

कानून को जानें

9

सामाजिक आर्थिक अधिकार

विधि एवं न्याय मंत्रालय, (न्याय विभाग) भारत सरकार एवं
संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम, भारत (यू एन डी पी)
द्वारा संचालित "एक्सेस टू जस्टिस परियोजना"
के अंतर्गत आईसेक्ट द्वारा निर्मित

सहयोग : राज्य संसाधन केन्द्र (आर.सी.ए.सी.ई.), भोपाल, म.प्र.



सामाजिक आर्थिक अधिकार

कथन : प्रकाशनों में दी गई कानूनी जानकारी लेखकों का अपना दृष्टिकोण है, जरूरी नहीं कि भारत सरकार या संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम, भारत का भी हो। इन पुस्तिकाओं में प्रकाशित किसी भी प्रकार की जानकारी, उदाहरण अथवा घटनाएं यदि पूर्व में प्रकाशित किसी सामग्री जैसी प्रतीत हों तो यह पूर्णतः संयोगवश है जिसके लिए इस परियोजना से जुड़ी संस्थाएं अथवा लेखक किसी भी प्रकार से उत्तरदायी नहीं हैं। इस पुस्तिका में दी गई कानूनी जानकारियों के विस्तृत और सटीक अध्ययन के लिए कृपया मूल अधिनियम या योजना को अवश्य पढ़ें। प्रकाशन के किसी प्रतिवेदन को आंशिक या पूर्ण रूप से उपयोग करने से पूर्व न्याय विभाग, भारत सरकार एवं यू.एन.डी.पी. भारत को आभार व्यक्त करते हुये लेखक का नाम, प्रकाशन का वर्ष आदि का उल्लेख करें।

परिकल्पना एवं शृंखला संपादन	: संतोष चौबे
मूल लेखक	: आदिल रज़ा, संतोष कौशिक एवं संजय सिंह राठौर
संपादन	: परियोजना संपादक मंडल
प्रारूप एवं समन्वय	: शिल्पी वाष्णेय
चित्रांकन	: ब्रज पाटिल
आकल्पन	: वंदना श्रीवास्तव
आभार	: राज्य संसाधन केन्द्र, भोपाल एवं लेखकगण
टंकण	: मुकेश सेन, विवेक बापट
प्रकाशक	: आईसेक्ट, भोपाल
संस्करण	: प्रथम, जून 2011
मुद्रक	: दृष्टि ऑफसेट, भोपाल

Copyright © Department of Justice, Govt. of India and UNDP India 2011

भारत में प्रकाशित



अपनी बात

साक्षरता के आधार पर एक सुदृढ़ एवं विकसित समाज आकार लेता है। कानूनों की आधी-अधूरी जानकारी अक्सर बड़ी उलझन में डाल देती है। कानूनों की सही जानकारी ही हमें अपने कर्तव्य और अधिकारों के प्रति सचेत करती है। कानूनी साक्षरता के अभाव में निरक्षर ही नहीं पढ़े-लिखे लोग भी अक्सर ठगे जाते हैं।

विधि एवं न्याय मंत्रालय, (न्याय विभाग) भारत सरकार तथा संयुक्त राष्ट्र विकास कार्यक्रम, भारत (यू एन डी पी) की मदद से आईसेक्ट का प्रयास है कि रोजमर्रा के कार्यों और जीवन से जुड़े महत्वपूर्ण कानूनों की जानकारियां सरल भाषा में पुस्तकों के माध्यम से आप तक पहुंच सकें। इस उद्देश्य को पूरा करने के लिए इस पुस्तक में हमारे सामाजिक आर्थिक अधिकारों जैसे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, मोटर वाहन क्षतिपूर्ति अधिनियम एवं हमारे विशेष अधिकारों हेतु गठित विभिन्न आयोग से संबंधित सभी जरूरी कानूनों को संकलित कर आपके समक्ष प्रस्तुत कर रहे हैं।

हमारा विश्वास है कि हमारे प्रकाशन आप तक पहुंचकर अपने उद्देश्यों में सफल हो सकेंगे।

संतोष चौबे

महानिदेशक, आईसेक्ट

एवं अध्यक्ष, राज्य संसाधन केन्द्र, भोपाल

संदर्भ सामग्री

आईसेक्ट द्वारा निर्मित “कानून को जानें” श्रृंखला में जो भी पुस्तकें तैयार की गई हैं उनमें लेखकों द्वारा संदर्भ सामग्री के रूप में उन प्रतिष्ठित पुस्तक-पुस्तिकाओं की मदद ली गई है जो कानून की सटीक जानकारी देकर “न्याय तक पहुंच” परियोजना को सफल बनाने में ज्यादा उपयोगी हो सकें जैसे: कानून संबंधी प्रकाशन, कानूनी साक्षरता एवं प्रशिक्षण से जुड़ी संस्था मार्ग, सभी संबंधित राज्य संसाधन केन्द्र, जामिया मिलिया-नई दिल्ली, उत्तरांचल राज्य महिला आयोग एवं संबंधित राज्यों के राज्य विधिक सहायता प्राधिकरण। हम इन सभी संस्थाओं एवं प्रकाशकों के अत्यंत आभारी हैं। इनकी मदद से ही कानून से जुड़ी विविध और सटीक जानकारियों को हमारे स्रोत तथा अनुभव के साथ इन पुस्तकों में एकत्रित करने का प्रयास किया गया है ताकि इनका लाभ “न्याय तक पहुंच” परियोजना के माध्यम से हाशिये पर जी रहे और अधिक लोगों तक पहुंचाया जा सके।

AISECT

अनुक्रम

1. कहानी - जानने का हक	1
2. सूचना का अधिकार, 2005	3
3. महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी कानून, 2005	12
4. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986	17
5. मोटर वाहन क्षतिपूर्ति अधिनियम, 1939	23

1. कहानी - जानने का हक



अमरगढ़ गांव में सड़क बनने का काम चालू हुआ। सरपंच ने सारे नियम ताक पर रखकर घटिया सड़क बनवाई। नतीजा सबके सामने था। चन्द दिनों में ही सड़क उखड़ गई। जगह-जगह गड्ढे हो गये।

जब गांव के कुछ लोगों ने सरपंच से सड़क निर्माण की जानकारी और हिसाब मांगा तो सरपंच ने उन्हें कुछ भी बताने से इन्कार कर दिया। सरपंच ने कहा- यह हमारा मामला है, तुम लोगों को कुछ भी जानने का अधिकार नहीं है।

बाजना के लोग राशन की दुकान के चक्कर लगाकर परेशान थे। हर बार लाला का यही जवाब होता- गेहूँ खत्म हो गये हैं। चावल नहीं हैं। चीनी एक-दो दिन में आयेगी। केरोसिन हफ्ते भर बाद मिलेगा।

एक दिन गांव के लोग मिलकर राशन की दुकान पर पहुंचे। उन्होंने लाला से कहा- जरा रजिस्टर तो दिखाओ। हम भी देखें कि कब कितना सामान आया और कितना बांटा गया।

लाला गुस्से में बोला- मैं कोई रजिस्टर नहीं दिखाऊंगा। कर लेना चाहे जो करना हो। सरपंच के मना करने या लाला के गुस्सा होने से गांव वालों का “जानने का हक” कम नहीं हो जाता है।

अमरगढ़ के लोगों को यह जानने का हक है कि -

- सड़क बनाने के लिये कितना पैसा खर्च हुआ?
- सड़क बनाने के लिए कितने लोगों को रोजगार मिला और कितनी मजदूरी पर?
- सड़क बनाने का निर्णय पंचायत/ग्रामसभा की किस बैठक में लिया गया?
- सड़क बनाने में उपयोग की गई सामग्री कहां से व कितने में खरीदी गई?
- सड़क इतनी घटिया क्यों बनी?
- सड़क बनाने का ठेका किसे दिया गया?

गांव के लोग सड़क से जुड़े सभी कागजात देखने व पाने के हकदार हैं।

बाजना के लोगों को यह जानने का हक है कि-

- राशन की दुकान पर कब कितना सामान आया है?
- अब तक कितने लोगों को राशन बांटा गया है?
- कितना राशन स्टॉक में है?
- आवक-जावक व स्टॉक/शेष स्टॉक रजिस्टर की क्या स्थिति है?

गांव के लोग राशन की दुकान से जुड़ी हर तरह की जानकारी व दस्तावेजों को जानने के हकदार होते हैं।

जानना बहुत जरूरी है -

जनता टेक्स के रूप में सरकार को पैसा देती है। इसी से सरकार के काम चलते हैं। सरकारी कामों में जनता का यानि हमारा बहुत पैसा लगता है। इसलिये हमें हर जरूरी बातों के बारे में जानने का अधिकार है। अगर सारे कामों में खुली जानकारी होगी तो भ्रष्टाचार दूर होगा। शासन में पारदर्शिता आयेगी।

- सरकार और शासन लोगों के लिये है और कानून से बचे नहीं है।
- काम सही ढंग से नहीं होने पर शासन को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है।
- जनता से जुड़े हर काम जरूरत के अनुसार होना चाहिये। इसके लिये हर काम की पूरी-पूरी जानकारी हासिल करना जरूरी है।

इसीलिए सरकार ने “सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005” लागू किया है।

2. सूचना का अधिकार, 2005

प्रश्न : जानने का हक यानि सूचना का अधिकार क्या है?

