मैनुअल-16

सूचनाओं को जनमानस तक पहुंचाने के लिये विभाग एवं उसके अंतर्गत कंपनी/आयोग द्वारा की गयी व्यवस्था का विवरण निम्नानुसार है -

* विभाग की स्वयं की वेबसाईट, उसकी 6 कंपनियो एवम मुख्य विद्युत निरिक्षक कार्यालय की अपनी वेबसाईट।
* म.प्र.विद्युत नियामक आयोग की वेबसाईट।
* अखबारों के माध्यम से।
* प्रदर्शनी ।
* सूचना पटल।
* सिटीजन चार्टर के द्वारा।

मैनुअल-17

18. 1 अन्य उपयोगी जानकारी

1. प्रदेश में बिजली की स्थिति ।

उत्तर- प्रदेश में विद्युत की कमी दूर करने के लिये दीर्घकालीन कार्यवाही एवम मध्यप्रदेश विद्युत उत्पादन कंपनी, केन्द्रीय उत्पादन गृहों एवं निजी क्षेत्रों आदि द्वारा प्लान किये गये क्षमतावृद्धि के कार्यो के फलस्वरूप प्रदेश विद्युत के क्षेत्र में आत्मनिर्भर हो गया है।

2. प्रदेश में विद्युत क्षेत्र सुधार कार्यक्रम के क्या उद्देश्य हैं ।

उत्तर - विद्युत क्षेत्र सुधार कार्यक्रम का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ताओं को गुणवत्तापूर्ण विद्युत प्रदाय युक्तियुक्त दरों पर उपलब्ध कराना है।

3. उपभोक्ताओं के विद्युत बिलों की शिकायतों के त्वरित निराकरण हेतु क्या कार्यवाही की जा रही है।

उत्तर - तीनों वितरण कंपनियों में विद्युत अधिनियम,2003 के प्रावधानों के अंतर्गत अलग-अलग उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ की स्थापना की गई है,जो कि उपभोक्ताओं के विद्युत बिलों संबंधी समस्याओं के निराकरण हेतु कार्यवाही करते हैं। विद्युत बिलों की शिकायत के त्वरित निवारण हेतु अनुशंसा के लिए एक मंत्रिपरिषद समिति का भी गठन किया गया है ,जिसकी अनुशंसा के आधार पर आगे की कार्यवाही सुनिश्चित की जाएगी।

4. उपभोक्ताओं की शिकायतों को दूर करने के लिये क्या कार्यवाही की जा रही है।

उत्तर - सभी वितरण कंपनियों में विद्युत अधिनियम,2003 के प्रावधानों के अंतर्गत उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रकोष्ठ की स्थापना की गयी है,जो कि उपभोक्ताओं के विद्युत बिलों आदि की शिकायतों के निवारण हेतु कार्यवाही करता है । सभी कंपनी मुख्यालयों पर कम्प्यूटराईज्ड कॉल सेन्टर भी खोले गये हैं ,जिन पर उपभोक्ता 24 घंटे अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

5. मीटर तेज होने की शिकायत के लिये क्या कार्यवाही की जा रही है ।

उत्तर - संबंधित वितरण केन्द्र प्रभारी के पास इसकी शिकायत दर्ज करने पर नियत शुल्क लेकर मीटर की प्रयोगशाला में जांच कराई जाती है। मीटर तेज मिलने की स्थिति में यह राशि वापस कर दी जाती है तथा खपत का पुनरीक्षण किया जाता है।

18.2 सूचना प्राप्त करने के संबंध में आवेदन पत्र का प्रकार निम्नानुसार है –

प्रति,

लोक सूचना अधिकारी,

ऊर्जा विभाग,मंत्रालय,भोपाल।

विषयः-विभाग से संबंधित जानकारी प्राप्त करने हेतु आवेदन ।

--------------x-----------------

अधोहस्ताक्षरकर्ता विभाग से निम्नलिखित जानकारी प्राप्त करना चाहता है -

1. चाही गयी जानकारी का विवरण
2. आवेदक का पता एवं टेलीफोन नं.

