

स्वाध एवं नागरिक आपूर्ति विभाग-उत्तरांचल



उत्तरांचल सरकार

सिटीजन चार्टर

खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग, उत्तरांचल का सिटीजन चार्टर

124

लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के लिए चार्टर

मूल्य समर्थन योजनान्तर्गत किसानों को उनकी उपज का उचित एवं लाभकारी मूल्य दिलाने के अतिरिक्त लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अन्तर्गत प्रदेश के प्रत्येक वर्ग के नागरिक को न्यूनतम आवश्यकतानुसार खाद्यान्न उपलब्ध कराने के लिये उत्तरांचल सरकार वचनबद्ध है। उत्तरांचल सरकार लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली को अत्यंत पारदर्शिता और सक्षमता के साथ लाभार्थियों को सर्वोत्तम लाभ के लिए क्रियान्वित करेगी।

लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली उचित दर की दुकानों/राशन की दुकानों के नेटवर्क के माध्यम से कार्य करती है। ग्रामीण क्षेत्रों और झुग्गी झोपड़ी में रहने वाले भूमिहीन श्रमिक, छोटे किसान, ग्रामीण दस्तकार, ग्रामीण क्षेत्रों में कुम्हार, ठठेरा, बुनकर, लुहार, बढई और शहरी क्षेत्रों में अनौपचारिक क्षेत्रों अर्थात् नैमित्तिक श्रमिकों, बोझा ढोने वाले, कुली, रिक्शा चलाने वाले, हथठेला चलाने वाले, पटरी पर फल और सब्जी बेचने वाले आदि जैसे समाज के कमजोर वर्गों से सम्बन्धित परिवार जिनकी वार्षिक आय ₹० १०००.०० या इससे कम है, सामान्यतः गरीबी की रेखा से नीचे की आबादी में समझे जायेंगे और विशेष सब्सिडी प्राप्त मूल्यों पर खाद्यान्न प्राप्त करने के पात्र होंगे।

उत्तरांचल सरकार गरीबी की रेखा से नीचे के परिवारों को अलग कार्ड जारी करने और कार्ड में उल्लिखित उचित दर की दुकान से प्रतिमाह, प्रति परिवार कुल ३५ किलोग्राम खाद्यान्न (चावल/गेहूँ) जारी करने का वचन देती है जिसमें गेहूँ एवं चावल की मात्रा का अनुपात जनपदवार स्थानीय माँग के आधार पर एवं उपलब्धता के अनुसार आंशिक संशोधनीय होगा।

सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत वर्तमान में ए.पी.एल. योजना, बी.पी.एल. योजना, अन्वयोदय अन्न योजना संचालित की जा रही है। उक्त के अतिरिक्त समाज कल्याण विभाग की अन्नपूर्णा योजना को भी खाद्य विभाग नोडल एजेंसी के रूप में क्रियान्वित कर रहा है। विवरण निम्नानुसार है।

1. ए.पी.एल. (गरीबी रेखा से ऊपर)

इस योजना के अन्तर्गत गरीबी रेखा से ऊपर जीवन यापन करने वाले परिवारों को खाद्यान्न उपलब्ध कराये जाने का प्रावधान है। इस योजना के अन्तर्गत कार्डधारकों को पीले रंग का राशन कार्ड उपलब्ध कराया जाता है जिस पर राशन कार्ड का मूल्य अंकित है। ग्रामीण क्षेत्रों में राशन कार्ड बनाने का कार्य खण्ड विकास अधिकारी के दिशा निर्देशों में सम्बन्धित ग्राम पंचायत विकास अधिकारी के द्वारा किया जाता है एवं शहरी क्षेत्रों में क्षेत्रवार तैनात पूर्ति निरीक्षकों द्वारा किया जाता है। ए.पी.एल. योजना के अन्तर्गत वर्तमान में पूरे प्रदेश में 17,65,359 राशनकार्ड धारक/लाभार्थी इस योजना से लाभान्वित हैं। इस योजना के अन्तर्गत राशन कार्ड धारकों को

वितरित किये जाने वाले खाद्यान्न/घीनी एवं मिठतेल का वितरण स्केल एवं उपभोक्ता मूल्य का विस्तृत विवरण निम्नानुसार है।

क्र.स.	खाद्यान्न का नाम	वितरण स्केल प्रति माह	उपभोक्ता मूल्य
01	गेहूँ	11.50 किलो प्रति कार्ड	रु० 6.60 प्रति किलो
02	चावल	23.50 किलो प्रति कार्ड	रु० 8.45 प्रति किलो (कॉमन) रु० 8.80 प्रति किलो (ग्रेड ए)
03	घीनी	500 ग्राम प्रति यूनिट	रु० 13.50 प्रति किलो
04	मिट्टी का तेल	03 लीटर सिंगल गैसधारी 05 लीटर बिना गैसधारी डबल गैसधारी को मिठतेल उपलब्ध नहीं कराया जायेगा।	फुटकर मूल्य 9.55 से 10.55

2. गरीबी रेखा से नीचे (बी.पी.एल.)