उत्तर : ● सन् 2005 में भारत सरकार ने देशवासियों को कानूनी रूप से सूचना का अधिकार प्रदान किया है। इस कानून के अनुसार भारत देश का कोई भी नागरिक किसी भी सरकारी कार्यालय से किसी भी प्रकार की जानकारियां प्राप्त कर सकता है। सिर्फ वह जानकारी नहीं प्राप्त कर सकता जिससे कि हमारे देश को खतरा हो जैसे सेना एवं रक्षा मंत्रालय से संबंधित कुछ जानकारियां। सरकारी कार्यालयों से जानकारी प्राप्त करना अब लोगों का अधिकार है।

- जैसा कि हम सभी जानते हैं, सरकार द्वारा देश के गरीब वंचित लोगों के विकास के लिए कई योजनाएं संचालित की जा रही है। इन योजनाओं को संचालित करने के लिये सरकार करोड़ों रुपये खर्च करती है, किन्तु ये कहां व कैसे हुए और इनका असली फायदा किसे मिला? इसकी जानकारी लोगों को नहीं मिलती थी। सरकारी कार्यालयों से जानकारी मांगने पर भी जानकारियां उन्हें प्राप्त नहीं होती थीं। जानकारी देना या न देना सरकारी अधिकारियों पर निर्भर था। सन् 2005 में सूचना का अधिकार कानून लागू होने के बाद सरकारी अधिकारियों के लिए यह जरूरी हो गया है कि लोगों द्वारा चाही गई जानकारियां उन्हें दें।

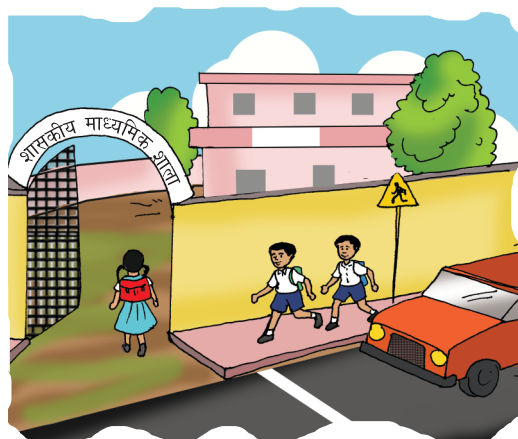


- हमारे देश के लगभग सभी लोगों का सरकारी कार्यालयों में किसी न किसी तरह का काम पड़ता है। चाहे जाति प्रमाण-पत्र बनवाना हो या राशन कार्ड बनवाना हो या किसी योजना का लाभ लेना हो। इन कामों के लिए कई बार लोगों को सरकारी कार्यालयों के चक्कर लगाने पड़ते हैं। किन्तु अब लोग सूचना के अधिकार के तहत इन कामों से संबंधित जानकारी मांग सकते हैं। यदि किसी का राशनकार्ड नहीं बना है तो वह पूछ सकता है कि उसका राशन कार्ड क्यों नहीं बनाया गया? साथ ही यदि किसी व्यक्ति ने किसी कार्यालय को कोई आवेदन दिया है तो वह यह जान सकता है कि उसके आवेदन पर संबंधित कार्यालय ने क्या कार्यवाही की।

प्रश्न : क्या जानकारी मांग सकते हैं हम?

उत्तर : ● सूचना के अधिकार के जरिए आप किसी भी सरकारी कार्यालय से कोई भी जानकारी मांग सकते हैं। हमारे आसपास दो तरह के सरकारी कार्यालय हैं, एक ऐसे कार्यालय जो राज्य सरकार के अधीन आते हैं। जैसे तहसील/राजस्व/नजूल, पुलिस, जल संसाधन, कृषि, शिक्षा, स्वास्थ्य आदि। साथ ही सार्वजनिक सेवाएँ जैसे स्कूल, आंगनबाड़ी, राशन की दुकान, अस्पताल भी राज्य सरकार के अंतर्गत आती हैं।

- दूसरे ऐसे कार्यालय हैं जो केन्द्र सरकार के अधीन आते हैं जैसे पोस्ट ऑफिस, बैंक, रेल आदि। साथ ही न्यायालयों (अदालतों) से भी आप इस कानून के जरिए जानकारियाँ मांग सकते हैं। इसके अलावा आप ऐसी संस्थाओं से भी जानकारियाँ मांग सकते हैं जिन्हें सरकार से वित्तीय सहायता मिलती है। पंचायत इकाइयों और नगरीय निकायों से भी सभी प्रकार की जानकारियाँ प्राप्त की जा सकती हैं।



सूचना के अधिकार के तहत आप सरकारी कार्यालयों से जानकारियां निम्न रूपों में मांग सकते हैं :-

1. किसी भी दस्तावेज की प्रमाणित फोटोकॉपी ।
2. दस्तावेज से संबंधित आंकड़ों की सीडी, फ्लॉपी, वीडियो कैसेट ।
3. प्रकाशित दस्तावेज ।
4. दस्तावेजों की मूल प्रति को देख सकते हैं यानि उन्हें वहां बैठकर पढ़ सकते हैं और आवश्यक दस्तावेजों की फोटोकॉपी भी मांग सकते हैं ।

प्रश्न : सूचना के अधिकार की जानकारी कौन देगा?

उत्तर : सूचना के अधिकार के तहत जानकारी देने के लिए सरकार द्वारा प्रशासनिक ढांचा बनाया गया है । यह प्रशासनिक ढांचा या सरकारी तंत्र प्रत्येक कार्यालय में बनाया गया है । इसके तहत प्रत्येक विभाग के प्रत्येक कार्यालय में एक सहायक लोक सूचना अधिकारी, लोक सूचना अधिकारी एवं अपीलीय अधिकारी नियुक्त किये गये हैं । जो इस प्रकार हैं :

1. लोक सूचना अधिकारी एवं सहायक लोक सूचना अधिकारी

प्रत्येक सरकारी कार्यालय में एक लोक सूचना अधिकारी होता है । यह लोक सूचना अधिकारी ब्लाक, जिला एवं संभाग स्तर पर मौजूद सभी कार्यालयों में नियुक्त किया गया है । लोक सूचना अधिकारी की अनुपस्थिति में सहायक लोक सूचना अधिकारी द्वारा सूचना के अधिकार के तहत आवेदन लिए जाते हैं । सूचना प्राप्त करने के लिए आप अपना आवेदन लोक सूचना अधिकारी या सहायक लोक सूचना अधिकारी को दे सकते हैं ।

2. अपीलीय अधिकारी

प्रत्येक कार्यालय के लोक सूचना अधिकारी से वरिष्ठ अधिकारी को अपीलीय अधिकारी नियुक्त किया गया है ।

जैसे उदाहरण के लिये जनपद पंचायत के मुख्य कार्यपालन अधिकारी को जनपद पंचायत के लोक सूचना अधिकारी का दर्जा हासिल है । जबकि जिला पंचायत के मुख्य कार्यपालन अधिकारी को जनपद पंचायत के लिए अपीलीय अधिकारी माना गया है ।

यदि आपके द्वारा चाही या मांगी गयी जानकारी लोक सूचना अधिकारी द्वारा निर्धारित समय सीमा में नहीं दी गयी या सही जानकारी नहीं दी गई तो आप अपीलीय अधिकारी को इसकी अपील कर सकते हैं।

3. राज्य सूचना आयोग

सूचना के अधिकार कानून के तहत प्रत्येक राज्य स्तर पर एक राज्य सूचना आयोग बनाया गया है। यदि आपको अपीलीय अधिकारी द्वारा कोई जानकारी जो आपने मांगी थी नहीं दी गई तो आप राज्य सूचना आयोग को दूसरी अपील कर सकते हैं। इसमें राज्य मुख्य सूचना आयुक्त और 10 सूचना आयुक्त नियुक्त किये गये हैं। राज्य सूचना आयोग के आयुक्त की नियुक्ति राज्यपाल द्वारा एक समिति की सिफारिश पर की जाती है। इस समिति के अध्यक्ष राज्य के मुख्यमंत्री होते हैं, साथ ही विपक्ष के नेता तथा मुख्यमंत्री द्वारा नामित एक मंत्री इस समिति के सदस्य होते हैं। इनका कार्यकाल पांच वर्ष का होता है।

सूचना के अधिकार के संबंध में सूचना आयोग को सिविल कोर्ट के बराबर अधिकार दिए गए हैं। वह सूचना के अधिकार से संबंधित केसों की सुनवाई कर सकता है, सम्मन जारी कर सकता है और जानकारी न देने वाले अधिकारी को दंडित कर सकता है। राज्य में स्थापित सूचना आयोग के पते निम्न हैं :

मध्यप्रदेश राज्य सूचना आयोग

निर्वाचन भवन,द्वितीय तल, जेल रोड,
महाराणा प्रताप नगर, भोपाल।फोन- 0755-2761366/67/68

छत्तीसगढ़ राज्य सूचना आयोग

निर्मल छाया भवन,मीरा दातार रोड, शंकर नगर, रायपुर 492001

झारखण्ड राज्य सूचना आयोग

इंजीनियर्स होस्टल-1, गोल चक्कर के पास, धुर्वा, रांची

उड़ीसा राज्य सूचना आयोग

बी-1 ब्लॉक, तोशाली भवन, सत्यनगर, भुवनेश्वर-751007

राजस्थान राज्य सूचना आयोग

सी-विंग, विट-भवन, प्रथम तल, जनपथ, जयपुर-302005

उत्तर प्रदेश राज्य सूचना आयोग

615, इन्दिरा भवन, अशोक मार्ग, लखनऊ

4. केन्द्रीय सूचना आयोग

केन्द्र सरकार से संबंधित कार्यालयों जैसे पोस्ट ऑफिस, बैंक, रेल विभाग आदि के लोक सूचना अधिकारी तथा अपीलीय अधिकारी द्वारा जानकारी न देने पर आप केन्द्रीय सूचना आयोग को द्वितीय अपील कर सकते हैं। केन्द्रीय सूचना आयोग आपको चाही गई जानकारी दिलवाएगा और जानकारी न देने वाले अधिकारी को दंडित करेगा।

इसमें एक मुख्य सूचना आयुक्त तथा 10 केन्द्रीय सूचना आयुक्त होते हैं। मुख्य सूचना आयुक्त की नियुक्ति राष्ट्रपति द्वारा एक समिति की सिफारिश पर की जाती है। इस समिति के अध्यक्ष प्रधानमंत्री होते हैं तथा लोकसभा में विपक्ष के नेता एवं प्रधानमंत्री द्वारा नियुक्त एक मंत्री इस समिति के सदस्य होते हैं। इसका पता है-



केन्द्रीय सूचना आयोग,
ब्लाक नं. 04, पांचवी मंजिल, पुराना जेएनयू कैम्पस,
नई दिल्ली, फोन- 011-26717354

जानकारियां कैसे प्राप्त करें?

