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 पत्रांक 445/रा.आ.उ.सं./ दिनांक 04.09.2010 के अनुसार संशोधित (अपडेट)

अपडेट दिनांक 24.05.2025

1. **संगठन की विशिष्टियॉ कृत्य और कर्तव्यः–** केन्द्र सरकार द्वारा उपभोक्ता 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 है। इसी अनुरूप राज्य स्तर पर गठित राज्य आयोग में इसके अध्यक्ष उच्च न्यायालय के सेवानिवृत्त न्यायाधीश होते हैं, और चार सदस्य लिखित परीक्षा के आधार पर शासन द्वारा नियुक्ति हेतु गठित समिति की सफारिश 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 हैं। जिला आयोग , राज्य आयोग व राष्ट्रीय आयोग के अध्यक्ष एवं सदस्य बहुमत से अपना निर्णय देते हैं। इस संगठन का मुख्य उद्देश्य समाज के हर वर्ग के उपभोक्ताओं को बेहतर संरक्षण प्रदान करना है, ओर त्रुटिपूर्ण सेवा के लिए क्षतिपूर्ति की व्यवस्था कराना है। 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 यजाता है, 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 हैं। इस अधिनियम के अनुसार जहां वाद का कारण पैदा हुआ हो या जहां शिकायतकर्ता निवास करता हो, वह वहां के जिला आयोग में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

   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 हैः– हम सभी वस्तओं तथा सेवाओं के उपभोक्ता है। यहां 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–

   वस्तओं के मामले में, उपभोक्ता से अभिप्राय उस व्यक्ति से है, जो नीचे दिये गये वर्गों में आता हैः–

(क) वह व्यक्ति, जो प्रतिफल का भुगतान करके या उसके भुगतान का वचन देकर या उसका आंशिक भुगतान करके और आंशिक भुगतान का वचन देकर या किसी अस्थगित भुगतान की पद्धति के अधीन कोई माल कय करता है।

(ख) इसमें माल की वास्तविक केता से भिन्न ऐसा व्यक्ति भी शामिल है, जो केता के अनुमोदन से ऐसे माल का प्रयोग करता है।

सेवाओं के मामले में, उपभोक्ता से अभिप्राय ऐसे व्यक्ति से है, जो नीचे दिये गये वर्गों में आता हैः–

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

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

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 हो।

(ख) वस्तु माल एवं सेवा में एक या अधिक त्रुटियां है, जैसे , गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता से सम्बन्धित त्रुटियां हो, तथा व्यापारी ने वर्णत माल तथा सेवा के लिए प्रचलित मूल्य से अधिक मूल्य उपभोक्ता से लिया हो।

शिकायत दायर कहां करें, और कब करें:–

(क) पचास लाख रूपये से कम वस्तु, माल तथा सेवा के मूल्य व क्षतिपूर्ति के लिए जिला आयोग मे, पचास लाख से अधिक, किन्तु दो करोड़ 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 है।
जिला आयोग के निर्णय के विरूद्ध अपील राज्य आयोग में तथा राज्य आयोग के निर्णय के विरूद्ध राष्ट्रीय आयोग में तथा राष्ट्रीय आयोग के निर्णय के विरूद्ध अपील उच्चमम न्यायालय में 45 दिवस की अवधि के भीतर की जा सकती है।

(ख) शिकायत वाद का कारण उत्पन्न होने के दो वर्ष के भीतर दायर की जा कती 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 राष्ट्रीकृत बैंक के डिमाण्ड ड्राफ्ट द्वारा जिला आयोग के अध्यक्ष के पक्ष में जमा किया जायेगा और ड्राफ्ट जहां जिला आयोग स्थित है, वहां 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 राष्ट्रीय आयोग के पंजीयक, जैसा भी मामला हो, के पक्ष में किसी राष्ट्रीयकृत बैंक पर देय रेखांकित डिमाण्ड ड्राफ्ट के रूप में अथवा भारतीय पोस्टल आर्डर, बैंक ड्राफ्ट के माध्यम से जमा किये जाने वाले शुल्क की धनराशि निम्नवत हैः–