आवेदक का नाम एवं हस्ताक्षर

* शुल्क - सूचना अभिप्राप्त करने के लिये कोई अनुरोध दस रूपये के नॉन ज्युडिशियल स्टाम्प पेपर, के साथ होगा,जो समुचित रसीद के विरूद्व नकद के रूप में लोक सूचना अधिकारी को सूचना उपलब्ध कराने के लिये किया जा सकता है।

किसी सूचना को उपलब्ध कराने के लिये फीस,निम्नलिखित दर पर ,जो समुचित रसीद के विरूद्व नॉन ज्युडिशियल स्टाम्प पेपर , नकद के रूप में या मांग देय ड्राफ्ट या बैंकर चेक के रूप में होगी जो लोक सूचना अधिकारी को संदेय होगा।

(क) तैयार किये गये या प्रतिलिपि किये गये प्रत्येक ए-4,या ए-3 आकार काम के लिये दो रूपये ।

(ख) बड़े आकार के कागज में किसी प्रतिलिपि या वास्तविक प्रभार या लागत कीमत

(ग) नमूनों या माडलों के लिये वास्तविक लागत या कीमत और

(क) डिस्केट या फ्लापी मे सूचना उपलब्ध कराने के लिए,प्रति डिस्केट या फ्लापी पचास रूपये और

(ख) मुद्रित प्रारूप में दी गयी सूचना के लिए, ऐसे प्रकाशन के लिये नियत कीमत पर या ऐसे प्रकाशन से उद्धरणो की फोटो प्रति के प्रति पृष्ठ के लिये दो रूपये ।

* सूचना आवेदन पत्र पर किस तरह से मंगाई जाए - प्रारूप आवेदन पत्र के अनुसार ।

* सूचना न देने व अपील करने के संबंध में नागरिक का अधिकार व अपील करने की प्रक्रिया - कालावधि के व्यतीत होने से तीस दिनों के भीतर अथवा ऐसे विनिश्चय की प्राप्ति से तीस दिनों के भीतर अपीलीय अधिकारी ,श्री मुकुल धारीवाल विशेष कर्तव्यस्थ अधिकारी ऊर्जा को अपील प्रस्तुत की जा सकती है।

18.3 लोक प्राधिकरण द्वारा जनता को दिये जाने वाले प्रशिक्षण के संबंध में - वर्तमान में विभाग द्वारा किसी तरह का प्रशिक्षण नहीं दिया जाता है।

18.4 लोक प्राधिकरण द्वारा दिये जाने वाले प्रमाण पत्र, अनापत्ति प्रमाण पत्र आदि के संबंध में - विभाग द्वारा इस तरह के प्रमाण पत्र, अनापत्ति प्रमाण पत्र आदि जारी नहीं किये जाते हैं।

18.5 लोक प्राधिकरण में होने वाले पंजीयन के संबंध में - विभाग द्वारा प्रत्यक्ष रूप से इस तरह की कार्यवाही नहीं की जाती है।

18.6 लोक प्राधिकरण द्वारा टैक्स लेने के संबंध में - विभाग के अंतर्गत विद्युत निरीक्षकालय द्वारा विद्युत शुल्क एवं उपकर वसूली संबंधी कार्यवाही की जाती है।

18.7 लोक प्राधिकरण द्वारा नागरिकों को दिये जाने वाले बिजली/पानी के कनेक्शन, कनेक्शन को अस्थाई रूप से /अस्थाई रूप से विच्छेदन के संबंध में- विभाग द्वारा प्रत्यक्ष रूप से इस तरह की कोई कार्यवाही नहीं की जाती है । विभाग के अंतर्गत विद्युत वितरण कंपनियों द्वारा नागरिको को बिजली कनेक्शन देने इत्यादि की कार्यवाही की जाती है।

18.8 लोक प्राधिकरण द्वारा नागरिकों को दी जाने वाली अन्य सेवाओं का विवरण- विभाग का कार्य मुख्य रूप से नीति निर्धारण तथा विद्युत क्षेत्र का प्रशासकीय नियंत्रण है । विभाग द्वारा प्रत्यक्ष तौर पर किसी प्रकार से सेवा संबंधी कार्य नहीं किये जाते हैं।