4.1 आवेदन देना - इस कानून के तहत जानकारियां मांगने के लिए आपको एक आवेदन पत्र तैयार करना पड़ेगा। इसमें यह स्पष्ट रूप से लिखना आवश्यक है कि आपको क्या जानकारी चाहिये।

उदाहरण के लिए यदि आप किसी ग्राम पंचायत के खर्च का हिसाब मांगना चाहते हैं तो यह लिखना पर्याप्त नहीं है कि “ग्राम पंचायत के खर्च का हिसाब दीजिए”। बल्कि आपको यह लिखना पड़ेगा कि ग्राम पंचायत (ग्राम पंचायत का नाम) के किस वर्ष---- से किस वर्ष ---- तक का आय-व्यय विवरण चाहिये। या फिर ग्राम पंचायत द्वारा किस वर्ष में किये गये कार्यों का विवरण दीजिए।

आवेदन तैयार करने के बाद आप संबंधित विभाग के लोक सूचना अधिकारी को यह आवेदन दें। यदि लोक सूचना अधिकारी उपस्थित न हो तो सहायक लोक सूचना अधिकारी को भी आवेदन दे सकते हैं। (आवेदन पत्र का नमूना इसी किताब के पीछे वाले पन्ने (पृष्ठ) पर दिया गया है। जानकारी मांगते समय यह बताना जरूरी नहीं है कि यह जानकारी आपको क्यों चाहिये।

इस कानून की धारा 6 (1) में यह कहा गया है कि यदि किसी व्यक्ति को आवेदन लिखने में दिक्कत हो तो लोक सूचना अधिकारी उसकी बातों को सुनकर आवेदन लिखने में मदद करेगा और लोक सूचना अधिकारी द्वारा आवेदन लेने से इंकार नहीं किया जाएगा। यदि वह आवेदन लेने से इंकार करते हैं तो इसकी शिकायत अपीलीय अधिकारी तथा राज्य सूचना आयोग से कर सकते हैं। केन्द्र सरकार के कार्यालयों के संबंध में अपनी शिकायत केन्द्रीय सूचना आयोग को भेजें।

4.2 पावती जरूर लें- आवेदन देते समय आवेदन की पावती जरूर लें। पावती ही इस बात का सबूत है कि आपने जानकारी मांगने का आवेदन प्रस्तुत किया है। जानकारी न मिलने पर अपील करते समय इस पावती की जरूरत पड़ेगी।

4.3 सूचना प्राप्त करने के लिए शुल्क- सूचना के अधिकार के तहत जानकारियां प्राप्त करने के लिए कुछ शुल्क तय किया गया है। जो ₹ 10 नगद जमा कराके उसकी रसीद लेना ना भूलें या फिर ₹ 10 मूल्य का नान ज्यूडिशियल स्टाम्प पेपर आवेदन पत्र के साथ अवश्य संलग्न करें।

किन्तु सूचना प्राप्त करने के लिये गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले परिवारों को किसी भी तरह का शुल्क देने की जरूरत नहीं है।

उन्हें सारी जानकारियां मुफ्त में दी जाएंगी। इसके लिए उन्हें गरीबी रेखा का राशन कार्ड (बी पी एल) कार्ड की फोटोकॉपी साथ लगानी होगी, ताकि संबंधित अधिकारी को इस बात का सबूत मिल सके कि आवेदक बीपीएल परिवार का है। इसके अलावा विभिन्न रूपों की जानकारियों का शुल्क अलग-अलग है, जो इस प्रकार है-

1. ए3 या ए4 कागज पर सूचना के लिए ₹ 2 प्रति पेज अनुसार देना होगा।
2. जम्बो आकार के कागज पर फोटोकॉपी की वास्तविक राशि।
3. सीडी या फ्लॉपी - ₹ 40।
4. रजिस्टर या दस्तावेजों का निरीक्षण- एक घंटा या उससे कम समय के लिए ₹ 50 तथा अगले प्रति घंटे के लिए ₹ 25 देना होगा।

फोटोकॉपी के रूप में जानकारी देते समय प्रत्येक पृष्ठ पर संबंधित अधिकारी के हस्ताक्षर होंगे और उसकी पद की मुहर लगी होगी। यदि आपको ऐसा लगता है कि आपको जो जानकारियां दी गई हैं वह आपके द्वारा चाही गयी जानकारी से अलग है तो आप अपीलीय अधिकारी के समक्ष अपील कर सकते हैं।

4.4 जानकारी कब मिलेगी - इस कानून के अंतर्गत आवेदन देने के 30 दिनों के अंदर जानकारी देने का नियम है। यदि कोई जानकारी किसी व्यक्ति के जीवन या व्यक्तिगत स्वतंत्रता से संबंधित हो तो इस तरह की जानकारी 48 घंटों के अंदर दिए जाने का नियम है।

5. जानकारी न मिलने पर क्या करें?

आपके द्वारा चाही गयी जानकारी 30 दिनों में नहीं मिलने पर आप अपील कर सकते हैं। इसके लिए दो अपीलों का नियम इस कानून में है।

5.1 प्रथम अपील - जानकारी प्राप्त न होने पर पहली अपील अपीलीय अधिकारी के समक्ष की जाएगी। इसके लिए एक आवेदन देना होगा, जिसमें यह लिखना होगा कि “लोक सूचना अधिकारी ने आपके द्वारा मांगी गई जानकारी 30 दिनों की अवधि पूरी हो जाने के बाद भी नहीं दी। प्रथम अपील के आवेदन के साथ 50 रुपये शुल्क जमा करवाना होगा। आप यह शुल्क नगद भी जमा करवा सकते हैं या 50 रुपये मूल्य के गैर न्यायिक स्टाम्प पेपर (नॉन ज्यूडिशियल स्टाम्प पेपर) पर आवेदन लिखकर दे सकते हैं।

प्रश्न - क्या गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वालों को भी शुल्क देना पड़ता है?

उत्तर - नहीं। गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले परिवारों को यह शुल्क जमा करवाने की जरूरत नहीं है। अपील के आवेदन के साथ उस पावती की फोटोकॉपी जरूर लगाएं जो आपको लोक सूचना अधिकारी या सहायक लोक सूचना अधिकारी द्वारा दी गयी थी। यह अपील सूचना प्राप्त होने की तिथि समाप्त होने के 30 दिनों के अंदर की जानी चाहिये।



5.2 द्वितीय अपील - यदि अपील्य अधिकारी द्वारा भी आपको चाही गयी जानकारी नहीं दी जाए तो आप द्वितीय अपील राज्य सूचना आयोग को कर सकते हैं। द्वितीय अपील करते समय 100 रुपये शुल्क जमा करवाना होगा। आप चाहें तो 100 रुपये के गैर न्यायिक स्टाम्प पेपर (नॉन ज्यूडिशियल स्टाम्प पेपर) पर भी द्वितीय अपील टाईप करवाकर या लिखकर भेज सकते हैं।

प्रश्न - गरीबी रेखा से नीचे के लोगों को भी क्या कुछ पैसा जमा करना पड़ता है?