गरीबी रेखा से नीचे रहने वाले परिवारों को लगभग आधे मूल्यों पर खाद्यान्न उपलब्ध कराने हेतु लक्षित **सार्वजनिक वितरण प्रणाली जून, 1997 से लागू की गई है।** बी.पी.एल. योजना के अन्तर्गत शासन द्वारा जनपदवार बी.पी.एल. लाभार्थियों के चयन का लक्ष्य निर्धारित किया जाता है। निर्धारित लक्ष्यानुसार लाभार्थियों के चयन एवं उनके कार्ड बनाने के उपरान्त खाद्यान्न का आवंटन किया जाता है। बी.पी.एल. योजना के अन्तर्गत लाभार्थियों को **सफेद रंग के राशन कार्ड** उपलब्ध कराये जाते हैं जिसपर राशन कार्ड का मूल्य अंकित है। ग्रामीण क्षेत्रों में बी.पी.एल. लाभार्थियों का चयन एवं कार्ड वितरण का कार्य सम्बन्धित खण्ड विकास अधिकारी के दिशा निर्देशानुसार ग्राम पंचायत विकास अधिकारियों द्वारा एवं शहरी क्षेत्रों में क्षेत्रवार पूर्ति निरीक्षकों द्वारा किया जाता है।

बी.पी.एल. योजना के अन्तर्गत वर्तमान में **पूरे प्रदेश में 3,83,460 राशन कार्ड धारक/लाभार्थी लाभान्वित हो रहे हैं।** शासन द्वारा निर्धारित वितरण स्केल एवं उपभोक्ता मूल्य निम्नानुसार है।

क्र.स.	नाम खाद्यान्न	वितरण स्केल प्रति माह	उपभोक्ता मूल्य
01	गेहूँ	10.085 किलो प्रति कार्ड	रु० 4.65 प्रति किलो
02	चावल	24.915 किलो प्रति कार्ड	रु० 6.15 प्रति किलो

175

पर्वतीय क्षेत्रों में खाद्यान्न के फुटकर मूल्यों में सम्बन्धित जिलाधिकारी द्वारा स्वीकृत राष्ट्रीय परिवहन भाड़ा जोड़कर निर्गत किया जायेगा इस सम्बन्ध में अलग से समय-समय पर यथा सशोधित आदेश जारी किये जायेंगे।

3. अन्त्योदय योजना (विस्तारित अन्त्योदय अन्न योजना सहित)

भारत सरकार के खाद्य एवं उपभोक्ता मामले, सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की विज्ञापित के क्रम में शासनादेश संख्या 254/लो0वि0प्र0-अन्त्योदय/2001 दिनांक 07 फरवरी 2001 द्वारा बी.पी.एल. योजना के अन्तर्गत लाभान्वित परिवारों में से निर्धनतम परिवार, जो कि बी.पी.एल. दर पर भी खाद्यान्न की व्यवस्था करने में असमर्थ हैं, को राहत दिलाने के उद्देश्य से अन्त्योदय अन्न योजना लागू की गई है। उत्तरांचल में इस योजना का शुभारम्भ दिनांक 02.10.2001 को हुआ। इस योजना के अन्तर्गत बी.पी.एल. परिवारों में से निर्धनतम आय वर्ग के कार्ड धारकों को चयनित किया गया है। अन्त्योदय योजना के अन्तर्गत लाभार्थियों को गुलाबी रंग के राशन कार्ड निर्गत किये जाते हैं जिस पर राशन कार्ड का मूल्य अंकित है। ग्रामीण क्षेत्रों में अन्त्योदय लाभार्थियों का चयन एवं कार्ड वितरण का कार्य सम्बन्धित खण्ड विकास अधिकारी के दिशा निर्देशानुसार सम्बन्धित ग्राम पंचायत विकास अधिकारियों द्वारा किया जाता है एवं शहरी क्षेत्रों में पूर्ति निरीक्षक क्षेत्रवार द्वारा किया जाता है। वर्तमान में पूरे प्रदेश में 1,14,540 राशन कार्ड धारक/लाभार्थी इस योजना से आच्छादित हैं। शासन द्वारा निर्धारित वितरण स्केल एवं उपभोक्ता मूल्य निम्नानुसार है।

क्र.स.	नाम खाद्यान्न	वितरण स्केल	उपभोक्ता मूल्य
01	गेहूँ	10.450 किलो प्रति कार्ड	₹0 2.00 प्रति किलो
02	चावल	24.550 किलो प्रति कार्ड	₹0 3.00 प्रति किलो

4. अन्नपूर्णा योजना(समाज कल्याण विभाग की योजना)

शासनादेश संख्या 1330/29-खा-6-2000-33-सा0/99 दिनांक 15 अप्रैल, 2000 द्वारा ऐसे व्यक्तियों को जो बुढ़ावस्था पेंशन हेतु पात्र है लेकिन उन्हें पेंशन की सुविधा नहीं मिल पा रही है व पात्र व्यक्ति किसी पर आश्रित न हो, उसके पास आय का कोई स्रोत न हो, व उसकी उम्र (स्त्री या पुरुष) 65 वर्ष या अधिक हो को अन्नपूर्णा योजना के अन्तर्गत चयनित किये जाने के निर्देश दिये गये हैं। वर्तमान में ऐसे 65 या 65 वर्ष से अधिक आयु के निराश्रित पुरुष/महिला जिन्हें किसी प्रकार की पेंशन नहीं मिलती है, की चयनित सूची जिला समाज कल्याण विभाग द्वारा उपलब्ध कराई जाती है। उक्त चयनित सूची के अनुसार ग्रामीण क्षेत्रों में विकास खण्ड कार्यालय एवं शहरी क्षेत्रों में पूर्ति निरीक्षकों द्वारा अन्नपूर्णा के लाभार्थियों को हरे रंग के राशन कार्ड जारी किये जाते हैं। वर्तमान में पूरे प्रदेश में 8,665 राशन कार्ड धारक/लाभार्थी इस योजना से लाभान्वित हैं। प्रत्येक लाभार्थी को प्रत्येक माह 10 किलो चावल नि:शुल्क उपलब्ध कराया जाता है।

44

अन्पूर्णा योजना के अन्तर्गत वितरण स्केल का विवरण निम्नानुसार है

क्र.स.	नाम खाद्यान्न	वितरण स्केल	उपभोक्ता मूल्य
01	चावल	10 किलोग्राम प्रति कार्ड	निःशुल्क

