना पट्ट लोक सुनवाई अधिकारी के कार्यालय के किसी सहजदृश्य स्थान पर लगाया जायेगा।
12. **फीस**– परिवाद, प्रथम अपील या द्वितीय अपील के ज्ञापन और पुनरीक्षण आवेदन के साथ कोई फीस संदेय नहीं होगी।
13. **अभिलेख का रखा जाना** – लोक सुनवाई अधिकारी, प्रथम अपील प्राधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी और पुनरीक्षण प्राधिकारी मामलों के अभिलेख प्रारूप– 5, प्रारूप –6, प्रारूप– 7 या यथास्थिति, प्रारूप–8 में रखेंगे।
14. **राज्य सरकार द्वारा निर्देश** – राज्य सरकार अधिनियम के उपबन्धों के प्रभावी क्रियान्वन, अधिनियम के अधीन फाईल किये गये मामलों के अधीक्षण के लिये और लोक सुनवाई अधिकारी, प्रथम अपील प्राधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी, पुनरीक्षण प्राधिकारी और आहरण एवं वितरण

अधिकारी के कार्यालयों के निरीक्षण के लिये कोई भी दिशा निर्देश, समय–समय पर जारी कर सकेगी।

15. राज्य सरकार द्वारा अधिसूचित लोक सुनवाई अधिकारी, प्रथम अपील प्राधिकारी, द्वितीय अपील प्राधिकारी एवं परिवाद के निस्तारण के लिये निर्धारित समय सीमा निम्नानुसार है:–

क्रं सं	परिवाद की विषयवस्तु का स्तर	लोक सुनवाई अधिकारी	समय सीमा	प्रथम अपील प्राधिकारी	समय सीमा	द्वितीय अपील प्राधिकारी
1.	उपखण्ड	सहायक अभियन्ता	15 कार्य दिवस	राज्य सरकार द्वारा गठित जिला लोक शिकायत एवं सतर्कता समिति की उप–समिति	21 कार्य दिवस	संभागीय आयुक्त
2.	जिला	अधीक्षण अभियन्ता (पवस)	15 कार्य दिवस	जोनल मुख्य अभियन्ता (पवस)	21 कार्य दिवस	संभागीय आयुक्त
3.	संभाग	जोनल मुख्य अभियन्ता	15 कार्य दिवस	संभागीय आयुक्त	21 कार्य दिवस	विभाग का प्रभारी सचिव

16. **क्रियान्वन की मॉनिटरी** :– राज्य सरकार परिवादों की समयबद्ध सुनवाई की केन्द्रीयकृत मॉनिटरी के लिये और अधिनियम के विभिन्न उपबन्धों के क्रियान्वयन और मॉनिटरी के लिये सूचना एवं प्रौद्योगिकी के उपयोग हेतु एक पद्धति विकसित कर सकेगी।

17. **प्रभारी अधिकारी** :– मुख्य अभियंता (मुख्यालय), जोधपुर इस अधिनियम की क्रियान्विति सुनिश्चित करने हेतु प्रभारी अधिकारी होंगे एवं इस अधिनियम के तहत प्राप्त आवेदनों की पाक्षिक सूचना संलग्न प्रपत्र में नियमित रूप से प्रशासनिक सुधार विभाग को भिजवाया जाना सुनिश्चित करेंगे एवं इसकी एक प्रति आयोजना विभाग व मुख्यमंत्री कार्यालय को भी भिजवाया जाना सुनिश्चित करेंगे।

संलग्नक :–

1. प्रारूप 1 से 8
2. पाक्षिक सूचना हेतु प्रपत्र
3. जिला लोक शिकायत समिति की उपसमिति के गठन के आदेश की प्रति।

आज्ञा से

8.4.21

(ए. के. मीना)

अधीक्षण अभियंता (आरए- सी)

जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर

प्रतिलिपि निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु :–

- निदेशक (वित्त), जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर।
- निदेशक (तकनीकी), जोधपुर डिस्कॉम जोधपुर ।
- संभागीय मुख्य अभियन्ता(जोधपुर/बीकानेर/बाड़मेर संभाग),जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर/बीकानेर/बाड़मेर।
- मुख्य लेखाधिकारी, ( ) जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर/जयपुर।
- प्रावे. सहा. अध्यक्ष, डिस्कॉम्स, जयपुर को अध्यक्ष महोदय के अवलोकनार्थ।
- प्रावे. सहा. प्रबन्ध निदेशक, जोधपुर/अजमेर/जयपुर डिस्कॉम, जोधपुर/अजमेर/जयपुर को प्रबन्ध निदेशक महोदय के अवलोकनार्थ।
- कम्पनी सचिव, जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर।
- अधीक्षण अभियन्ता (नगर/जिला/पवस/टर्न–की/पीपीएम/एम.एण्डपी/बी.एफ.एल. /एमएम एवं सी), जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर/पाली/जालोर/बाड़मेर/चूरू/बीकानेर/ श्रीगंगानगर/ हनुमानगढ़/ जैसलमेर /सिरोही।
- अधीक्षण अभियंता (आईटी), जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर कृपया यह आदेश जोधपुर डिस्कॉम की वेबसाइड पर प्रदर्शित करें।
- सहायक अधिकारी, Ombudsman, विद्युत विनियामक भवन, सहकार मार्ग, स्टेट मोटर गैराज के पास, जयपुर, को Ombudsman के अवलोकनार्थ।
- अति. पुलिस अधीक्षक (सतर्कता), जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर (आपके अधीनस्थ अधिकारियों को उपलब्ध कराने हेतु) ।
- M/s Bikaner Electricity Supply Company, IInd Floor, 3-K-9, Pavanpuri, Bikaner(Raj). 334001
- वरिष्ठ लेखाधिकारी/लेखाधिकारी (नगर/जिला/पवस/एम.एम. अंकेक्षण/वाणिज्य/सीपीसी एंव रोकड़) जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर/पाली/जालोर/बाड़मेर/ चूरू/ बीकानेर/ श्रीगंगानगर/ हनुमानगढ़।
- प्रावेधिक मुख्य अभियन्ता (मुख्यालय), जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर।
- अधिशाषी अभियन्ता ( ), जोधपुर डिस्कॉम,................................(आपके अधीनस्थ कार्यरत समस्त सहायक अभियंताओं, कनिष्ठ अभियंताओं, लेखाकार को उपलब्ध कराने हेतु।
- जनसम्पर्क अधिकारी, जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर।

8.4.21

अधीक्षण अभियंता (आरए- सी)
जोधपुर डिस्कॉम, जोधपुर

प्ररूप 1
आवेदन का प्ररूप
(नियम 3 देखिए)

प्रेषिती,

लोक सुनवाई.अधिकारी,

....

....

(लोक सुनवाई अधिकारी का नाम
और कार्यालय का पता)

1. परिवादी का नामः ....
2. पिता का नामः ....
3. पताः ....

दूरभाष नं. / मोबाइल नं. ....

4. परिवादः

(क) दावाकृत फायदा या अनुतोषः

....

....

....

(पृथक् पन्ना संलग्न किया जाये)

(ख) अधिकारी और विभाग का नाम जिससे परिवाद संबंधित हैः

....

5. यदि परिवाद के समर्थन में दस्तावेज संलग्न किये हैं तो दस्तावेजों के ब्योरे :

(i)

(ii)

(iii)

6. क्या पूर्व में परिवाद किया है — हां / नहीं

(यदि हां, तो अधिकारी / विभाग का नाम दीजिए)

7. पूर्व परिवाद पर प्राप्त जवाबः — हां / नहीं

(यदि हां तो जवाब के ब्योरे दीजिए)

8. अन्य कोई सूचना जिसका आवेदक उल्लेख करना चाहे : ....

तारीख : ....

परिवादी के हस्ताक्षर

(कृपया अपने परिवाद की अभिस्वीकृति अनिवार्य रूप से प्राप्त करें)

प्ररूप 2

अभिस्वीकृति

(नियम 4 देखिए)

विशिष्ट रजिस्ट्रीकरण सं. .... दिनांकः ....

1. परिवादी का नामः ....
2. परिवाद के साथ संलग्न दस्तावेजों की सं. ....
3. परिवाद की सुनवाई के लिए नियत तारीखः ....
4. कोई अन्य विशिष्टियां जिनका लोक सुनवाई अधिकारी उल्लेख करना चाहेः ....

स्थान.....................................

दिनांकः ....

प्राप्तिकर्ता के हस्ताक्षर

नाम और मुहर सहित पदनाम

प्ररूप 3

(नियम 7 देखिए)

कार्यालय का नाम / विभागः ....

सं. .... दिनांकः ....

1. लोक सुनवाई अधिकारी का नामः ....
2. परिवादी का नामः ....
3. परिवाद के विशिष्ट रजिस्ट्रीकरण संख्यांक का संदर्भ और तारीखः ....
4. परिवाद का विषयः ....
5. सुनवाई की तारीखः ....

विनिश्चय

.... लोक सूचना अधिकारी के हस्ताक्षर

यदि परिवादी विनिश्चय से व्यथित है तो वह प्रथम अपील प्राधिकारी को तीस दिन के भीतर अपील फाइल कर सकेगाः (प्रथम अपील प्राधिकारी के ब्योरे) ....

लोक सुनवाई अधिकारी के हस्ताक्षर

प्ररूप 4

राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 के अधीन सुनवाई में संबंधित सूचना

(नियम 8 देखिए)

लोक सुनवाई अधिकारी का नामः ....

कार्यालय का पताः ....