उत्तर - नहीं। गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले आवेदक को ₹ 100 जमा करवाने की जरूरत नहीं है वे अपना आवेदन सादे कागज पर लिखकर या टाईप करवाकर दे सकते हैं। द्वितीय अपील अपीलीय अधिकारी द्वारा सूचना नहीं दिए जाने के 90 दिनों के अंदर की जानी चाहिये।

5.3 जानकारी न देने पर सजा

- सूचना के अधिकार के तहत चाही गयी जानकारी आवेदक को देना लोक सूचना अधिकारी की जिम्मेदारी है। यदि लोक सूचना अधिकारी यह जानकारी नहीं दे या गलत जानकारी दे तो आप अपीलीय अधिकारी के समक्ष प्रथम अपील कर सकते हैं।
- प्रथम अपील के बाद भी जानकारी नहीं देने पर राज्य सूचना आयोग को द्वितीय अपील की जा सकती है। राज्य सूचना आयोग मामले की जांच कर जानकारी न देने वाले अधिकारी को 250 रुपये प्रतिदिन की दर से अधिकतम ₹ 25000 तक का जुर्माना हो सकता है।
- इस तरह स्पष्ट है कि लोक सूचना अधिकारी या सहायक लोक सूचना अधिकारी द्वारा आवेदन लेने से इंकार करना, समय पर जानकारी का न देना या जानबूझकर गलत जानकारी देना तथा मांगी गयी सूचनाओं को नष्ट करना दण्डनीय माना गया है। इसके साथ ही सूचना आयोग, लोक सूचना अधिकारी के ऐसे कार्यों के लिए सेवा नियमों के अनुसार अनुशासनात्मक कार्यवाही के लिए राज्य सरकार को सिफारिश भी कर सकता है।

सूचना के अधिकार अधिनियम 2005 के अंतर्गत जानकारी प्राप्त करने के लिये आवेदन पत्र :

1. आवेदक का नाम
 2. आवेदक का पूरा पता/ईमेल/फैक्स जिस पर जानकारी भेजना है
 3. आवेदक का फोन नंबर
 4. आवेदन का दिनांक
 5. कार्यालय का नाम
 6. क्या जानकारियां चाहियें
 7. जानकारी किस रूप में चाहिये ----- (दस्तावेज की प्रमाणित प्रतिलिपि/रिकार्ड निरीक्षण/सीडी)
 8. आवेदन के साथ जमा किए गये शुल्क 10 रुपये का विवरण ----- रसीद नंबर----- दिनांक-----
 9. क्या आवेदक गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले परिवार का है। यदि हां तो बीपीएल सूची का अनुक्रमांक-----ग्राम का नाम-----ग्राम पंचायत का नाम----- (बीपीएल राशनकार्ड की फोटोकॉपी लगाएं)
- आवेदक के हस्ताक्षर
नाम-----

सूचना के अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत जानकारी प्राप्त करने के लिये आवेदन की पावती

- आवेदन प्राप्त होने का दिनांक-----
- आवेदनकर्ता को वांछित जानकारी प्राप्त करने के लिए अग्रिम कार्यवाही हेतु उपस्थित होने का दिनांक-----
- संबंधित शाखा/अधिकारी जहां से जानकारी मिलेगी-----
- हस्ताक्षर
- लोक सूचना अधिकारी या सहायक लोक सूचना अधिकारी
- पदनाम व सील

3. महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी कानून, 2005

प्रश्न : ग्रामीणों को रोजगार देने के लिए कौन सा कानून बनाया गया है।

उत्तर : ग्रामीणों को रोजगार देने के लिए “महात्मा गांधी राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी कानून, 2005” बनाया गया है।

प्रश्न : रोजगार पाने के लिए क्या करना पड़ता है?

उत्तर : रोजगार यानी काम पाने के लिए जॉब कार्ड बनवाना पड़ता है। इसके लिये परिवार के मुखिया को ग्राम पंचायत में अर्जी देनी पड़ती है। अर्जी में परिवार के पते सहित सभी बालिग लोगों के नाम, उम्र संबंधी जानकारी लिखी जाती है। सभी के फोटो भी लगाने पड़ते हैं। यह कार्ड निःशुल्क बनता है।

प्रश्न : रोजगार कार्ड कितने दिन में बन जाता है?

उत्तर : अर्जी मिलने पर पंचायत उसमें लिखी जानकारी की जांच करती है। परिवार का नाम रोजगार पंजी में दर्ज करता है। 15 दिन के अंदर जॉब कार्ड जारी होता है। यह कार्ड कम से कम पांच साल के लिए बनाया जाता है।

प्रश्न : कार्ड बनने के बाद रोजगार किसे मिलता है?

उत्तर : अगर कोई परिवार अकुशल शारीरिक मेहनत करने के लिए राजी होता है तो एक समय में उसके किसी भी एक बालिग सदस्य को रोजगार मिलता है।



प्रश्न : कितने दिन का रोजगार मिलता है?

उत्तर : परिवार के सभी बालिग सदस्यों को मिलाकर कम से कम 100 दिन काम मिलता है। यानी कोई एक सदस्य 100 दिन काम कर सकता है या एक से ज्यादा सदस्य मिलकर 100 दिन काम कर सकते हैं।

प्रश्न : काम के लिए किसे अर्जी देना पड़ता है?

उत्तर : जॉब कार्ड बनने के बाद काम के लिए परिवार के किसी भी सदस्य को ग्राम पंचायत या योजना अधिकारी को अर्जी देना पड़ता है। रोजगार गारंटी योजना को सही तरीके से चलाने के लिए विकास खण्ड स्तर पर योजना अधिकारी बनाये गये हैं। अर्जी मिलने के बाद ग्राम पंचायत या योजना अधिकारी एक रसीद देते हैं। इसे सम्भालकर रखना चाहिये।

प्रश्न : अर्जी देने के बाद कितने दिन में काम मिलना चाहिये?

उत्तर : अर्जी देने के 15 दिन के अंदर काम मिलना जरूरी है। काम के लिए पंचायत सूचना पहुंचाती है।

प्रश्न : काम के लिए कहां जाना पड़ता है?

उत्तर : काम के लिए गांव से 5 किलोमीटर के अंदर कहीं भी जाना पड़ सकता है। पांच किलोमीटर से अधिक दूरी होने पर 10 प्रतिशत ज्यादा मजदूरी मिलती है। विकास खण्ड से बाहर काम नहीं दिया जाता है।

प्रश्न : अगर काम नहीं मिला तो क्या होगा?

उत्तर : अर्जी देने के 15 दिन के अंदर काम नहीं मिलने पर बेरोजगारी भत्ता दिया जाता है। बेरोजगारी भत्ते की दर राज्य सरकार द्वारा तय की जाती है।

प्रश्न : किन हालात में बेरोजगारी भत्ता नहीं मिलता है?

उत्तर : निम्नलिखित हालात में बेरोजगारी भत्ता नहीं मिलता-

- दिए गए काम को करने से मना करने पर।
- बुलाये जाने के 15 दिन में काम पर नहीं आने पर।
- बिना बताए काम से एक हफ्ते तक गैरहाजिर रहने पर।



प्रश्न : काम की मजदूरी किस हिसाब से दी जाती है?

उत्तर : ● मजदूरी हर हफ्ते के हिसाब से दी जाती है। इसकी दर राज्य सरकारें खेतिहर मजदूर की न्यूनतम मजदूरी के बराबर तय करती है। 15 दिन में मजदूरी दे दी जाती है।
● मजदूरी नगद दी जाती है।

प्रश्न : काम करने की जगह पर क्या-क्या सुविधाएं दी जाना जरूरी है?

उत्तर : काम करने की जगह पर मजदूरों के लिए :

- पीने के साफ पानी
- आराम के लिए छायादार जगह
- सामान्य इलाज की सुविधाएं होना जरूरी है।

प्रश्न : काम पर लगाए गये मजदूरों में कितनी महिलाएं होना जरूरी है?

उत्तर : काम पर लगाए गए लोगों में से एक तिहाई महिलाएं होना जरूरी है।

प्रश्न : महिला मजदूरों के बच्चों के लिए क्या सुविधा मिलती है?

उत्तर : महिला मजदूरों के साथ छः साल से कम उम्र के 5 से ज्यादा बच्चे होने पर एक महिला को उनकी देखभाल के लिए रखा जाता है। इस महिला को भी दूसरे मजदूरों के बराबर मजदूरी दी जाती है।

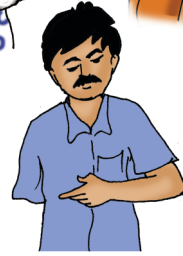
प्रश्न : काम के समय चोट लगने या दुर्घटना होने पर क्या सुविधा मिलती है?

उत्तर : काम के समय चोट लगने पर मुफ्त में इलाज कराया जाता है। दुर्घटना में घायल होने पर अस्पताल, दवा और इलाज के खर्च के साथ-साथ मजदूरी का कम से कम आधा हिस्सा उसे दैनिक भत्ते के रूप में दिया जाता है।



प्रश्न : काम करते समय मौत होने या अपंग होने पर कितना मुआवजा मिलता है?

उत्तर : काम करते हुए मौत होने पर उसके कानूनी वारिस को या अपंग होने पर उसे पच्चीस हजार रुपये मुआवजा दिया जाता है।



प्रश्न : काम के समय साथ गए बच्चे को नुकसान होने पर क्या कार्यवाही होती है?

उत्तर : काम के समय साथ गए बच्चों में से किसी को चोट लगने पर उसका इलाज मुफ्त किया जाता है। बच्चे की मौत होने या अपंगता होने पर राज्य सरकार द्वारा तय की गई दर पर मुआवजा मिलता है।

प्रश्न : काम के समय चोट लगने या दुर्घटना होने पर क्या सुविधा मिलती है?

उत्तर : काम के समय चोट लगने पर मुफ्त में इलाज कराया जाता है। दुर्घटना में घायल होने पर अस्पताल, दवा और इलाज के खर्च के साथ-साथ मजदूरी का कम से कम आधा हिस्सा उसे दैनिक भत्ते के रूप में दिया जाता है।

प्रश्न : ग्रामीण रोजगार गारंटी से जुड़ी शिकायतें कहां की जाती हैं?

उत्तर : ग्रामीण रोजगार गारंटी के काम, मजदूरी, बेरोजगारी भत्ते, मुआवजे आदि से जुड़ी शिकायतें योजना अधिकारी के पास की जाती हैं। योजना अधिकारी शिकायतों को पंजी में दर्ज करता है। शिकायत पर 7 दिनों के अंदर कार्यवाही कर उसे संबंधित अधिकारी के पास भेजा जाता है।

प्रश्न : ग्रामीण रोजगार गारंटी में कौन-कौन सी योजनाएं संचालित की जा सकती हैं?

