JUSTICE BHANWAR SINGH
President,
State Consumer Disputes Redressal Commission, U.P.
2, Rana Pratap Marg (Moti Mahal)
Lucknow - 226001

Phone : 0522-2625735, 2619484
Fax : 0522-2272970

Ref. No.:
Date :

पत्रांक - 36 /एस.सी.डी.आर.सी./यू.पी./2007
दिनांक :: 10 अप्रैल, 2007

प्रिय महोदय,

जिला फोरम उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रावधानों के अन्तर्गत गठित जन सामान्य को उपभोक्ता विवाद सम्बन्धी मामलों में प्रतितोष/ समाधान उपलब्ध कराये जाने सम्बन्धी प्राथमिक इकाई है। प्रदेश के जिला फोरम द्वारा जिस दक्षता से अपने कार्यों व दायित्वों का निर्वहन किया जाता है उसी तरह की छवि विभाग की समग्र रूप से बनती है। जिला फोरमों की दक्षता मात्र अध्यक्ष जिला फोरम पर ही नहीं बल्कि सदस्यगण व अधीनस्थ स्टाफ, सभी पर सामूहिक रूप से निर्भर करती है। अतः जिला फोरम के दक्षता पूर्ण संचालन के लिए प्रत्येक द्वारा अपने कर्तव्यों का, सामूहिक दायित्व की भावना से निष्ठापूर्वक निर्वहन करना आवश्यक है।

अधिनियम के प्रावधानानुसार जिला फोरम के अध्यक्ष ऐसे व्यक्ति होते हैं जो जनपद न्यायाधीश हों या रह चुके हों या होने योग्य हों। इसी प्रकार जिला फोरम के सदस्य के रूप में ऐसे व्यक्ति चुने जाने का प्रावधान है जो योग्य, सत्यनिष्ठ एवं प्रतिष्ठा वाले व्यक्ति हों और जिन्हें अर्थशास्त्र, विधि, वाणिज्य अथवा प्रशासन आदि से सम्बन्धित समस्याओं से संव्यवहार करने का पर्याप्त ज्ञान और अनुभव हो। उक्त प्रावधान से यह स्वतः स्पष्ट है कि अधिनियम की मंशा व्यापक जनहित के इस कार्य को समाज के उत्कृष्ट व्यक्तियों के माध्यम से कराने की है।

जिला फोरमों के क्रियाकलाप के सम्बन्ध में मुख्य रूप से निम्न प्रकार के तथ्य आयोग के संज्ञान में विभिन्न स्रोतों से आ रहे हैं –

1. जिला फोरम कार्यालय में अध्यक्ष / सदस्य / स्टाफ का समय से उपस्थित न होना व कार्यालय बन्द होने के समय की समाप्ति के पूर्व ही कार्यालय से अनुपस्थित हो जाना।
2. जिला फोरम की कार्यवाही में अध्यक्ष / सदस्य का दीर्घ समय से भाग न लेना या मनमाने ढंग से भाग लेना।
3. उपभोक्ताओं / जन सामान्य / अधिवक्ताओं से शिष्ट ढंग से व्यवहार न करना।
4. जिला फोरम में विचाराधीन मामलों में किसी वादी या प्रतिवादी विशेष के प्रति पक्षपातपूर्ण व्यवहार करना।
5. विचाराधीन मामले में पक्षपातपूर्ण ढंग से निस्तारण के लिए सम्बन्धित पक्षकारों से धनराशि की मांग किया जाना।
6. किसी प्रकरण विशेष के संदर्भ में मा. राष्ट्रीय आयोग अथवा राज्य आयोग के निर्देशों के उपरान्त भी उस पर पर्याप्त ध्यान न दिया जाना।

Residence : 2A, Kalidass Marg, Lucknow-226001 Ph. :2617575

7. कार्यालय में प्रत्यक्ष या परोक्ष रूप से अनुशासनहीनता करना अथवा उसे बढ़ावा देना।

8. नियमों के विपरीत बिलों के भुगतान अथवा कार्य हेतु अधीनस्थ कर्मचारियों पर अनधिकृत दबाव बनाना।