4. उपभोक्ताओं हेतु सामान्य सूचना

- (1) उचित दर की दुकान से जारी किया जाने वाला चावल और गेहूँ भारत सरकार द्वारा जनवितरण हेतु अनुमन्य अच्छे औसत किस्म के मानकों का होगा।
- (2) वर्तमान में प्रचलित प्रत्येक योजना के राशनकार्ड का मूल्य ₹500 पैसा प्रति राशन कार्ड निर्धारित किया गया है। प्रत्येक श्रेणी के राशनकार्ड पर आयुक्त खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति कार्यालय का दूरभाष न. तथा सम्बन्धित जनपद के जिलाधिकारी एवं जिला पूर्ति अधिकारी कार्यालयों के दूरभाष न. अंकित हैं। किसी भी प्रकार की कठिनाई अथवा शिकायत होने पर राशन कार्डधारक दूरभाष से सम्पर्क कर अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
- (3) उचित दर की दुकानें, ग्रामीण एवं शहरी क्षेत्रों में साप्ताहिक बन्दी के दिन (मंगलवार) को छोड़कर, सभी दिन पूर्वाह्न 7:00 बजे से 11:00 बजे तथा अपराह्न 15:00 से 18:00 बजे तक खुली रहेंगी और सप्ताह में नियत दो दिवसों (शनिवार एवं रविवार) में प्रातः 8:00 बजे से 16:00 बजे अपराह्न तक लगातार खुली रहेगी। कार्डधारक उपरोक्त समयानुसार किसी भी दिन, सम्बन्धित उचित दर विक्रेता से अपनी पात्रता का आवंटन प्राप्त कर सकता है। सम्बन्धित माह के लिए अनुमन्य खाद्यान्नों की आपूर्ति उसी माह के अन्दर की जायेगी। उक्त के सम्बन्ध में यदि कोई संशोधन होता है तो तदनुसार संसूचित किया जायेगा।

राशन कार्ड निर्गत करने हेतु प्रक्रिया:-

राज्य में रहने वाला प्रत्येक परिवार समय-समय पर जारी नियमों के अधीन राशन के लिए पात्र होगा। इस सम्बन्ध में निम्नलिखित प्रक्रिया अपनाई जायेगी :-

- (1) राशन कार्ड की पात्रता बताने वाले विहित मापदण्ड और इसे जारी करने की प्रक्रिया का व्यापक प्रचार किया जायेगा और मांगने पर इसे प्रत्येक नागरिक को उपलब्ध कराया जायेगा।
- (2) राशन कार्ड हेतु आवेदक द्वारा भरा जाने वाला साधारण आवेदन पत्र सरल भाषा में उपलब्ध रहेगा। जिसमें पासपोर्ट आकार का फोटो भी लगाना अनिवार्य होगा।

क्षेत्रीय खाद्य
अधिकारी/ग्राम
पंचायत कार्यालय

- (3) राशन कार्ड हेतु प्रत्येक आवेदन की तत्काल नियमानुसार पावती दी जायेगी और उपयुक्त पंजीकरण संख्या दी जायेगी।
- (4) यथा-अपेक्षित सभी सूचनाएं सही प्रकार से पाये जाने पर और प्राधिकारियों द्वारा अपेक्षित सत्यापन तथा विभिन्न औपचारिकताएं पूरी करने के उपरान्त पावती-पर्ची में राशन कार्ड निर्गत करने की तिथि का उल्लेख किया जाना अनिवार्य होगा।
- (6) यदि पावती-पर्ची में निर्दिष्ट तिथि को दिये जाने के लिए राशनकार्ड तैयार नहीं हो पाता तो विलम्ब का कारण बताते हुये प्रत्येक दशा में आवेदक को सूचित करना होगा कि किस तिथि को राशनकार्ड उपलब्ध कराया जायेगा।
- (7) सभी राशनकार्ड धारकों को उचित रूप से परामर्श दिया जायेगा एवं उस उचित दर दुकान के बारे में मार्गदर्शन किया जायेगा कि उनको खाद्यान्न आदि की आपूर्ति किस निकटतम उचित दर विक्रेता से की जायेगी।
- (8) उन अधिकारियों के नाम, पदनाम, दूरभाष नम्बर और पते सम्बन्धित कार्यालय के परिसर में स्पष्ट रूप से प्रदर्शित किये जायेंगे जिन्हें राशन कार्ड के मिलने में विलम्ब होने अथवा आवेदन निरस्त होने के सम्बन्ध में शिकायत की जा सकती है।
- (9) सभी शिकायतों और अन्य पत्राचार विधिपूर्वक दर्ज किये जायेंगे और काउन्टर पर ही तत्काल अथवा डाक द्वारा सात दिन के अन्दर पावती दी जायेगी।
- (10) ऐसी शिकायतों आदि के सम्बन्ध में अन्तिम उत्तर 30 दिन के अन्दर भेज दिया जायेगा।
- (11) कुशलतापूर्वक और प्रभावकारी ढंग से शिकायतों के देखने और निपटान करने के लिए जहां कहीं सम्भव हो, कम्प्यूटरीकृत सूचना प्रणाली शुरू की जायेगी।
- (12) प्रभावकारी आकस्मिक जांच करने की प्रणाली के जरिए फर्जी और अनाधिकृत राशन कार्डों का पता लगाकर उन्हें निरस्त करने के लिए प्रभावी कदम उठाए जायेंगे।
- (13) लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली द्वारा कवर किये जाने वाले गरीबी की रेखा से नीचे के परिवारों की पहचान करने के लिए मानदण्ड पारदर्शी होंगे और इनका व्यापक प्रचार प्रसार किया जायेगा।