उत्तर : इसके अंतर्गत निम्नलिखित योजनाएं संचालित की जा सकती हैं-

- गांवों को सड़क से जोड़ना ।
- झीलों और तालाबों की साफ-सफाई एवं मरम्मत करना ।
- भूमि सुधार का काम करना ।
- अनुसूचित जातियों, वनवासियों या भूमि सुधार से फायदा पाने वालों के लिए सिंचाई की व्यवस्था करना । सिंचाई के लिए नहरें बनाना ।
- पेड़ लगाना या वनों का विकास करना ।
- पानी बचाने या पानी का संरक्षण करने की योजना चलाना ।

प्रश्न : ग्रामीण स्तर पर योजना कौन बनाता है?

उत्तर : राज्य सरकार द्वारा रोजगार योजनाओं की घोषणा के आधार पर ग्राम पंचायत योजना बनाती है । वह अपने क्षेत्र के गांवों में किए जा सकने वाले कामों की योजना बनाती है । उन्हें बनाने में ग्राम सभा और वार्ड समितियों की भी राय ली जाती है ।

प्रश्न : इन योजनाओं की स्वीकृति व बजट कहां से मिलता है

उत्तर : ग्राम पंचायत द्वारा बनाई गई योजनाओं की जांच व स्वीकृति योजना अधिकारी द्वारा की जाती है । विकास खण्ड की सभी ग्राम पंचायतों की स्वीकृत योजनाएं जिला पंचायत को भेजता है । जिला पंचायत सभी योजनाओं के लिए बजट स्वीकार करती है ।

प्रश्न : क्या इस कानून में ठेके पर काम कराए जा सकते हैं?

उत्तर : इस कानून में ठेके पर काम नहीं कराए जा सकते हैं ।

प्रश्न : क्या काम के दौरान मशीनों का उपयोग किया जा सकता है?

उत्तर : जहां तक संभव हो काम के दौरान मशीनों का उपयोग नहीं करना है । सिर्फ ग्रामीणों के शारीरिक श्रम से ही योजनाओं का संचालन करना है ।

प्रश्न : इसके अंतर्गत कोई नई योजना कब चलाई जा सकती है?

उत्तर : कम से कम 50 लोगों को काम मिलने की संभावना पर नई योजना चलाई जा सकती है ।

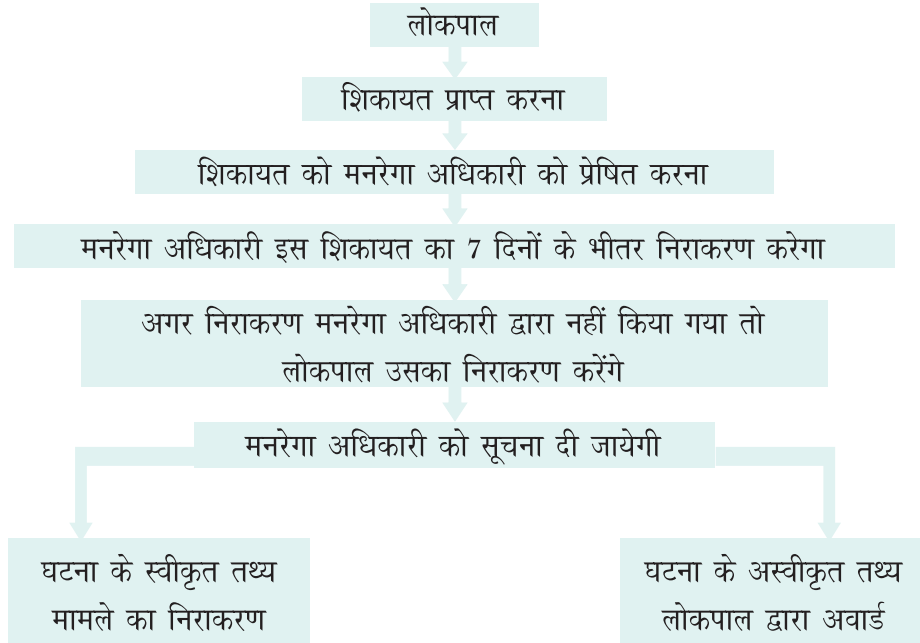
मनरेगा की शिकायतों का निराकरण

- ग्रामीण रोजगार गारंटी योजना को आजादी के बाद की सबसे महत्वपूर्ण योजना माना जा रहा है। यह योजना “काम के अधिकार” को सुनिश्चित करते हुए हर-परिवार को साल में सौ दिन का काम देकर ग्रामीण क्षेत्रों में सराहनीय कार्य कर रही है।
- इस योजना को क्रियान्वयन में यदि कहीं कुछ गड़बड़ी पायी जाती है तो इसकी शिकायत लोकपाल से लिखित में की जा सकती है।
- प्रत्येक राज्य को एक लोकपाल कार्यालय स्थापित करना होगा। लोकपाल अपने कार्य के लिए स्वतंत्र होंगे।
- लोकपाल को यह अधिकार दिया गया है कि वह मनरेगा मजदूर से शिकायत ले सकता है।

लोकपाल से शिकायत जिन आधारों पर की जा सकती है वे इस प्रकार हैं -

- ग्राम सभा की अनियमितता।
- परिवार के पंजीयन या जॉब कार्ड।
- काम की मांग।
- काम के लिए किये गये आवेदन की रसीद।
- मजदूरी के भुगतान।
- बेरोजगारी भत्ते का भुगतान।
- लिंग के आधार पर किये जाने वाला भेदभाव।
- कार्यस्थल की सुविधाएँ।
- किये गये काम का मूल्यांकन।
- मस्टर रोल का परीक्षण।
- दस्तावेजों का अवलोकन।
- मनरेगा राशि का इस्तेमाल।
- मनरेगा राशि का आवंटन।
- सामाजिक परीक्षण।
- रिकार्ड की अनियमितता।

शिकायत निवारण की चरणबद्ध प्रक्रिया इस प्रकार है-
लोकपाल के द्वारा शिकायत के निराकरण की प्रक्रिया



4. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

- कैलाश बाजार से एक किलो मूंग की दाल खरीदकर लाया। पैकेट पर लगे लेबल पर दाल का वजन एक किलो लिखा था। उसे लगा कि दाल एक किलो नहीं है। घर आकर उसने दाल को तोला तो 950 ग्राम वजन निकला।
- राघवेन्द्र अपने परिवार के लिए कपड़े प्रेस करने को एक प्रेस खरीदकर लाया। दुकानदार ने ₹ 900 रूपये लेकर प्रेस राघवेन्द्र को दे दी। राघवेन्द्र बिल लेना भूल गया। 10 दिन बाद प्रेस खराब हो गयी। राघवेन्द्र ने दुकानदार से जाकर शिकायत की तो दुकानदार बोला बिल दिखाओ। राघवेन्द्र हक्का-बक्का सा उसका मुंह देखता रहा। दुकानदार हंसकर बोला 'ये रहा आपका बिल'। उसने बिल निकालकर दिया और कहा प्रेस तो ठीक हो जायेगी लेकिन बाजार से कोई भी सामान खरीदें तो उसका बिल जरूर लें।
- आशिष ने एक बड़ी दुकान से टी.वी. खरीदा। घर ले आये। पूरा परिवार बहुत खुश था। लेकिन 12 दिन बाद ही टी.वी. खराब हो गया। दुकानदार से जाकर शिकायत की तो उसने भी ठीक कराने का कहकर दो महीने लगा दिये। आशिष अब क्या करे?
- रमाशंकर बच्चे की दवा लेने मेडिकल स्टोर गये। दवा की शीशी पर एम.आर.पी. ₹ 53 रूपये लिखा था। लेकिन दुकानदार ने ₹ 60 मांगे। पूछने पर दुकानदार बोला "इस दवा की बहुत कमी चल रही है। रमाशंकर बोला क्या रसीद दोगे"। दुकानदार ने मना कर दिया।

इस तरह के बहुत से उदाहरण हैं जो हमारे आस-पास आये दिन देखने को मिलते हैं। ऐसी स्थिति में उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए कानून मदद करता है। आइये जानते हैं उपभोक्ता संरक्षण कानून में क्या-क्या लिखा है -

प्रश्न : उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए कौन सा कानून बनाया गया है?

उत्तर : भारत में सन् 1986 के पूर्व व्यापारियों, उत्पादकों आदि की मनमानी और ग्राहकों को शोषण से बचाने के लिये किसी प्रकार के कानून और नियम नहीं थे। विभिन्न प्रकार की सेवाओं एवं वस्तुओं के गुणों में कमी होने पर ग्राहकों के हित के लिये किसी प्रकार के विवादों के निपटारे आदि के लिये कोई अधिकार प्राप्त फोरम

उपलब्ध नहीं था। इसीलिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 बनाया गया। इसमें उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने के लिये कई प्रावधान किये गये हैं।

प्रश्न : उपभोक्ता फोरम क्या है?

उत्तर : इसके अनुसार भारत के प्रत्येक जिले में एक-एक उपभोक्ता फोरम, प्रत्येक राज्य में प्रादेशिक फोरम तथा राष्ट्रीय स्तर पर एक फोरम की स्थापना की गई। इस कानून के लागू होने के बाद बहुत कम व्यय में एवं शीघ्रता से उपभोक्ताओं को न्याय दिलाने की व्यवस्था की गई है। जहाँ व्यापारी द्वारा बेचे गए माल में कोई दोष हो अथवा प्रदान की गई सेवा में कोई कमी या उपेक्षा हो तो उपभोक्ता फोरम के समक्ष जाकर अपनी बात कह सकता है तथा व्यापारी आदि के विरुद्ध सहायता मांग सकता है। फोरम के द्वारा दिये गये आदेशों को लागू करवाने के बारे में भी नियमों में व्यवस्था की गई है।

प्रश्न : उपभोक्ताओं के हितों को किस तरह ध्यान में रखा जाता है?