9. आयोग के सतत् प्रयासों / निर्देशों के उपरान्त भी नियमित रूप से भेजे जाने वाली सूचनाएं यथा – दर्ज / निस्तारित मामलों सम्बन्धी सूचना, मासिक व्यय विवरणों, वाद शुल्क के रूप में होने वाली प्राप्तियों, सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अन्तर्गत मासिक सूचना आदि अधिकांश जिला फोरमों द्वारा या तो उपलब्ध नहीं कराई जाती है या त्रुटिपूर्ण सूचनाएं उपलब्ध कराई जाती हैं।

10. कार्यालयाध्यक्ष एवं आहरण वितरण अधिकारी घोषित हो जाने के उपरान्त भी अध्यक्ष, जिला फोरम द्वारा अपने स्तर पर नियमानुसार परीक्षण किये बिना ही किसी भी मामले को निर्णय / निर्देश हेतु आयोग को संदर्भित कर दिया जाता है।

11. जिला फोरम में विचाराधीन मामलों में सुनवाई के उपरान्त निर्णय सुरक्षित (Reserve) करके लम्बे समय तक उसकी घोषणा न करना।

अतएव जिला फोरमों के दक्षतापूर्वक कार्य किये जाने हेतु उनसे निम्नवत् मार्गदर्शक सिद्धान्तों (Guidelines) के अनुसार कार्य की अपेक्षाएं की जाती हैं :-

1. जिला फोरम के अध्यक्ष व सदस्यगण बिना पूर्व सूचना के यथासंभव अनुपस्थित न हों। किसी सदस्य के नियमित रूप से स्वेच्छाचारी ढंग से अनुपस्थित रहने की स्थिति में सम्बन्धित अध्यक्ष द्वारा सुस्पष्ट ढंग से तथ्यों का उल्लेख करते हुए कार्यवाही किये जाने के सम्बन्ध में आवश्यक संस्तुति आयोग को उपलब्ध कराई जाएगी। इसी प्रकार किसी अध्यक्ष के नियमित रूप से स्वेच्छाचारी ढंग से अनुपस्थित होने की स्थिति में इसकी सूचना सम्बन्धित सदस्य द्वारा आयोग को उपलब्ध कराई जायगी।

2. उत्तर प्रदेश उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, 1987 के नियम 4(2) के अनुसार जिला फोरम का कार्य दिवस और कार्यालय समय वही होता है जो राज्य सरकार का हो। अतएव जिला फोरम कार्यालय के खोले जाने में पूर्ण रूप से समय पालन किया जाए तथा अध्यक्ष व सदस्यगण द्वारा कार्यालय उपस्थिति पंजिका में प्रतिदिन हस्ताक्षर किया जाये। सभी महानुभाव उपस्थिति पंजिका में अपने-अपने आने का समय लिखेगें अध्यक्ष नित्यप्रति उस पर अपने हस्ताक्षर करेगें। किसी सदस्य के बिना पूर्वानुमति अनुपस्थित होने पर अध्यक्ष जिला फोरम द्वारा फैक्स के माध्यम से उसी दिन राज्य आयोग को सूचना दी जायेगी। इसी प्रकार अध्यक्ष के बिना पूर्वानुमति अनुपस्थित होने पर वरिष्ठ सदस्य और उनकी अनुपस्थिति में कनिष्ठ सदस्य और सबकी अनुपस्थिति में जिला फोरम के रीडर या वरिष्ठ स्टाफ द्वारा राज्य आयोग को फैक्स द्वारा

सूचना उपलब्ध करायी जायेगी। इस संबंध में सूचना 10.40 बजे तक भेजना आवश्यक होगा।

इस संबंध में यह विनिश्चित किया गया है कि दो दिन तक विलम्ब से आने पर एक दिन का आकस्मिक अवकाश मान लिया जायेगा। 'आकस्मिक अवकाश पंजिका' के रख-रखाव का दायित्व अध्यक्ष जिला फोरम का होगा। सभी आकस्मिक अवकाश समाप्त हो जाने की स्थिति में विलम्ब से आने पर सम्बन्धित अध्यक्ष या सदस्यगण का वेतन / मानदेय काटा जाय।

