सूचना का अधिकार अधिनियम,2005 के प्रभावी होने के पूर्व लोक प्राधिकारी द्वारा प्रकाशित किये जाने वाले मैनुअलों पर आधारित जनपद स्तर का विवरण।

(माननीय राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,उत्तराखण्ड,देहरादून
के पत्रांक445/रा.आ.उं.सं./
दिनाँक 14.09.2010 के अनुसार संशोधित (अपडेट)

अपडेट दिनाँक 24.5.2025

1 **संगठन की विशिष्टियॉ कृत्य और कर्तव्यः—** केन्द्र सरकार द्वारा उपभोक्ताओं को शोषण से संरक्षण प्रदान किये जाने के उद्‌देश्य से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के स्थान पर नया अधिनियम,2019 बनाया गया है। इस अधिनियम के राष्ट्रीय, राज्य तथा जिला स्तरों पर अर्ध न्यायिक तंत्र की व्यवस्था की गई है। जिला स्तर पर उपभोक्ताओं के संरक्षण हेतु गठित जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग हेतु एक अध्यक्ष है,तथा इसमें दो सदस्यों की नियुक्ति लिखित परीक्षा द्वारा शासन स्तर नियुक्ति हेतु गठित कमेटी की सिफारिश पर की जाती है,जिनमें एक पुरूष तथा एक महिला सदस्य हैं। इसी अनुरूप राज्य स्तर पर गठित राज्य आयोग में इसके अध्यक्ष उच्च न्यायालय के सेवानिवृत न्यायाधीश होते हैं, और चार सदस्य लिखित परीक्षा के आधार पर शासन द्वारा नियुक्ति हेतु गठित समिति की सिफारिश पर मैरिट के आधार पर की जाती है। राष्ट्रीय स्तर पर इसके अध्यक्ष उच्चतम न्यायालय के सेवानिवृत न्यायाधीश होते हैं, और 11 अन्य सदस्य होते है। जिला आयोग राज्य आयोग व राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष एवं सदस्य बहुमत से अपना निर्णय देते है। इस संगठन का मुख्य उद्‌देश्य समाज के हर वर्ग के उपभोक्ताओं को बेहतर संरक्षण प्रदान करना हैं, और त्रुटीपूर्ण सेवा के लिए क्षतिपूर्ति की व्यवस्था कराना हैं। साथ ही उपभोक्ताओं की शिकायतों को शीघ्र सरल तरीके से कम खर्चे में निस्तारित कराना है।

उपभोक्ताओं द्वारा शिकायत दायर करने पर विरोधी पक्षकारों को सूचित करते हुए उन्हें अपना पक्ष रखने का अवसर दिया जाता हैं, और उसके पश्चात गुण व दोष के आधार पर शिकायतों का निस्तारण करते हुए व्यथित उपभोक्ताओं को राहत प्रदान की जाती है। उपभोक्ता ऑन लाइन भी शिकायत कर सकते है। इस अधिनियम के अनुसार जहॉ वाद का कारण पैदा हुआ हो या जहॉ शिकायतकर्ता निवास करता हो, वह वहॉ के जिला आयोग में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते है।

इस विभाग/संगठन का मुख्य कर्तव्य उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के सम्बन्ध में जानकारी देने तथा उनकी शिकायतों को पंजीकृत कर उनका शीघ्र निस्तारण करना और उन्हें सुलभ तथा सस्ता न्याय दिलाया जाना है।

उपभोक्ता कौन हैंः— हम सभी वस्तुओं तथा सेवाओं के उपभोक्ता है। यहाँ तक कि कुछ वस्तुओं और सेवाओं के उत्पादक भी दूसरों द्वारा तैयार की गई वस्तुओं तथा सेवाओं के उपभोक्ता हैं। इस उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में 'उपभोक्ता' शब्द की वस्तुओं तथा सेवाओं के प्रयोजन के लिए अलग से परिभाषा दी गयी हैः—