351

- (14) गरीबी की रेखा से नीचे समूह में शामिल करने अथवा न करने के बारे में शिकायतों पर ग्राम सभा जैसे निकायों अथवा इस प्रयोजन के लिए विशिष्ट रूप से नामित अधिकारी द्वारा कार्यवाही की जायेगी जिसके बारे में ब्यौरे सभी सम्बन्धित कार्यालयों में खास तौर से प्रदर्शित किये जायेंगे।
- (15) गरीबी की रेखा से नीचे के परिवारों के लिए, पहचानने योग्य विभिन्न रंग के विशेष कार्ड जारी किये गये हैं जिनसे वे विशेष रूप से राज्य सहायता प्राप्त दरों पर सामान्य औसत किस्म वस्तुएं प्राप्त कर रहे हैं।

उत्तरांचल सरकार निम्नानुसार,समयबद्ध तरीके से राशन कार्डों में परिवार के सदस्यों के नाम चढ़ाएगी/काटेगी, पते में बदलाव करेगी और इन्हें अन्तरित करेगी:-

कार्य का मद	समय-सीमा	परिवर्तन प्रभावी करने संबंधी प्राधिकार
(1) परिवार/सदस्यों के नाम शामिल करना/काटना (एरिया राशनिंग कार्यालय को प्रस्तुत करके)	(1) अपेक्षित साक्ष्यों (जहाँ कहीं आवश्यक हो) के साथ प्रस्तुत करने पर उसी दिन	एरिया राशनिंग कार्यालय (शहरी क्षेत्र में) ग्राम पंचायत कार्यालय (ग्रामीण क्षेत्र में)
	(2) यदि भौतिक सत्यापन आवश्यक हो तो सात दिन के अन्दर (नाम जोड़ने के लिए)	
(2) उचित दर की दुकान के उसी क्षेत्र में पता बदलना।	उसी दिन	
(3) उचित दर की दुकान में बदलाव सहित पते में परिवर्तन	उसी दिन	
(4) अन्य शहरों में परिवार अंतरित होने पर अथवा अन्य कारणों से अभ्यर्पण प्रमाण जारी करना	उसी दिन	

- | | |
|---|-----------|
| (5) प्रदेश में ही नया राशनकार्ड जारी करना (अभ्यर्पण प्रमाण पत्र सहित) | सात दिन |
| (6) प्रदेश परिवर्तन की स्थिति में नये राशन कार्ड जारी करना | दो सप्ताह |

निरीक्षण और जांच

सार्वजनिक वितरण प्रणाली को अधिक प्रभावकारी और कुशल बनाने तथा जवाबदेही निर्धारित करने के लिए उत्तरांचल सरकार ने सभी अधिकारियों के लिए एक निरीक्षण अनुसूची निर्धारित की है। इन निरीक्षणों के दौरान उचित दर की दुकानों के जरिये सप्लाई किये जा रहे राशन की क्वालिटी और मात्रा, उचित दर की दुकानों को खोलने और बन्द करने, उचित दर की दुकानों के सुचारु रूप से कार्य करने, लाभार्थियों के साथ उचित दर की दुकानों के मालिकों/इसके कार्यकर्ताओं के व्यवहार की जांच की जायेगी।

लोक सूचना अधिकार सम्बन्धी जानकारी

- (1) प्रत्येक उचित दर की दुकान पर निम्न सूचनायें प्रदर्शित की जायेंगी।
 - अ- दुकानदार का स्पष्ट नाम व पता
 - ब- लाभार्थियों के लिए विभिन्न आवश्यक वस्तुओं की हकदारी,
 - स- दुकान से निर्गत होने वाली आवश्यक वस्तुओं का उपभोक्ता मूल्य
 - द- दुकान खुलने और बन्द करने का समय, साप्ताहिक छुट्टी का दिन।
 - य- आवश्यक वस्तुओं की स्टॉक स्थिति
 - र- उचित दर की दुकान के साथ सम्बद्ध ए.पी.एल./बी.पी.एल./अन्त्योदय एवं अन्नपूर्णा की सूचना
- (2) प्रत्येक उचित दर की दुकान पर एक शिकायत पंजिका अनुरक्षित की जायेगी जिस पर उपभोक्ता/लाभार्थियों द्वारा अपना राशन लेने के दौरान पेश आई अन्य समस्याओं के सन्दर्भ में शिकायतें दर्ज की जायेंगी।
- (3) प्रत्येक उचित दर की दुकान से सम्बद्ध उपभोक्ता को उचित दर की दुकान पर स्टॉक रजिस्टर, विक्री रजिस्टर और राशन कार्ड रजिस्टर का निरीक्षण करने का हक होगा।

(4) जिला, ब्लाक और उचित दर दुकानों को किये गये विभिन्न वस्तुओं के आवंटन के बारे में व्यापक प्रचार-प्रसार किया जायेगा। पंचायत और नगरपालिका को प्रत्येक माह किये गये आवंटन और वास्तविक वितरण की मात्रा के बारे में सूचित किया जायेगा।

(5) निर्धारित फीस अदा करने पर कोई भी व्यक्ति आपूर्ति अधिकारी से किसी उचित दर की दुकान को आवंटित वस्तुओं और उसके द्वारा जारी वस्तुओं के बारे में तीन महीनों तक की अवधि की सूचना प्राप्त कर सकता है।

लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के कार्यों में लगे कार्मिकों को प्रशिक्षण एवं प्रोत्साहन'-

(1) लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के कार्यान्वयन में लगे स्टाफ को प्रेरित करने के लिए, कार्यशाला सहित विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रम युवा और महिला संगठनों सहित स्वयंसेवी उपभोक्ता और सामाजिक संगठनों के सहयोग से तैयार और व्यवस्थित किये जायेंगे। उत्तरांचल सरकार दोषी कर्मिकों के विरुद्ध कार्यवाही के साथ-साथ अच्छा कार्य करने वालों को उचित प्रोत्साहन देने पर भी विचार करेगी।