3. जिला फोरम कार्यालय में अध्यक्ष व सदस्यगण समय से उपस्थित हों व उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2005 के विनियम 5 में नियत किये गये समय, पूर्वाह्न 10.30 बजे से 1.00 बजे अपराह्न और 2.00 बजे अपराह्न से 4.00 बजे अपराह्न, के अनुसार फोरम की बैठक अनिवार्य रूप से आयोजित की जाए।

4. वर्तमान में उपलब्ध करायी जा रही सूचनाओं के अतिरिक्त अध्यक्ष जिला फोरम द्वारा स्वयं व सदस्यों द्वारा निर्णीत मामलों का त्रैमासिक विवरण राज्य आयोग को उपलब्ध कराया जायेगा।

5. प्रतिवर्ष अप्रैल माह की 15 तारीख तक अध्यक्ष व सदस्यों द्वारा अपने-अपने कार्यों का वार्षिक विवरण आयोग को उपलब्ध कराया जायेगा, जिसके आधार पर आयोग के अध्यक्ष द्वारा उनकी वार्षिक चरित्र प्रविष्टि तैयार की जायेगी। सदस्यगण अपना कार्य विवरण, अध्यक्ष के माध्यम से भेजेगें।

6. अध्यक्ष जिला फोरम द्वारा अधीनस्थ स्टाफ की वार्षिक चरित्र प्रविष्टि राज्य आयोग को उपलब्ध करायी जायेगी। वार्षिक चरित्र प्रविष्टि का अंकन किये जाते समय अध्यक्ष जिला फोरम द्वारा सम्बन्धित कर्मचारी के कार्य, आचरण, समयपालन, जनसामान्य के मध्य उनकी सामान्य छवि व ख्याति तथा सत्यनिष्ठा का सुस्पष्ट ढंग से तथ्यपरक आधार पर उल्लेख किया जायेगा। सभी कार्मिकों की चरित्र पंजिकाओं का रखरखाव राज्य आयोग स्तर पर किया जायेगा।

7. आयोग के पूर्व प्रेषित पत्र सं. 467/यू;पी.एस.सी;/2002 दि. 27.2.02 द्वारा जिला फोरम के अध्यक्ष व सदस्यगण को एक कैलेन्डर वर्ष में 14 दिन के आकस्मिक अवकाश मात्र की सुविधा अनुमन्य की गयी है। इसके अतिरिक्त अन्य किसी अवकाश के सम्बन्ध में आयोग से कोई अनुरोध तब तक न किया जाये जब तक उसके सम्बन्ध में कोई आदेश या प्रावधान न हो जाये। आकस्मिक अवकाश की अनुमन्य की गयी सीमा के उपरान्त किसी अध्यक्ष या सदस्य के अनुपस्थित होने की दशा में अग्रिम निर्देशों तक उन्हें वेतन/मानदेय रहित अवकाश स्वीकृत किया जायेगा।

8. जिला फोरम के प्रत्येक अध्यक्ष एवं सदस्यगण से अनुशासन, सत्यनिष्ठा एवं कर्तव्यपरायणता से कार्य किये जाने की अपेक्षा की जाती है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 उत्तर प्रदेश उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, 1987 एवं उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2005 में निहित कर्तव्यों एवं दायित्वों का निर्वहन किये जाने की अपेक्षा जिला फोरम के समस्त अध्यक्ष व सदस्यगण से की जाती है और इन दायित्वों का निर्वहन न किये जाने की स्थिति में उनके विरूद्व नियमानुसार आवश्यक कार्यवाही सुनिश्चित की जायगी। जिला फोरम के अध्यक्ष या सदस्य के विरूद्ध अनुशासनहीनता, कर्तव्य पालन में शिथिलता, भ्रष्टाचार, दुराचरण व दुर्व्यवहार जैसी गंभीर प्रकृति की शिकायतों पर उनके विरूद्ध उत्तर प्रदेश उपभोक्ता संरक्षण नियमावली, 1987 के नियम 9 व 10 के अनुसार आवश्यक कार्यवाही किये जाने पर विचार किया जायेगा।