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
टिहरी गढ़वाल।

वस्तुओं के मामले में,उपभोक्ता से अभिप्राय उस व्यक्ति से हैं,जो नीचे दिये गये वर्गो में आता हैः–

(क) 'वह व्यक्ति,जो प्रतिफल का भुगतान करके या उसके भुगतान का वचन देकर या उसका ऑशिक भुगतान करके और ऑशिक भुगतान का वचन देकर या किसी अस्थगित भुगतान की पद्वति के अधीन कोई माल क्रय करता हैं'।

(ख) 'इसमें माल के वास्तविक क्रेता से भिन्न ऐसा व्यक्ति भी शामिल हैं, जो क्रेता के अनुमोदन से ऐसे माल का प्रयोग करता हैं'।

सेवाओं के मामलें में, उपभोक्ता से अभिप्राय ऐसे व्यक्ति से हैं,जो नीचे दिये वर्गो से आता हैः–

(क) वह व्यक्ति,जो प्रतिफल का भुगतान करके या उसके भुगतान का 'वचन' देकर या उसका ऑशिक भुगतान करके और ऑशिक भुगतान का वचन देकर या किसी अस्थगित भुगतान की पद्वति के अधीन किसी सेवा या किन्हीं सेवाओं को भाड़े पर लेता हैं।

(ख) इसमें प्रतिफल का भुगतान करके सेवाओं को वास्तव में भाडें पर लेने वाले व्यक्ति से भिन्न ऐसा लाभ भोगी भी शामिल हैं,जो वास्तव में भाड़े पर लेने वाले व्यक्ति के अनुमोदन से ऐसी सेवाओं का उपभोग करता हैं।

शिकायत का आधारः–

(क) किसी व्यापारी द्वारा वस्तुओं तथा सेवाओं के विक्रय में किये गये अनुचित व्यापारिक व्यवहार के परिणाम स्वरूप उपभोक्ता को हानि अथवा नुकसान हुआ हों।

(ख) वस्तु, माल एवं सेवा में एक या अधिक त्रुटियॉं हैं, जैसे,गुणवता,मात्रा, शुद्वता से सम्बन्धित त्रुटियॉं हो,तथा व्यापारी ने वर्णित माल तथा सेवा के लिए प्रचलित मूल्य से अधिक मूल्य उपभोक्ता से लिया हों।

शिकायत दायर कहॉं करें,और कब करेंः–

(क) पचास लाख रूपये से कम वस्तु,,माल तथा सेवा के मूल्य व क्षतिपूर्ति के लिए जिला आयोग में, पचास लाख से अधिक,किन्तु दो करोड से कम वस्तु,माल तथा सेवा के मूल्य व क्षतिपूर्ति के लिए राज्य आयोग में तथा इससे अधिक मूल्य व क्षतिपूर्ति के लिए राष्ट्रीय आयोग के समक्ष शिकायत दर्ज की जा सकती हैं।

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
टिहरी गढवाल।

जिला आयोग के निर्णय के विरूद्ध अपील राज्य आयोग में तथा राज्य आयोग के निर्णय के विरूद्ध अपील राष्ट्रीय आयोग में तथा राष्ट्रीय आयोग के निर्णय के विरूद्ध अपील उच्चतम न्यायालय में 45 दिन की अवधि के भीतर की जा सकती हैं।

(ख) शिकायत वाद का कारण उत्पन्न होने के दो वर्ष के भीतर दायर की जा सकती है।

शिकायत दायर करते समय निर्धारित शुल्क का बैंक ड्राफ्टः– माननीय राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,नई दिल्ली की अधिसूचना संख्या No.A-2/Listing.NCDRC/2021 दिनांक 07 फरवरी,2022 के द्वारा जिला आयोग में परिवाद के साथ दाखिल किये जाने वाला शुल्क राष्ट्रीयकृत बैंक के डिमाण्ड ड्राफ्ट द्वारा जिला आयोग के अध्यक्ष के पक्ष में जमा किया जायेगा,और ड्राफ्ट जहाँ जिला फोरम स्थित हैं,वहाँ पर देय होगा।