1	2		3
1.	आवेदन प्राप्त करने के लिये प्राधिकृत व्यक्ति का नाम	:	....
2.	परिवाद की सुनवाई के लिये नियत दिवसों की संख्या	:	दिवस ....
3.	परिवाद के निपटारे के लिये नियत समय सीमा	:	
4.	प्रथम अपील फाइल करने के लिये समय सीमा	:	नियत समय–सीमा के अवसान से विनिश्चय की तारीख से तीस दिवस के भीतर
5.	द्वितीय अपील फाइल करने के लिये समय सीमा	:	प्रथम अपील प्राधिकारी के विनिश्चय की तारीख से तीस दिवसों के भीतर
6.	प्रथम अपील प्राधिकारी का नाम और पता	:	....
7.	द्वितीय अपील प्राधिकारी का नाम और पता	:	....
8.	परिवाद पर विनिश्चय की संसूचना की समय सीमा	:	

टिप्पणः कृपया अपने आवेदन की अभिस्वीकृति अनिवार्य रूप से प्राप्त करें।

लोक सुनवाई अधिकारी के हस्ताक्षर

प्ररूप 5
नामनिर्दिष्ट लोक सूचना अधिकारी के कार्यालय में रखे जाने वाले रजिस्टर को प्ररूप
(नियम 19 देखिए)

लोक सुनवाई अधिकारी के कार्यालय का नामः ....

मास .... वर्ष ....

क्रं सं	विशिष्ट रजि. सं	परिवाद के प्राप्ति की तारीख	आवेदक का नाम और पता	परिवाद का विषय	नियत समय सीमा की अंतिम तारीख	आवेदन मंजूर / नामंजूर / अन्य लो.सु.अधि को अन्तरित किया गया
1	2	3	4	5	6	7

पारित आदेश की तारीख और ब्योरे	विनिश्चय की तारीख	आवेदक को भेजे गये विनिश्चय की सूचना की तारीख
8	9	10

प्ररूप 6

प्रथम अपील प्राधिकारी के कार्यालय में रखे जाने वाले रजिस्टर का प्ररूप

(नियम 19 देखिए)

प्रथम अपील प्राधिकारी के कार्यालय का नाम: ....

....

क्र सं	प्रथम अपील फाइल करने की तारीख	परिवाद का विशिष्ट रजि. सं	अपीलार्थी का नाम और पता	लो. सू. अधि. का नाम और पता	नियत समय सीमा की अंतिम तारीख	अपील प्रतिगृहीत की गयी नामंजूर	विनिश्चय की तारीख	अपीलार्थी को भेजे गये विनिश्चय की सूचना की तारीख
1	2	3	4	5	6	7	8	9

प्ररूप 7

(नियम 19 देखिए)

द्वितीय अपील प्राधिकारी के कार्यालय में रखे जाने वाले रजिस्टर का प्ररूप

द्वितीय अपील प्राधिकारी के कार्यालय का नाम ....

....

क्र. सं.	द्वितीय अपील फाइल करने की तारीख	परिवाद का विशिष्ट रजि. सं.	अपीलार्थी का नाम और पता	लो. सू. अधि./प्रथम अपील प्राधिकारी का नाम और पता	अपील प्रतिग्रहीत की गयी नामंजूर	शास्ति (यदि कोई हो) रु	विनिश्चय की तारीख	अपीलार्थी को भेजे गये विनिश्चय की सूचना की तारीख
1	2	3	4	5	6	7	8	9

प्ररूप 8

(नियम 19 देखिए)

पुनरीक्षण प्राधिकारी के कार्यालय में रखे जाने वाले रजिस्टर का प्ररूप

पुनरीक्षण प्राधिकारी के कार्यालय का नाम और पता..

....

क्रं सं	पुनरीक्षण फाइल करने की तारीख	परिवाद का विशिष्ट रजि. सं.	पुनरीक्षण में आवेदक का नाम और पता	लो. सू अधि. / प्रथम अपील प्राधिकारी का नाम और पता	पुनरीक्षण प्रतिग्रहीत किया गया / नामंजूर	शास्ति (यदि कोई हो) रु.	विनिश्चय की तारीख	भेजे गये विनिश्चय की सूचना की तारीख
1	2	3	4	5	6	7	8	9

{ संख्या एफ.13(1) एआरएण्डसी / ग्रुप–1/2012 }

राज्यपाल के आदेश से,

डॉ. आर.पी.जैन,

प्रमुख शासन सचिव।

राजस्थान सुनवाई का अधिकार अधिनियम, 2012 की पाक्षिक सूचना

विभाग का नाम.............................. अवधि दिनांक..................से.......................(माह................)

क्र. सं.	संभाग / जिला / उपखण्ड	प्राप्त आवेदन	निस्तारित	अवशेष प्रकरण	दायर अपीलें						शास्ति प्रकरण	
					प्रथम अपीलें	निस्तारित	अवशेष	द्वितीय अपीलें	निस्तारित	अवशेष	प्रकरण	अधिरोपित शास्ति

संबंधित अधिकारी के हस्ताक्षर