(2) उत्तरांचल सरकार इस चार्टर के माध्यम से गरीबों पर अपना ध्यान केन्द्रित करने सहित लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली की अपनी वचन बद्धता दोहराना चाहेगी एवं लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के कुशल-प्रभावकारी और सफल कार्यान्वयन के लिए सम्बन्धित सभी एजेंसियों से पूर्ण सहयोग चाहेगी।

नागरिकों की जिम्मेदारी

चार्टर में उल्लिखित व्यवस्थाओं के बदले में उत्तरांचल सरकार नागरिकों से यह आशा करती है कि-

(1) सुविधाओं का दुरुपयोग न करें और किसी भी कदाचार में लिप्त न हों अथवा उसे प्रोत्साहित न करें।

(2) अनियमितता अथवा अन्य कदाचारों के किसी मामले के संज्ञान में आने पर सम्बन्धित प्राधिकारियों को तुरन्त अवगत करायें।

(3) लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अन्तर्गत प्रदेश के प्रत्येक राशन कार्ड धारक/उपभोक्ताओं तक निर्धारित मूल्य एवं गुणवत्ता युक्त खाद्यान्न/चीनी एवं मिट्टी का तेल-आदि की उपलब्धता सुनिश्चित कराने हेतु नागरिक चार्टर निर्गत करने का यह प्रथम प्रयास है। अतः सभी जागरूक नागरिकों से रचनात्मक सुझाव सादर आमंत्रित है ताकि इसे और अधिक जनोन्मुखी बनाया जा सके।

सचिव,

खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति,
उत्तरांचल शासन, देहरादून।

उपबन्ध-1 अ

उचित दर की दुकानों के लिए एक पृष्ठीय चार्टर

(1) इस दुकान से सम्बद्ध राशन कार्ड धारकों को उचित दर की इस दुकान पर सार्वजनिक वितरण प्रणाली की वस्तुएं अर्थात् चावल, गेहूँ, चीनी, खाद्य तेल एवं मिट्टी का तेल उपलब्ध कराया जाता है। दुकान का कार्य समय, विभिन्न योजनाओं के अन्तर्गत देय सामग्री की मात्रा, सामग्री का मूल्य स्टाक की स्थिति तथा मालिक का नाम बोर्ड पर अलग से दर्शाया जायेगा।

(2) गरीबी रेखा के नीचे आने वाले विशेष कार्ड धारक परिवारों को 35 किलोग्राम खाद्यान्न (चावल, गेहूँ अथवा दोनों) निम्नलिखित दर पर प्रतिमाह दिया जायेगा।

चावल..... रु. प्रति किलोग्राम

गेहूँ..... रु. प्रति किलोग्राम

(3) उचित दर की इस दुकान के कार्ड धारक स्टाक रजिस्टर, बिक्री रजिस्टर तथा राशनकार्ड रजिस्टर का निरीक्षण नियमानुसार कर सकते हैं।

(4) इस उचित दर की दुकान की कार्यप्रणाली की निगरानी एक सतर्कता समिति द्वारा की जायेगी। कोई भी शिकायत निम्नलिखित अधिकारी को भेजी जा सकती है।

नाम व पद

पता

दूरभाष

सामाजिक कार्यकर्ता, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन, स्थानीय निकाय/पंचायत सदस्य इत्यादि

(5) शिकायत निम्नलिखित सरकारी अधिकारियों को भेजी जा सकती है।

नाम एवं पदनाम

पता

दूरभाष

821

उपबन्ध-1 ब

उचित दर की दुकान पर प्रदर्शित करने हेतु सूचनाएं

समय पूर्वाह्न से : अपराह्न

लंघ का समय पूर्वाह्न से अपराह्न

साप्ताहिक अवकाश

- (1) अन्य ब्यौरे के साथ उचित दर की दुकान की क्रम संख्या (यदि कोई हो)
- (2) उचित दर की दुकान के मालिक का नाम
- (3) उचित दर की दुकान के साथ सम्बद्ध विशेष राशन कार्डों/यूनिटों की कुल संख्या
- (4) सार्वजनिक वितरण प्रणाली के जिन्सों के ब्यौरे

जिन्स का नाम (योजनावार)	मासिक आवंटन	प्रगतिशील उत्पान	प्रारम्भिक स्टॉक	दर प्रति कि.ग्रा.	प्रति कार्ड/ यूनिट पात्रता	इतिशेष स्टॉक (उचित दर की दुकान बन्द होने के समय)
01	02	03	04	05	06	07

चावल :-

ए.पी.एल.

बी.पी.एल.

अन्त्योदय

† अन्नपूर्णा

बाल पोषाहार

† एस.जी.आर.वाई.

गेहूँ :-

ए.पी.एल.

बी.पी.एल.

अन्त्योदय

† एस.जी.आर.वाई.

चीनी :-

मिट्टी का तेल :-

- (2) स्थानीय एजेंसी का नाम पता और टेलीफोन न. (यदि कोई हो) जिसे शिकायत की जा सकती है।) अर्थात् सामाजिक कार्यकर्ता, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन, स्थानीय निकाय/पंचायत के सदस्य आदि
- (3) राज्य सरकार के अधिकारी का नाम :
सम्बन्धित जिला पूर्ति अधिकारी/उप जिलाधिकारी /
खण्ड विकास अधिकारी।
- पता और टेलीफोन न.