वस्तुओं अथवा सेवाओं के प्रतिफल के रूप में भुगतान किया गया मूल्य के आधार पर जिला आयोग के अध्यक्ष अथवा राज्य आयोग के पंजीयक अथवा राष्टीय आयोग के पंजीयक,जैसा भी मामला हो,के पक्ष में किसी राष्टीयकृत बैंक पर देय रेखांकित डिमाण्ड डाफट के रूप में अथवा भारतीय पोस्टल आर्डर,बैंक ड्राफ्ट के माध्यम से जमा किये जाने वाले शुल्क की धनराशि निम्नवत हैंः–

(क) पाँच लाख तक के परिवादों पर शुल्क शून्य हैं।

(ख) पाँच लाख से ऊपर, किन्तु दस लाख से कम तक की धनराशि के लिए–₹ 200/–

(ग) दस लाख से ऊपर, किन्तु बीस लाख से कम तक की धनराशि के लिए–₹ 400/–

(घ) बीस लाख से अधिक किन्तु 50 लाख तक की धनराशि के लिए ₹ 1000/–

2. अधिकारियों और कर्मचारियों की शक्तियाँ और कर्तव्यः–

अधिकारियों एवं कर्मचारियों की शक्तियाॅ और कर्तव्य निम्न प्रकार हैंः–

जिला स्तर परः–

क्रम संख्या	पदनाम	वेतनमान	सृजित पदों की संख्या	अधिकारी एवं दायित्व
1.	अध्यक्ष	जिला न्यायाधीश के समकक्ष वेतनमान व भत्ते।	01	आहरण वितरण, प्रशासनिक नियंत्रण एवं निरीक्षण के साथ–साथ जिला आयोग के वादों की सुनवाई कर उनका निस्तारण करना।

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
टिहरी गढवाल।

2.	सदस्य (पुरूष)	₹78800.–209200 (लेवल–12) राज्य सरकार के उप सचिव के समान वेतनमान व भत्ते	01	अध्यक्ष जिला आयोग के साथ वादों की सुनवाई करना।
3..	सदस्य (महिला)	₹78800.–209200 (लेवल–12) राज्य सरकार के उप सचिव के समान वेतनमान व भत्ते	01	अध्यक्ष जिला आयोग के साथ वादों की सुनवाई करना।
4.	मुख्य प्रशासनिक अधिकारी	₹56100–177500 (लेवल–10) वेतनमान व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते	01	शिकायत पत्र प्राप्त करके दर्ज होने की कार्यवाही करना, दिन प्रतिदिन आयोग के समक्ष सुनवाई होने वाले को आयोग के समक्ष प्रस्तुत करने व पेशी पर नियत पत्रावलियों में आदेश पत्र लिखना। प्रशासनिक शासन से सम्बन्धित कार्य, आदेशों की प्रमाणित प्रति तैयार करके जारी करना, शिकायत पत्र पंजिका में दर्ज करना,समस्त पंजिकाओं का रखरखाव, आयोग के आदेशानुसार पंत्रावलियों में पारित आदेशों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
5.	व0 वैयक्तिक सहायक	₹35400–112400 (लेवल–6) वेतनमान व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते	01	आशुलिपिक से सम्बन्धित कार्य

6.	कनिष्ठ सहायक	₹ 21700–69100 (लेवल–3) वेतनमान व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्तें	01	वेतन,मानदेय,बिल एवं एकाउण्ट से सम्बन्धित समस्त कार्य, बी0एम0 8 व बी0एम0 11 का प्रेषण, शिकायतों के साथ प्राप्त बैंक ड्राफ्टों का विवरण रखना, तथा उन्हें जमा करना, शिकायत पत्र पंजिका में दर्ज करना और पक्षकारों पर आयोग के आदेशों की तामिल करने के लिए प्रोसेस तैयार