उत्तर : जो सामान या सेवा उपभोक्ता के जीवन या सम्पत्ति के लिये हानिकारक है उसको बेचने के लिये पूर्व सावधानी रखे जाने के निर्देश इसमें दिये गये हैं। इसमें यह भी बताया गया है कि बेचे जाने वाले माल की किस्म, मात्र, शुद्धता मूल्य आदि को बताया जायेगा। इस कानून से अनुचित व्यापार प्रथा पर भी रोक लगी है। ज्यादातर सामान और सेवाएं लेने वाले लोग कानून नहीं समझते और निम्न तथा मध्यम वर्ग के गरीब लोग हैं। कई लोग बिना पढ़े लिखे भी होते हैं अतः उनके हितों का भी ध्यान इस का कानून में रखा गया है। यह सामाजिक कल्याण की दृष्टि से आम लोगों के लिये बनाया गया कानून है।

प्रश्न : फोरम को शिकायत किस तरह की जाती है?

उत्तर : उपभोक्ताओं को परेशानी एवं व्यर्थ के खर्चों से बचाने के लिये इसकी कार्यवाही में गवाह-सबूत लेने की व्यवस्था नहीं की गई है केवल शपथ-पत्रों एवं संबंधित दस्तावेजों के आधार पर छः महीने की समयावधि में फोरम के मुखिया को मामला निपटाने के निर्देश इस कानून में दिये गये हैं। इस कानून में पीड़ित उपभोक्ता को वकील करने की भी आवश्यकता नहीं है वह स्वयं अपनी शिकायत लिखकर व लिखवाकर आवश्यक कागजातों के साथ फोरम के सामने पेश कर सकता है।

प्रश्न : कौन-कौन सी सेवाओं के लिए फोरम में जाया जा सकता है?

उत्तर : वस्तुएँ या माल व्यापारियों द्वारा बेचा जाता है इसके अन्तर्गत चल सम्पत्ति अर्थात् एक स्थान से दूसरे स्थान तक ले जाने योग्य माल अथवा वस्तु आयेगी तथा सेवा के अन्तर्गत बैंकिंग, बीमा, परिवहन, बिजली, लॉजिंग, मनोरंजन, मनोविनोद, रेल्वे, पोस्ट ऑफिस, हवाई जहाज, कोरियर सेवाएं, कुकिंग गैस आदि आ जायेगी। यदि इन सेवाओं में कोई कमी या हानि उपभोक्ता को होती है तो उसके मुआवजे के लिये यह फोरम में जा सकता है।

प्रश्न : कौन-कौन की सेवाएं इस कानून के अंतर्गत नहीं आती हैं?

उत्तर : सरकारी कर्मचारियों और शासन द्वारा जनता को दी जाने वाली सेवाएं इस कानून के अन्तर्गत नहीं आती है तथा सेवा यदि निःशुल्क अथवा व्यक्तिगत तौर पर दी गई है वह भी इस कानून के दायरे में नहीं आती। यदि उपभोक्ता गरीब है तो उसके हितों के लिये एक समिति का गठन किये जाने की व्यवस्था की गई है जिसके माध्यम से यह फोरम में अपना दावा लगा सकता है।

प्रश्न : फोरम को शिकायत किस तरह की जाती है?

उत्तर : उपभोक्ताओं को परेशानी एवं व्यर्थ के खर्चों से बचाने के लिये इसकी कार्यवाही में गवाह-सबूत लेने की व्यवस्था नहीं की गई है केवल शपथ-पत्रों एवं संबंधित दस्तावेजों के आधार पर छः महीने के अन्दर फोरम के मुखिया को मामला निपटाने के निर्देश इस कानून में दिये गये हैं। इस कानून में पीड़ित उपभोक्ता को वकील करने की भी आवश्यकता नहीं है वह स्वयं अपनी शिकायत लिखकर व लिखवाकर आवश्यक कागजातों के साथ फोरम के सामने पेश कर सकता है।

प्रश्न : शिकायत का निपटारा किस प्रकार होता है?

उत्तर : यह कि उपभोक्ता द्वारा खरीदे गये माल या ली गई सेवा में गलती या कमी के आधार पर फोरम के सामने शिकायत पेश की जाने पर विरोधी पार्टी को नोटिस जारी करके उसका शपथ पत्रों आदि दस्तावेजों के साथ जमा होने पर फोरम के मुखिया द्वारा शीघ्र शिकायत का निपटारा कर दिया जाता है। यदि दोनों में से कोई पक्ष फोरम के निर्देशों से संतुष्ट नहीं है तो वह राज्य आयोग में अपील कर सकता है। उपभोक्ताओं की सुविधा के लिये बनाए गए नियमों में शिकायत फोरम के सामने बनाकर रखने के लिये छपे हुए प्रोफार्मा दिये गये हैं। इस कानून

में उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा किस प्रकार की गई है इसके लिये दी जाने वाली सेवाओं या बेचे गए माल की किस्म, मात्रा आदि में कमी या गलती के कारण खरीददार को हुए नुकसान से संबंधित प्रकरणों के कुछ नमूनों को देखा जाना उचित होता है।

प्रश्न : सामान खरीदते समय ग्राहक को क्या-क्या सावधानी रखना चाहिए?

उत्तर : इसी प्रकार जब उपभोक्ता कोई भी सामान अपने घर के लिये खरीदने जाएं, तब जो भी वस्तु खरीदें उसकी गुणवत्ताएं मूल्य आदि की जाँच कर लें। जैसे उपभोक्ता ने साइकिल खरीदी तथा खरीदने से पूर्व साइकिल किस कम्पनी की, किस क्वालिटी की है उसका वास्तविक मूल्य क्या है तथा बाजार में अन्य दुकानों पर इस दुकानदार के भावों से अन्तर तो नहीं है, इसकी जानकारी तुलनात्मक रूप से कुछ दुकानों पर जाकर लेनी चाहिये। उसके पश्चात्, सामान की उपयोगिता उसके किस्म, भाव की जानकारी से संतुष्टि होने पर साइकिल खरीदनी चाहिये।

प्रश्न : उपभोक्ता संरक्षण परिषद् क्या है?

उत्तर : केन्द्र सरकार ने केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद् का गठन किया है। इस परिषद् का अध्यक्ष उपभोक्ता मामलों के मंत्री है तथा सरकारी और गैर सरकारी सदस्यों की नियुक्ति किये जाने की व्यवस्था एक निर्धारित संख्या में की गई है।

प्रश्न : उपभोक्ता संरक्षण परिषद के उद्देश्य क्या हैं?

उत्तर : इस परिषद् के गठन का मुख्य उद्देश्य पूरे भारत में उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करना है। जिन वस्तुओं के व्यापार से लोगों का स्वास्थ्य बिगड़े और वे बीमार पड़ जाएं, उनके जीवन के लिये खतरनाक हों, जैसे-सिगरेट और शराब की बोतलों पर यह चेतावनी लिखना अनिवार्य किया गया है कि क्योंकि इनका उपयोग स्वास्थ्य के लिये खतरनाक है। यह बातें परिषद तय करती है। इसी प्रकार जनता को माल खरीदने एवं सेवाओं को लेने के क्या-क्या अधिकार हैं इसके बारे में जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करती है।

प्रश्न : राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद् क्या हैं?

उत्तर : सभी राज्यों में एक-एक राज्य उपभोक्ता संरक्षण परिषद् का गठन किया है। इसका अध्यक्ष राज्य के उपभोक्ता मामलों के मंत्री को बनाया गया तथा विभागीय और गैर विभागीय सदस्यों की निर्धारित संख्या में नियुक्तियाँ की गई हैं। उपभोक्ताओं के हितों की अधिक से अधिक रक्षा करने के लिए इसे बनाया गया है।

प्रश्न : जिला स्तरीय उपभोक्ता फोरम क्या है?

उत्तर : जिला स्तर के फोरम में जिला न्यायालयीन स्तर के व्यक्ति को फोरम का अध्यक्ष बनाया जाता है। इसके साथ ही योग्य दो लोगों को जिन्हें कानून, अर्थशास्त्र, कामर्स, अकाउंट्स, उद्योग आदि का ज्ञान और अनुभव होगा उन्हें सदस्य बनाया जाता है। इन दो सदस्यों में से एक पद महिला सदस्य के लिये सुरक्षित रखा गया है।

प्रश्न : जिला फोरम के अधिकार क्या हैं?

उत्तर : जिला फोरम को ऐसे विवादों को प्राप्त करने का अधिकार होगा जहां माल या सेवा में त्रुटि या हानि के बदले मुआवजा की राशि बीस लाख रुपये से अधिक न हो।

प्रश्न : जिला फोरम में शिकायत लगाने का तरीका क्या है?