(क) पॉच लाख रूपये तक के परिवादों पर शूल्क शून्य है।

(ख) पॉच लाख से ऊपर किन्तु दस लाख से कम तक की धनराशि के लिए 200/–रूपये।

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

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

2. **अधिकारियों और कर्मचारियों की शक्तियॉ और कर्तव्यः–**

अधिकारियों एवं कर्मचारियों की शक्तियों और कर्तव्य निम्न प्रकार हैः–
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।
2.	सदस्य (पुरूष)	रू0 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)	रू0 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.	प्रधान सहायक	रू0 35400–112400 (लेवल–6) वेतनमान व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित	01	न्यायालय से सम्बन्धित कार्यों का सम्पादन
5.	व0 वैयक्तिक अधिकारी	रू0 35400–112400 (लेवल–6) वेतनमान व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित	01	निर्णय/आदेश तैयार करना, निर्णय/आदेश की प्रतिलिपि तैयार करना व पक्षकारों को उपलब्ध करना। लाईब्रेरी से सम्बन्धित पुस्तकों का रखरखाव, टंकण कार्य का सम्पादन तथा अध्यक्ष एवं सदस्यों द्वारा समय–समय पर सौंपे गये कार्यों का सम्पादन।
6.	कनिष्ठ सहायक	रू0 21700–69110 (लेवल–6) वेतनमान व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित	01	अधिष्ठान से सम्बन्धित पत्रावलियों, सेवा पुस्तिका, व्यक्तिगत पत्रावलियों तथा प्रशासनिक कार्यों का सम्पादन। मा0राज्य आयोग/मा0राष्ट्रीय आयोग को अपीलों की पत्रावलियों का प्रेषण कार्य, छमाई निरीक्षण करवाना एवं आख्या तैयार कर मा0आयोग को प्रेषित करना, अध्यक्ष एवं सदस्यों द्वारा समय–समय पर सौंपे गये कार्यों का सम्पादन। लेखा अनुभाग से सम्बन्धित वेतन बिल, कन्टीजेन्सी, स्टेशनरी बिल आदि खरीद एवं भुगतान तथा लेख अनुभाग के समस्त कार्य का सम्पादन। परिवादों का पंजीकरण, नोटिस प्रेषण एवं मासिक सूचना प्रेषण कार्य एवं वादों से प्राप्त शुल्क जमा करना। दैनिक वादों की पत्रावलियों का रखरखाव एवं आदेशों का पालन, सहायक लोक सूचना अधिकारी के दायित्वों का निर्वहन, वादा पत्रावलियों से सम्बन्धित पक्षकारों द्वारा मांगे गये दस्तावेजो की नकल तैयार करना तथा निर्गत करना एवं प्राप्त शुल्क कोषागार मे जमा करना। नोडल अधिकारी, कम्फोनेंट प्रोजेक्ट से सम्बन्धित कार्यो का सम्पादन, अध्यक्ष एवं सदस्यो द्वारा समय–समय पर सौंपे गये कार्यो का सम्पादन।
7.	अनुसेवक		01	कार्यालय समय से खोलना व बंद करना व अनुसेवक से सम्बन्धित कार्य तथा अन्य सौंपे गये कार्य
8.	चौकीदार/ स्वीपर (आउटसोर्सिंग	650/–रूपये प्रतिदिन की दर से	01	कार्यालय को स्वच्छ रखना, चौकीदार से सम्बन्धित कार्य व अनुसेवक से सम्बन्धित कार्य

	पी0आर0डी0 के माध्यम से कार्यरत			तथा अन्य सौंपे गये कार्य

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

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, प्रवर्गों (Categories) के अनुसार विवरणः–** जनपद स्तर पर कार्यालय अभिलेखों का रख–रखाव राज्य आयोग/शासन के द्वारा निर्धारित व्यवस्था के तहत कार्य किया जाता है।

6. **बोर्डों, 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 पहुंच होगीः–** जिला आयोग से सम्बन्धित नहीं है।

7. **लोक सूचना अधिकारी के नाम, पदनाम और अन्य विशिष्टयाँ**

अ. श्री दयाल सिंह पंवार, कनिष्ठ सहायक, सहायक लोक सूचना अधिकारी।

ब. श्रीमती अल्का नेगी, वरिष्ठ सदस्य/लोक सूचना अधिकारी।

स. अध्यक्ष–विभागीय अपीलीय अधिकारी

9. **अधिकारियों और कर्मचारियों की निर्देशिका**

कम संख्या	तैनात अधिकारी/ कर्मचारी का नाम	पदनाम	दूरभाष	फैक्स ईमेल संख्या	पता
1.	श्री पुष्पेन्द्र खरे	अध्यक्ष	0135–255565	0135–255565	जिला उप0वि0 प्रति0 आयोग देहरादून
2.	श्रीमती अल्का नेगी	सदस्य	–तदैव–	–तदैव–	–तदैव–
3.	श्री सत्य प्रसाद तिवारी	प्रधान सहायक	–तदैव–	–तदैव–	–तदैव–
4.	श्री यशवंत सिंह कंडारी	व0वै0सहायक	–तदैव–	–तदैव–	–तदैव–
5.	श्री दयाल सिंह पंवार	क0सहायक	–तदैव–	–तदैव–	–तदैव–
6.	श्रीमती मनोरमा शुक्ला	अनुसेविका	–तदैव–	–तदैव–	–तदैव–
7.	श्री अर्जुन कुमार	सफाईकर्मी (पी0आर0डी0)	–तदैव–	–तदैव–	–तदैव–

10. **अपने प्रत्येक अधिकारी/कर्मचारी द्वारा प्राप्त मासिक पारिश्रमिक और उनके निर्धारण की पद्धतिः–**

कम संख्या	नम अधिकारी/कर्मचारी	कुल मासिक वेतन
1.	श्री पुष्पेन्द्र खरे	रू0 3,16,755/–मासिक व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते
2.	श्रीमती अल्का नेगी	रू0 1,42,145/–मासिक व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते
3.	श्री सत्य प्रसाद तिवारी	रू0 92,230/–मासिक व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते
4.	श्री यशवंत सिंह कंडारी	रू0 90,470/–मासिक व शासन द्वारा समय–समय पर निर्धारित भत्ते

Workplace

5.	श्री दयाल सिंह पंवार	रू0 73,450/—मासिक व शासन द्वारा समय—समय पर निर्धारित भत्ते
6.	श्रीमती मनोरमा शुक्ला	रू0 28,855/—मासिक व शासन द्वारा समय—समय पर निर्धारित भत्ते

सभी पूर्णकालिक कर्मचारियों का वेतन, शासन द्वारा निर्धारित है।

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

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

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

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 सौंपे गये कार्यों का निर्वहन किया जाता है।

15. किसी इलैक्ट्रोनिक रूप में उपलब्ध सूचना के सम्बन्ध में ब्योरें:— जिला आयोग में दूरभाष व फैक्स स्थापित है। इनके माध्यम से तथा डाक़ व ई—मेल से सूचना प्राप्त व प्रेपित की जाती है।

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 कार्यदिवस 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 निर्देशों का जनपद स्तर पर कार्यान्वयन किया जाता है।

06/06/2025

(पुष्पेन्द्र खरे)
अध्यक्ष
जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग
देहरादून