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
टिहरी गढवाल।

				करना, व मासिक त्रैमासिक सूचना तैयार करना।
7.	अनुसेवक (आउटसोर्सिग उपनल के माध्यम से कार्यरत	₹ 22487	01	कार्यालय समय से खोलना व बंद करना व अनुसेवक से सम्बन्धित कार्य तथा अन्य सौपें गये कार्य।

3– लोक प्राधिकारी अथवा उसके कर्मियों द्वारा कर्तव्यों के निर्वहन के लिए धारित तथा प्रयोग किये जाने वाले नियम, विनिमय,अनुदेष,निर्देषिका और अभिलेख की सूचनाः– जनपद स्तर पर अध्यक्ष जिला आयोग को उनके अधीन अधिकारियों एवं कर्मचारियों के प्रशासनिक नियंत्रण एवं विभागिय कार्यो की नियमित रूप से समीक्षा के साथ–साथ निस्तारण करना मुख्य कार्य हैं, तथा माननीय राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग से प्राप्त निर्देशें के अनुरूप कार्यो का सम्पादन तथा प्रगति सूचना शासन एवं राज्य आयोग को नियमित रूप से प्रेषित करना हैं।

4– नीति बनाने या उसके कार्यान्वयन के सम्बन्ध में जनता के सदस्यों से परामर्श के लिए या उनके प्रतिनिधित्व के लिए विद्यमान व्यवस्था के लिए सूचनाः– जिला आयोग से सम्बन्धित नहीं है।

5– **दस्तावेजों जो लोक प्राधिकारी द्वारा धारित या उसके नियंत्रणाधीन हैं, प्रवर्गो (Categories) के अनुसार विवरणः–**जनपद स्तर पर कार्यालय अभिलेखों का रख–रखाव राज्य आयोग/शासन के द्वारा निर्धारित व्यवस्था के तहत कार्य किया जाता हैं।

6– **बोर्डो, परिषदों,समितियों और अन्य निकायों का विवरण। साथ ही विवरण कि क्या उन बोर्डो, परिषदों समितियों और अन्य निकायों की बैठकें जनता के लिए खुली होगी, या बैठकों की कार्यवृत तक जनता की पहुँच होगीः–** जिला आयोग से सम्बन्धित नहीं है।

7– **लोक सूचना अधिकारी के नाम, पदनाम और अन्य विष्टियाँ**

अ. श्री नरेश चन्द्र रतूड़ी, मुख्य प्रशासनिक अधिकारी, सहायक लोक सूचना अधिकारी

ब. श्रीमती गीतॉजलि सजवाण , वरिष्ठ सदस्य/लोक सूचना अधिकारी

स. अध्यक्ष–विभागीय अपीलीय अधिकारी

9– अधिकारियों और कर्मचारियों की निर्देषिका

क्रम संख्या	तैनात अधिकारी/ कर्मचारी का नाम	पदनाम	दूरभाष	फैक्स ई.मेल संख्या	पता
1.	अध्यक्ष	जिला आयोग देहरादून के अध्यक्ष का अतिरिक्त	01376–233290	017762 32290	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग,जिला न्यायालय परिसर,

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
टिहरी गढ़वाल।

		कार्यप्रभार			नई टिहरी।
3.	श्रीमती गीतांजलि सजवाण	सदस्य	9897615958		कठैत भवन,निकट सी0 ब्लाक टाईप–3, नई टिहरी।
3.	श्री राकेश सिंह नेगी	सदस्य	7415860401		बसंत बिहार, नई टिहरी।
4.	श्री नरेश चन्द्र रतूड़ी,	मुख्य प्रशासनिक अधिकारी	9410790622		सी ब्लॉक 8/1 टाईप तीन नई टिहरी।
5.	श्रीमती सीमा चौहान	वरिष्ठ वैयक्तिक सहायक	9456148127		सी ब्लॉक 21/4 टाईप तीन नई टिहरी।
6.	श्री सोनू कुमार	कनिष्ठ सहायक	9675412701		जी. ब्लॉक 30/3 टाईप दो नई टिहरी।
8.	श्री विनोद नेगी	अनुसेवक (उपनल)	9412907443		बहुगुणा भवन विधि विहार,नई टिहरी।