उपबन्ध 1-स

सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अन्तर्गत लाभार्थियों की शिकायत एवं उनके निराकरण के सम्बन्ध में।

- 1- प्रत्येक उचित दर दुकानों में एक परिवाद पुस्तिका अनिवार्य रूप से अनुरक्षित की जा रही है जिस पर लाभार्थी मौके पर अपनी परिवाद दर्ज कर सकता है और सक्षम अधिकारी द्वारा स्थल निरीक्षण के समय इस परिवाद का निराकरण किया जायेगा।
- 2- सार्वजनिक वितरण प्रणाली के अन्तर्गत जारी सभी राशनकार्डों पर उपभोक्ताओं की जानकारी हेतु आवश्यक अनुदेश मुद्रित किये गये हैं ताकि उपभोक्ताओं को राशनकार्ड एवं खाद्यान्न सम्बन्धी जानकारी मिल सके।

विधिक माप विज्ञान-शाखा
(खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति-विभाग, उत्तरांचल)
(सिटीजन चार्टर)

भारत सरकार के द्वारा प्रतिपादित बाट और माप के मानकों का प्रवर्तन एवं प्रदेश में सही माप तौल सुनिश्चित करना, विधिक माप विज्ञान विभाग-शाखा खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभाग, उत्तरांचल का मूल उद्देश्य एवं कर्तव्य है।

विभाग का कार्य मूलतः तीन चरणों में विभक्त है, जिनका विवरण निम्न प्रकार है।

1- बाटों-मापों का सत्यापन एवं मुद्रांकन :-

सम्बन्धित क्षेत्र में स्थित कार्यमानक प्रयोगशाला में व्यापारियों के बाटों मापों, तौलने एवं मापों के यंत्रों की परिशुद्धता की जाँच सम्बन्धित क्षेत्रों में स्थित विभाग की 22 कार्यमानक प्रयोगशालाओं में निरीक्षकों द्वारा की जाती है तथा उनका मुद्रांकन किया जाता है एवं उनके सत्यापन प्रमाण पत्र निर्गत किये जाते हैं।

2- प्रवर्तन कार्य :-

प्रदेश में सही माप तौल सुनिश्चित करने तथा बाटों मापों के मानकों के प्रवर्तन के लिए विभाग के वरिष्ठ निरीक्षक/निरीक्षक कार्यमानक प्रयोगशाला से बाहर व्यापारियों/कैंक्ट्रियों एवं अन्य संबंधित अधिष्ठानों इत्यादि की चैकिंग के लिए जाते हैं और अनियमितता पाये जाने पर यथावश्यक अभिग्रहण/अभियोजन आदि की कार्यवाही यथाविधि करते हैं और उनके चालान करते हैं। पकड़ गये मामलों का निस्तारण यथास्थिति समझौते द्वारा (प्रथम अपराध के लिए) अथवा न्यायालय द्वारा परीक्षण के आधार पर किया जाता है।

3- लाइसेंसिंग :-

विभाग में तीन प्रकार के लाइसेंस दिये जाने के विधि प्रावधान है-

- 1- बाट, माप, तौलने के यंत्र एवं मापने के यंत्र के विनिर्माण हेतु।
- 2- बाट, माप, तौलने के यंत्र एवं मापने के यंत्र की मरम्मत हेतु।
- 3- बाट, माप, तौलने के यंत्र एवं मापने के यंत्र के व्यवहार करने के लिए।

इनमें बाट माप तौलने एवं मापने के यंत्रों के विनिर्माण हेतु लाइसेंस नियंत्रक द्वारा तथा मरम्मत एवं व्यवहार करने के लिए लाइसेंस सहायक नियंत्रक द्वारा निर्गत किये जाते हैं, जिनके लिए लाइसेंस चाहने वाले व्यक्ति को संबंधित अधिक्षेत्र के कार्यमानक प्रयोगशाला केन्द्र के प्रभारी के माध्यम से विहित प्रारूप पर आवेदन करना होता है, जिसकी सम्यक् जाँच एवं परीक्षण के उपरांत उक्त लाइसेंस दिये जाते हैं।

व्यापारी अपने बाटों-मापों आदि के सत्यापन के लिए एवं उपभोक्तागण माप-तौल में गड़बड़ी, अशुद्ध बाटों-मापों के प्रयोग आदि की शिकायतें अपने क्षेत्र की कार्यमानक प्रयोगशालाओं के प्रभारी निरीक्षकों के कार्यालयों में दर्ज करा सकते हैं, अथवा 15-गांधी रोड, देहरादून या पर्वतीय मुहल्ला, गली नं.-7 रामपुर रोड-हल्द्वानी पर स्थित सभागीय कार्यालयों से सम्पर्क कर सकते हैं। प्रदेश में कार्यमानक प्रयोगशालाएं निम्नलिखित स्थानों पर हैं :-

1-देहरादून 2- हरिद्वार 3-रूड़की 4-श्रद्धिकेश 5-कोटद्वार 6-पौड़ी 7-चमोली 8-नई टिहरी 9-नरेंद्रनगर 10- उत्तरकाशी 11-चकराता 12-हल्द्वानी 13-भवाली 14- किच्छा 15-खटीमा 16-सितारगंज 17-बाजपुर 18-काशीपुर 19-रानीखेत 20-अल्मोड़ा 21- बागेश्वर एवं 22-पिथौरागढ़।

उपभोक्ताओं के हित की दृष्टि से बाट माप विभाग के प्रावधानों से सम्बन्धित कुछ बातें निम्न प्रकार हैं, जिन पर विभिन्न सामान खरीदते समय ध्यान देना चाहिए, और अनियमितता पाने पर बाट माप विभाग के क्षेत्रीय निरीक्षकों को उसकी शिकायत करनी चाहिए।