उत्तर : कोई भी उपभोक्ता खरीदे गए माल या प्राप्त की गई सेवा, में क्षतिपूर्ति के लिये फोरम के समक्ष शिकायत कर सकता है। इस शिकायत के साथ शिकायतकर्ता को खुद का शपथ-पत्र एवं संबंधित दस्तावेज भी देने होंगे। इसके बाद जिसके खिलाफ शिकायत की गई है उसको फोरम द्वारा नोटिस भेजा जाता है। इसके बाद फोरम का अध्यक्ष विवाद के संबंध में पक्षकारों के तर्क सुनता है। प्रकरण के रिकार्ड पर आई गवाही, सबूत एवं बहस के आधार पर वह अपना फैसला पक्षकारों को सुनता है।

प्रश्न : क्या इस फैसले पर अपील की जा सकती है?

उत्तर : जिला फोरम में दोनों पक्षकारों में से जिसके विरुद्ध फोरम का फैसला घोषित किया गया है। वह पक्ष जिला फोरम के आदेश प्राप्ति के तीस दिन के भीतर राज्य आयोग में अपील पेश कर सकता है।

अपील प्राप्त होने के बाद राज्य फोरम दावों के निपटारे के लिये विरोधी पार्टी को सूचना-पत्र जारी करके जवाब और बहस के लिये हाजिर रहने के लिये निर्देश जारी करता है। दावों के गुण-दोष पर पक्षकारों की बहस सुनने के पश्चात् रिकार्ड पर आए दस्तावेजों एवं गवाह-सबूत के अनुसार आयोग फैसला सुनाता है।

प्रश्न : क्या राज्य के फैसले के विरुद्ध भी अपील की जा सकती है?

उत्तर : राज्य आयोग फोरम द्वारा दिये गये आदेश के विरुद्ध पीड़ित पक्षकार तीस दिन की समयावधि में राष्ट्रीय आयोग में जो नई दिल्ली में है कर सकता है। अपील

पर आयोग दूसरे पक्ष को सुनवाई के लिये नोटिस जारी करता है। पक्षकारों की बहस सुनने के बाद अपना अंतिम आदेश घोषित करता है।

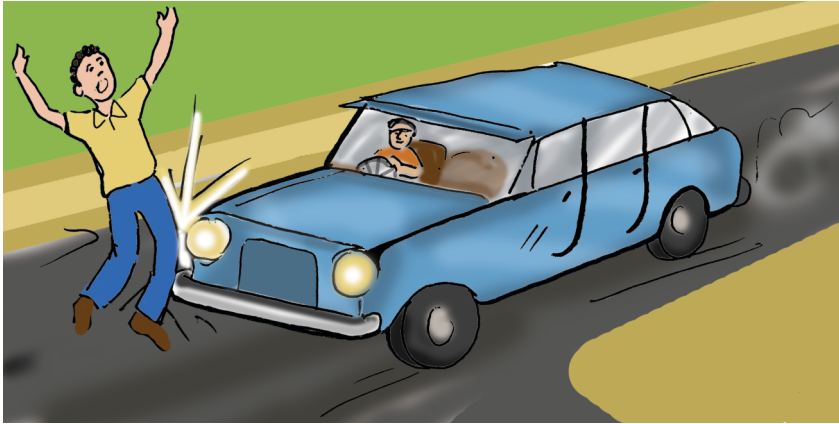
राष्ट्रीय आयोग के आदेश से हारने वाला पक्ष यदि चाहे तो तीस दिन के अन्दर सुप्रीम कोर्ट में अपील कर सकता है। तीस दिन के बाद भी अपील देर से पेश करने के कारणों पर प्रारम्भिक सुनवाई के पश्चात सुप्रीम कोर्ट अपील ले सकता है।

प्रश्न : इस कानून के अंतर्गत सजा के क्या प्रावधान हैं?

उत्तर : जिला फोरम, राज्य आयोग, राष्ट्रीय आयोग द्वारा दिये गये आदेश के बाद भी सम्बन्धित पक्ष उसका पालन नहीं करता है तो इसे एक महीने से लेकर तीन वर्ष तक की जेल या ₹ 2,000 से लेकर ₹ 10,000 तक का जुर्माना हो सकता है। सजा और जुर्माने दोनों भी हो सकते हैं।

5. मोटर वाहन क्षतिपूर्ति अधिनियम, 1939

हले बैलगाड़ियों, बग्गियों, तांगों से यात्राएं हुआ करती थीं। धीरे-धीरे इनका चलन कम होता गया। इनकी जगह तेज रफ्तार की मोटर गाड़ियों ने ले ली। पहले से कम समय में ज्यादा दूर की यात्राएं होने लगी। शहरी विकास ने गांवों-कस्बों और शहरों के फासले और भी कम कर दिये हैं। मोटर वाहनों की संख्या में भी बहुत बढ़ोतरी हुई है। परिणाम के तौर पर वाहनों से रोजाना हजारों लोगों का गांव से शहर आना-जाना आम बात हो गई है।



रोजाना की इस भागम-भाग में दुर्घटनाएं भी अधिक होने लगी हैं। अधिकांश लोगों को इस बात की जानकारी नहीं होती कि दुर्घटना होने पर क्या किया जाए? जबकि हमारे यहां मोटर गाड़ी अधिनियम, 1939 बना था। इसके बाद “मोटर वाहन अधिनियम, 1988” लागू हुआ है। 1994 में इस कानून में कुछ संशोधन किये गये हैं। इसके अंतर्गत दुर्घटना से पीड़ित व्यक्ति के लिए कई महत्वपूर्ण प्रावधान किए गए हैं।

प्रश्न : इस कानून के अंतर्गत मोटर वाहन किसे माना गया है?

- उत्तर :
- मोटर कार, ट्रक, बस, डम्पर, जीप, ऑटो रिक्शा, स्कूटर, मोटर साईकिल आदि को मोटर वाहन माना गया है।
 - जब ट्रेक्टर का उपयोग सड़क पर किया जाता है तो उसे मोटर वाहन माना जाता है।
 - ट्रेक्टर का उपयोग खेत में करते समय उसे मोटर वाहन नहीं माना जाता है। इस समय दुर्घटना होने पर कानून में मुआवजा नहीं मिलता है।

प्रश्न : मोटर वाहन से दुर्घटना होने पर क्या करना चाहिए?

उत्तर : मोटर वाहन कानून की धारा 134 के अनुसार कानूनी लिखा-पढ़ी के पहले घायल का इलाज बहुत जरूरी होता है। घायल को तुरंत पास के अस्पताल या डॉक्टर के पास ले जाना चाहिए। इसके साथ ही थाने में एफ.आई.आर. (प्रथम सूचना रिपोर्ट) दर्ज करानी चाहिये।



प्रश्न : मुआवजा किसे कहते हैं?

उत्तर : मोटर दुर्घटना से चोट लगने, मृत्यु होने या सम्पत्ति को नुकसान पहुंचने पर मिलने वाली राशि को मुआवजा कहते हैं। यह दूसरे पक्ष द्वारा पीड़ित या उसके कानूनी वारिस को दी जाती है।

प्रश्न : मुआवजा किस हिसाब से दिया जाता है?

उत्तर : मुआवजे की राशि पीड़ित व्यक्ति की आय, शारीरिक चोट,, मानसिक चोट, आय एवं सम्पत्ति को हुए नुकसान पर तय होती है। मुआवजे की राशि पीड़ित की आय पर भी निर्भर करती है। अधिक आय वाले को अधिक मुआवजा मिलता है।

प्रश्न : दुर्घटना में मृत्यु होने पर मुआवजा किसे मिलता है?

उत्तर : ● मृतक पर आश्रित कानूनी वारिसों को ही मुआवजा पाने का अधिकार होता है। दुर्घटना में पुरुष की मौत होने पर उसके माता-पिता, विधवा पत्नी या उसके बच्चे को मुआवजा मिलता है।

- महिला की मौत होने पर उसके पति या बच्चे को मुआवजा मिलता है। मृतक पर आश्रित अन्य रिश्तेदार भी कानूनी वारिस माने जाते हैं। कमाने वाले बालिग बेटे, शादीशुदा बेटे एवं पुनर्विवाह करने वाली विधवा को कानूनी वारिस नहीं माना जाता है।

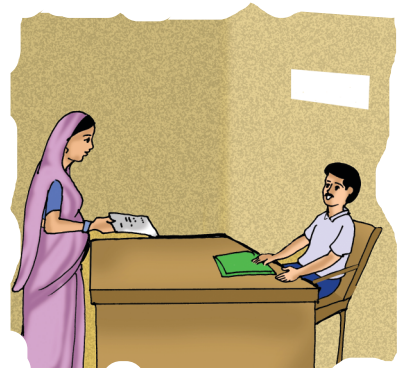
प्रश्न : मुआवजा पाने के लिए क्या करना पड़ता है?

उत्तर : मुआवजा पाने के लिए विशेष अदालत “मोटर एक्सीडेंट ट्रायब्यूनल” में केस दर्ज करना पड़ता है। इसमें चालक की असावधानी को साबित करना जरूरी होता है। दुर्घटना में मृत्यु या स्थाई रूप से अयोग्य होने पर चालक की असावधानी साबित नहीं करनी पड़ती एवं ऐसे में मुआवजे की एक तय राशि अवश्य दी जाती है।

दुर्घटना मुआवजे के लिए बनाई गई विशेष अदालत में दावा किया जाता है। इसे “मोटर एक्सीडेंट ट्रायब्यूनल” कहते हैं। ये जिला अदालत में होती है।

प्रश्न : मुआवजा कौन देता है?