10– अपने प्रत्येक अधिकारी/ कर्मचारी द्वारा प्राप्त मासिक पारिश्रमिक और उनके निर्धारण की पद्वतिः–

क्रम संख्या	नाम अधिकारी/ कर्मचारी	कुल मासिक वेतन
1.	अध्यक्ष, जनपद देहरादून के अध्यक्ष का अतिरिक्त चार्ज है।	जिला न्यायाधीश के समकक्ष वेतन व भत्ते
2.	श्रीमती गीतांजलि सजवाण,सदस्य	₹ 1,39,073/– मासिक व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते
3.	श्री राकेश सिंह नेगी	₹ 1,27,904/– मासिक व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते
4.	श्री नरेश चन्द्र रतूड़ी, मुख्य प्रशासनिक अधिकारी	₹ 1,12,936/– मासिक व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते
5.	श्रीमती सीमा चौहान, व0 वैयक्तिक सहायक	₹ 82,418/–मासिक व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते
6.	श्री सोनू कुमार,कनिष्ठ सहायक	₹ 42,418/–मासिक व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते

सभी पूर्णकालिक कर्मचारियों का वेतन, शासन द्वारा निर्धारित है।

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
टिहरी गढ़वाल।

11— **प्रत्येक अभिकरण को आवंटित बजटः—** सभी योजनाओं व्यय प्रस्तावों तथा धन व्यय मदों में धनावंटन प्राप्त होता हैं, जिसका व्यय विवरण समय—समय पर राज्य आयोग को प्रेषित किया जाता हैं।

12— **अनुदान/राज सहायता कार्यक्रमों के कार्यान्वयन की रीति, जिसमें आवंटित राशि ऐसे कार्यक्रमों के लाभार्थियों के ब्योरे सम्मिलित हैः—** जिला आयोग से सम्बन्धित नहीं है।

13— **रियायतों/अनुज्ञापत्रों तथा प्राधिकारियों के प्राप्तिकर्ताओं के सम्बन्ध में विवरणः—** जिला आयोग से सम्बन्धित नहीं हैं।

14— **कृत्यों के निर्वहन के लिए स्थापित मानक/नियमः—** जनपद स्तर पर जिला आयोग, राज्य आयोग स्तर से निर्धारित मानक—नियमों के अनुसार अधिकारी/कर्मचारियों द्वारा सौपें गये कार्यो का निर्वहन किया जाता है।

15— **किसी इलैक्ट्रोनिक रूप में उपलब्ध सूचना के सम्बन्ध में ब्योरेंः—** जिला आयोग में दूरभाष व फैक्स स्थापित हैं, इनके माध्यम से तथा डाक व ई—मेल से सूचना प्राप्त व प्रेषित की जाती हैं।

16— **सूचना अभिप्राप्त करने के लिए नागरिकों को उपलब्ध सुविधाओं का विवरण। किसी पुस्तकालय या वाचन कक्ष की, यदि लोक उपयोग के लिए व्यवस्था की गयी हो, तो उसका विवरणः—** किसी भी कार्य दिवस पर किसी भी समय जिला आयोग से नागरिकों को सूचना अभिप्राप्त करने की सुविधा है। जनपद स्तर पर कार्यालय में वाचन कक्ष की अभी कोई व्यवस्था नहीं है।

17— **अन्य कोई विवरण जो निर्धारित किया जायः—** समय—समय पर शासन/राज्य आयोग से प्राप्त निदेशों का जनपद स्तर पर कार्यान्वयन किया जाता है।

(गीताँजलि राजवाण)
वरिष्ठ सदस्य/लोक सूचना अधिकारी
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
टिहरी गढ़वाल,नई टिहरी।

सदस्य
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
टिहरी गढ़वाल।