फल सब्जी खरीदते समय :-

1. प्रमाणित किये गये बाट व माप से ही सामान लें।
2. जिन बाटों में पीछे पर लैड न हो उनसे सामान न तुलवायें।
3. प्रमाणित बाट माप की जगह पत्थर, लोहे का टुकड़ा या अन्य चीज से न तुलवायें।
4. फल सब्जी लेते समय ट्रे का वजन साथ न जोड़ें।
5. तुला के काटे/सुई को सही स्थान पर देखें।

मिठाई खरीदते समय :-

1. मिठाई के साथ डिब्बा न तुलवायें।
2. डिब्बों का वजन तुला के दूसरी तरफ रखा अवश्य देखें।
3. प्रमाणित तुला से वजन करायें।

मिट्टी का तेल लेते समय :-

1. मिट्टी का तेल लेने से पहले यह देख लें कि तेल माप/लीटर पूरा (छेद तक) भरा है कि नहीं।
2. माप की तली को देखें, उसमें कोई छेद या कटा हुआ का निशान तो नहीं है।
3. लीटर को देखें, वह टूटा/दबा हुआ तो नहीं है।

पेट्रोल एवं डीजल लेते समय :-

1. पेट्रोल/डीजल लेने से पहले मीटर पर '0' देखें व लेने के बाद मात्रा देखें।
2. फटे पाईप से पेट्रोल/डीजल न लें।

गैस सिलेन्डर लेते समय :-

1. सही सील लगी देख, वजन की जाँच करें।
2. सिलेन्डर लीक न हो देखें।
3. सिलेन्डर में गैस की शुद्ध मात्रा 14 किलो 200 ग्राम होनी चाहिए।

वस्त्र/रिबन/बैल्ट आदि खरीदते समय :-

1. अमीट्रिक इंचटेप से नाप कर न लें। इंच/फिट में व्यापार अवैधानिक है।

सोना - चाँदी के आभूषण खरीदते समय

1. सत्यापित तुला व बाट से ही तौल करायें।
2. इलेक्ट्रॉनिक तौल मशीनों पर तौल कराने से पूर्व 'शून्य' ('0') देख लें।
3. पुरानी बिना छुरीधार वाली तराजुओं से तौल कर न लें।
4. तोला, माशा, रत्ती की अमीट्रिक इकाइयों में न खरीदें। व्यापार परिसर में ये बाट रखना भी अवैधानिक है।

पैक वस्तुओं को खरीदते समय:-

पैकेट पर निम्न घोषणाएँ अंकित हैं अथवा नहीं -

1. पैकेज में रखी वस्तु का नाम
2. पैकर/निर्माता का नाम व पता
3. पैकेज में रखी वस्तु का शुद्ध भार अथवा शुद्ध माप या संख्या
4. पैकेज में रखी वस्तु का विक्रय मूल्य (सभी करें सहित)
5. पैकेज में रखी गई वस्तु की पैकिंग का माह एवं वर्ष

पैकेज पर छपे मूल्य से अधिक धनराशि न दें, तथा पैकेज में रखी वस्तु का शुद्ध भार या माप या संख्या यदि कम पाया जाये तो शिकायत करना न भूलें।

राज्य आयोग उपभोक्ता संरक्षण, उत्तरांचल

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 के प्राक्धानों के अंतर्गत उपभोक्ता को अपनी जान एवं माल की हुई हानि की भरपाई करने का वैधानिक अधिकार प्राप्त है। इस अधिनियम के अंतर्गत कोई भी व्यक्ति माल या सेवा में किसी भी प्रकार की त्रुटि होने पर उक्त माल या सेवा प्रदान करने वाले व्यक्ति के विरुद्ध परिवाद जिला फोरम, राज्य आयोग या राष्ट्रीय आयोग में परिवाद दाखिल किया जा सकता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 1986 की धारा 27 एवं 25 के अंतर्गत आदेश का अनुपालन न करने पर सजा, आर्थिक दंड एवं वसूली का भी प्राक्धान है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में वर्ष 2004 में संशोधन के उपरान्त अब जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष फोरम में 20 लाख रुपये के मूल्यांकन के परिवाद दाखिल किये जा सकते हैं। राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग में 20 लाख रुपये से ऊपर एवं एक करोड़ तक के मूल्यांकन के परिवाद दाखिल किये जा सकते हैं। इससे ऊपर के मूल्यांकन के परिवाद माननीय राष्ट्रीय आयोग, नई दिल्ली में दाखिल किये जा सकते हैं।

भारत सरकार द्वारा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए मार्च 2004 में संशोधन किया गया है। इस संशोधन को पुनः आंशिक रूप में फरवरी 2005 में संशोधित किया गया है जिसके अनुसार जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष फोरम में एक लाख रुपये मूल्यांकन तक के परिवाद पर 100.00 रुपये, एक लाख रुपये और उससे ऊपर किन्तु पाँच लाख रुपये मूल्यांकन से कम के परिवाद पर 200.00 रुपये, पाँच लाख रुपये और उससे ऊपर किन्तु दस लाख रुपये से कम के मूल्यांकन के परिवाद पर 400.00 रुपये एवं दस लाख रुपये और उससे ऊपर किन्तु बीस लाख रुपये से कम के मूल्यांकन के परिवाद पर 500.00 रुपये फीस निर्धारित की गई है। अन्त्योदय योजना कार्ड धारण करने वाले गरीबी रेखा के नीचे के अधीन व्यक्ति के लिए एक लाख रुपये तक के मूल्यांकन परिवाद दाखिल करने पर कोई फीस नहीं है।

इसके अतिरिक्त राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग में सीधे दाखिल होने वाली शिकायतों पर 50 लाख रुपये तक के मूल्यांकन पर 2,000.00 रुपये फीस और 50 लाख रुपये से अधिक और एक करोड़ रुपये तक के मूल्यांकन पर 4,000.00 रुपये फीस निर्धारित की गई है। माननीय राष्ट्रीय आयोग के समक्ष सीधे दाखिल होने वाली शिकायतों पर 5,000.00 रुपये फीस निर्धारित की गई है।