जिला फोरम के अधीनस्थ स्टाफ के संबंध में उक्त प्रकृति की शिकायतें प्राप्त होने पर उनके विरूद्ध 'उत्तर प्रदेश सरकारी सेवक (अनुशासन एवं अपील) नियमावली, 1999' के प्रावधानों के अनुसार आवश्यक कार्यवाही की जायेगी।

9. अध्यक्ष, जिला फोरम द्वारा कार्यालयाध्यक्ष एवं आहरण वितरण अधिकारी के रूप में उन्हें प्रदत्त शक्तियों तथा कार्यों एवं दायित्वों का निर्वहन भली भांति किया जाए। कार्यालय उपकरणों यथा- टेलीफोन, फैक्स, फोटोस्टेट मशीन, कम्प्यूटर आदि का समुचित ढंग से रखरखाव सुनिश्चित किया जाए। आयोग को कोई सूचना उसके सही होने की पुष्टि कर लेने के उपरान्त समय से प्रेषित की जाए व किसी प्रकार के प्रकरण को नियमानुसार परीक्षण करने के उपरान्त सुस्पष्ट संस्तुति सहित आयोग को संदर्भित किया जाए।

10. जहां निर्णय सुरक्षित (Reserve) किया गया है तथा बाद में घोषित किया जाता है वहां निर्णय के प्रथम पृष्ठ पर एक अतिरिक्त स्थान बढ़ाया जायेगा, जिसमें मुकदमें के सूचीबद्व होने के उपरान्त निर्णय सुरक्षित करने की तिथि व घोषित करने की तिथि पृथक से जिला फोरम के सम्बन्धित रीडर / लिपिक द्वारा अंकित की जायगी।

11. जिला फोरम के रीडर / सम्बन्धित लिपिक मा. राज्य आयोग को प्रत्येक माह ऐसे मामलों की सूची प्रेषित करेगें, जिसमें निर्णय सुरक्षित किये जाने के एक माह के भीतर घोषित नहीं किया गया है।

12. जहां बहस समाप्त होने के 4 सप्ताह के भीतर निर्णय घोषित नहीं किया जाता वहां जिला फोरम के रीडर / सम्बन्धित लिपिक द्वारा यह सूचना सम्बन्धित अध्यक्ष को सील्ड कवर में गोपनीय रूप से दी जायेगी तथा राज्य आयोग को भी पत्र द्वारा अवगत कराया जायेगा।

ंअवा

13. जिन मामलों में निर्णय सुरक्षित (Reserve) करने की तिथि से पॉच सप्ताह के भीतर घोषित नहीं किया जाता है उन मामलों में परिवाद का कोई पक्षकार सम्बन्धित जिला फोरम में शीघ्र निर्णय हेतु प्रार्थना पत्र प्रस्तुत कर सकता है, जिसे सुनवाई के लिए अवकाश दिवसों को छोडकर दो दिन के भीतर सम्बन्धित पीठ के समक्ष सूचीबद्ध किया जायेगा। इसकी सूचना राज्य आयोग को भी दी जायेगी।

14. जिला फोरम द्वारा उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2005 में नियत किये गये मानक, 75 से 100 परिवाद प्रतिमाह, के अनुरूप निस्तारण किया जाए तथा मामले की प्रकृति के आधार पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में नियत समयसीमा का भी यथासंभव अनुपालन सुनिश्चित किया जाए।

यह पत्र इस आशय से प्रेषित है कि उक्त निर्देशों का अनुपालन करते हुए सीमित संसाधनों में भी जिला फोरम का कार्य संचालन इस प्रकार सुनिश्चित करने का कष्ट करें कि जिला फोरम अन्य शासकीय कार्यालयों के लिए एक अनुकरणीय उदाहरण बन सके।

सदभावनाओं सहित,

भवनिष्ठ,

-भंवर सिंह

(न्यायमूर्ति भँवर सिंह)
अध्यक्ष

सेवा में,
समस्त अध्यक्ष एवं सदस्यगण
जिला फोरम, उत्तर प्रदेश।