- उत्तर : ● जिसकी गलती से दुर्घटना घटी है, उसे मुआवजा भुगतना पड़ता है।
- अगर गाड़ी का बीमा है तो बीमा कम्पनी मुआवजे की रकम अदा करेगी।



- अगर कोई अपनी गाड़ी मरम्मत के लिए देता है और कारीगर उस गाड़ी से कोई दुर्घटना कर दे तो मुआवजा गाड़ी के मालिक को ही चुकाना पड़ता है।
- राज्य परिवहन की बस से दुर्घटना होने पर राज्य सरकार को मुआवजा देना पड़ता है। निजी बस या ट्रक से दुर्घटना होने पर उनके मालिक को मुआवजा देना पड़ता है।
- अगर कोई किसी की गाड़ी मांगकर चला रहा है और उससे दुर्घटना हो जाये तो गाड़ी मालिक को मुआवजा देना पड़ेगा। बिना मांगे किसी की गाड़ी चलाते समय दुर्घटना होने पर गाड़ी चलाने वाले को मुआवजा देना पड़ेगा।

प्रश्न : दुर्घटना में “सहायक दोष” किसे कहते हैं?

उत्तर : दुर्घटना में पीड़ित व्यक्ति की असावधानी, गलती, लापरवाही को “सहायक दोष” कहते हैं जैसे-

- पीड़ित व्यक्ति यदि स्वयं भी गाड़ी चला रहा था, तो उसका ब्रेक सही न होना, सहायक दोष कहलाता है।
- बस की छत पर यात्रा करते समय दुर्घटना में घायल होने पर सहायक दोष माना जाता है।
- यातायात की बलियों को अनदेखा करना या गाड़ी गलत दिशा में चलाना भी इसी श्रेणी में आता है। सहायक दोष होने पर मुआवजे की राशि कम हो जाती है।

प्रश्न : अनिवार्य मुआवजा किसे कहते हैं?

उत्तर : मोटर दुर्घटना में स्थाई रूप से अयोग्य होने या मृत्यु होने पर एक तय राशि मुआवजे के रूप में दी जाती है। इसे अनिवार्य मुआवजा कहते हैं।

प्रश्न : अनिवार्य मुआवजा किसे कहते हैं?

उत्तर : मोटर दुर्घटना में स्थाई रूप से अयोग्य होने या मृत्यु होने पर एक तय राशि मुआवजे के रूप में दी जाती है। इसे अनिवार्य मुआवजा कहते हैं।

प्रश्न : “बिना दोष के दायित्व” से क्या आशय है?

उत्तर : ● अगर कोई किसी की गाड़ी मांगकर चला रहा है और उससे दुर्घटना हो जाये तो गाड़ी मालिक को मुआवजा देना पड़ेगा। बिना मांगे किसी की गाड़ी चलाते समय दुर्घटना होने पर गाड़ी चलाने वाले को मुआवजा देना पड़ेगा।

- मोटर दुर्घटनाओं में होने वाली मृत्यु और स्थाई अयोग्यता के लिए मोटर वाहन अधिनियम में एक न्यूनतम राशि अनिवार्य मुआवजे के रूप में तय की गई है।
- अगर कोई किसी की गाड़ी मांगकर चला रहा है और उससे दुर्घटना हो जाये तो गाड़ी मालिक को मुआवजा देना पड़ेगा। बिना मांगे किसी की गाड़ी चलाते समय दुर्घटना होने पर गाड़ी चलाने वाले को मुआवजा देना पड़ेगा। इस राशि के लिए वाहनचालक की असावधानी साबित करने की जरूरत नहीं होती है। पीड़ित व्यक्ति का दोष भी नहीं देखा जाता है। ऐसे मुआवजे की अदायगी को बिना दोष के दायित्व निभाना कहा जाता है।

प्रश्न : बिना दोष के दायित्व के अंतर्गत कितना मुआवजा देना पड़ता है?

उत्तर : वाहन चालक या मालिक द्वारा दुर्घटना में स्थायी अयोग्य व्यक्ति को ₹ 25000 (पच्चीस हजार रुपये) दिये जाते हैं। पीड़ित की मृत्यु होने पर उसके वारिस को ₹ 50,000 (पचास हजार रुपये) मुआवजा दिया जाता है।

प्रश्न : स्थाई अयोग्यता किसे कहते हैं?

उत्तर : दुर्घटना में हाथ, पैर, अंगुलियों का कट जाना, आंख की रोशनी चले जाना, बहरा हो जाना, चेहरा और सिर कुरूप हो जाना आदि को स्थाई अयोग्यता कहते हैं?

प्रश्न : दुर्घटना होने पर चालक के खिलाफ कौन सा मुकदमा चलाया जाता है?

उत्तर : दुर्घटना होने पर चालक के खिलाफ फौजदारी मुकदमा चलाया जाता है।

प्रश्न : क्या दुर्घटना संबंधी मामले लोक अदालत में भी सुलझाए जाते हैं?

उत्तर : मुदकमे बाजी की लम्बी प्रक्रिया की वजह से कुछ राज्यों में नियमित रूप से लोक अदालतों के माध्यम से भी दुर्घटना के मामलों का निपटारा किया जाता है। इसमें दोनों पक्षों के बीच आपसी समझौता करवाया जाता है। लोक अदालत की तारीख घोषित होने के बाद दावा फार्म विधिक सेवा प्राधिकरण के पास जमा कराना पड़ता है।

प्रश्न : मुआवजे के लिए दावा कौन कर सकता है?

उत्तर : निम्नलिखित व्यक्ति मुआवजे का दावा कर सकते हैं:

- मोटर दुर्घटना में घायल व्यक्ति।
- जिसकी सम्पत्ति को हानि पहुंची हो।

- मोटर दुर्घटना में मरने वाले के कानूनी वारिस ।
- घायल व्यक्ति या कानूनी वारिस का प्रतिनिधि जिसे दावे का अधिकार दिया गया हो ।

प्रश्न : मुआवजा दावा फार्म में क्या-क्या जानकारी देना जरूरी है ?

उत्तर : मुआवजा दावा फार्म में घायल का नाम, आयु, काम, आमदनी, दुर्घटना का समय, तारीख, जगह, थाना क्षेत्र, एफ.आई.आर. नम्बर, वाहन का नाम व नम्बर, चालक, मालिक और बीमा कम्पनी का नाम आदि । जानकारी देना जरूरी होता है । इसके साथ-साथ किस तरह की चोटें लगी और उनका इलाज कहां हुआ तथा मांगे गये मुआवजे के कारण भी दावा फार्म में लिखना जरूरी होता है ।

प्रश्न : विशेष अदालत दावे पर क्या कार्यवाही करती है ?

उत्तर : विशेष अदालत यानी “मोटर एक्सीडेंट ट्रायब्यूनल“ वाहन मालिक और बीमा कम्पनी को नोटिस करती है । दोनों पक्षों की सुनवाई के बाद वह मुआवजे की राशि तय करती है । फैसले में यह स्पष्ट होता है कि पीड़ित को मुआवजे की कितनी राशि चालक देगा और कितनी बीमा कम्पनी या मालिक देगा ।

प्रश्न : विशेष अदालत के फैसले के बाद क्या कार्यवाही होती है ?

उत्तर : पन्द्रह दिन के अन्दर फैसले की एक-एक प्रति सभी पक्षों को भेजी जाती है । मोटर मालिक या बीमा कम्पनी या दोनों को तीस दिन में मुआवजे की राशि विशेष अदालत में जमा करनी पड़ती है । अदालत यह राशि बैंक द्वारा पीड़ित या उसके वारिस को देती है । विशेष अदालत के फैसले से सन्तुष्ट नहीं होने पर कोई भी पक्ष 90 दिन के अंदर उच्च न्यायालय (हाई कोर्ट) में अपील कर सकता है ।

प्रश्न : दुर्घटना करने वाले की पहचान नहीं होने पर सरकार क्या सहायता करती है ?

उत्तर : कई बार दुर्घटना करने वाला चालक गाड़ी लेकर भाग जाता है । ऐसी दुर्घटना को “मारकर भाग जाना” कहते हैं । इस प्रकार की दुर्घटनाओं में गाड़ी व चालक की पहचान कठिन हो जाती है । ऐसी स्थिति में किसी को जिम्मेदार नहीं ठहराया जा सकता है । इसलिये सरकार सांत्वना के रूप में पीड़ित को गहरी चोट लगने पर ₹ 12,500 (बारह हजार पांच सौ रुपये) एवं मृत्यु होने पर उसके परिवार को ₹ 25,000 (पच्चीस हजार रुपये) प्रदान करती है ।

हमने अब तक जाना....

“सूचना का अधिकार” आजादी के बाद मिला एक ऐसा अधिकार है जो जनसमुदाय और शासन के बीच एक सेतु का काम करते हुए दोनों के रिश्तों को पारदर्शी बनाता है। भ्रष्टाचार और शोषण पर भी लगाम कसने के लिये इसका भरपूर उपयोग हो रहा है। शासन के कार्यों से संबंधित कोई भी जानकारी निर्धारित शुल्क देकर प्राप्त की जा सकती है।

राष्ट्रीय ग्रामीण रोजगार गारंटी कानून 2005 भी एक ऐसा महत्वपूर्ण कानून है जो प्रत्येक गरीब परिवार को साल में 100 दिन का काम देने की गारंटी देता है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 सभी उपभोक्ताओं को अधिकार देता है कि जो वस्तु या सामान उसने खरीदा है उसकी गुणवत्ता और मात्रा निर्धारित मापदंडों के अनुरूप हो।

“मोटर वाहन क्षतिपूर्ति अधिनियम 1939” हमें सड़क दुर्घटना होने पर मिलने वाली मुआवजे की जानकारी तो देता ही है साथ-साथ दोषी की सजा भी निर्धारित करता है।