उपभोक्ता के रूप में हमें कुछ अधिकार प्राप्त हैं जो इस प्रकार है :-

- सुरक्षा का अधिकार
- जानकारी होने का अधिकार
- चुनने का अधिकार
- सुनवाई का अधिकार

181

- शिकायत-निवारण का अधिकार
- उपभोक्ता-शिक्षा का अधिकार

शिकायत कौन दर्ज करा सकता है :-

- उपभोक्ता
- कोई स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन जो समिति पंजीकरण अधिनियम, 1860 अथवा कम्पनी अधिनियम 1951 अथवा फिलहाल लागू किसी अन्य विधि के अधीन पंजीकृत है।
- केन्द्र सरकार
- राज्य सरकार अथवा संघ क्षेत्र के प्रशासन

शिकायत कैसे की जाए :-

शिकायत सादे कागज पर की जा सकती है। शिकायत में निम्नलिखित विवरण होना चाहिए-

- शिकायत कर्ता(ओं) तथा विपरीत पार्टी के नाम का विवरण तथा पता
- शिकायत में उल्लिखित आरोपों के समर्थन में दस्तावेज
- शिकायत पर शिकायतकर्ताओं अथवा उसके प्राधिकृत एजेंट के हस्ताक्षर होना चाहिए
- शिकायत दर्ज कराने के लिए किसी वकील की आवश्यकता नहीं
- नाममात्र न्यायालय शुल्क

उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2005 की धारा 21 के अनुसार उपभोक्ता फोरम द्वारा पारित आदेश की एक प्रति निःशुल्क दिये जाने का प्राविधान है। यदि अतिरिक्त प्रति की अपेक्षा किसी पक्षकार द्वारा की जाती है तो वह 20.00 रुपये के संदाय पर दी जा सकती है।

किसी भी दस्तावेज की प्रमाणित प्रतिलिपि प्राप्त करने की वांछा रखने वाला कोई पक्षकार 20.00 रुपये प्रत्येक प्रति की प्रमाणन फीस के संदाय पर उसे प्राप्त कर सकता है, यदि दस्तावेज 5 पृष्ठ से अधिक है तो एक रुपया अतिरिक्त प्रति पृष्ठ की अतिरिक्त रकम प्रभारित की जायेगी। किसी प्रकीर्ण आदेश की प्रमाणित प्रति 5.00 रुपये प्रत्येक प्रति के संदाय पर दी जायेगी। अभिलेख का निरीक्षण 10.00 रुपये के संदाय पर आवेदन फाइल करके किया जा सकता है।

शिकायत फार्म

उपरोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अधीन शिकायत के लिए फार्म

शिकायत मामला संख्या

माननीय जिला फोरम के समक्ष

अथवा

राज्य आयोग के समक्ष

अथवा

राष्ट्रीय आयोग के समक्ष

..... के मामले में श्री की शिकायत संख्या

शिकायतकर्ता/ शिकायतकर्ताओं के नाम एवं पता

बनाम

विरोधी पक्षकार/ पक्षकारों का नाम एवं पता

मैं/ हम, उपरोक्ता शिकायतकर्ता, माननीय फोरम/आयोग के समक्ष सादर निम्न रूप में अपना पक्ष प्रस्तुत करते हैं-

इसलिए यह अनुरोध किया जाता है कि-

1. विरोधी पक्षकार को निर्देश दिया जाए कि वे शिकायतकर्ता को रु० का भुगतान करें।
2. कृपया शिकायतकर्ता को देय अवधि में हुई मानसिक वेदना एवं उत्पीड़न के लिए रु० मुआवजे के रूप में प्रदान किया जाए।
3. मुकदमे की लागत को समुचित रूप में प्रदान किया जाए।

स्थान:

दिनांक:

शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

सत्यापन

मैं सुपुत्र

आगु उपरोक्त शिकायतकर्ता, सत्यनिष्ठा से एतद् द्वारा घोषणा करता हूँ कि उपरोक्त में की गई शिकायत मेरी जानकारी के अनुसार सत्य है एवं इसमें कुछ भी छिपाया नहीं गया है।

शिकायतकर्ता के हस्ताक्षर

581

राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, उत्तरांचल।

अध्यक्ष न्यायमूर्ति श्री इरशाद हुसैन
कार्यालय का पता: 15, गांधी रोड, देहरादून।
कार्यालय दूरभाष: 0135-2714089

जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष फोरम, उत्तरांचल।

क्र. सं.	नाम जिला फोरम	अध्यक्ष	सदस्यगण	पता	दूरभाष
1	देहरादून	रिक्त	पुरुष- श्री क०पी०एस० लाम्बा महिला- श्रीमती बीना शर्मा	जिला न्यायालय परिसर, देहरादून।	नहीं है।
2	हरिद्वार	श्री फूल सिंह	पुरुष- श्री प्रदीप अग्रवाल महिला- श्रीमती रश्मि गुप्ता	जिला कलेक्ट्रेट परिसर, रोहताबाद, हरिद्वार।	नहीं है।
3	नैनीताल	श्री क्यू० के० अहमद	पुरुष- श्री विरेंद्र सिंह डंगवाल महिला- श्रीमती शशी टंडन	जिला न्यायालय परिसर, नैनीताल।	05942-2378040
4	उधमसिंह नगर	श्री पी.सी. जोशी	पुरुष- श्री डी.पी. यादव महिला- श्रीमती शिल्पा सिंघल	जिला कलेक्ट्रेट परिसर, रुद्रपुर, उधमसिंह नगर।	05944-244432
5	अल्मोडा	जनपद न्यायाधीश	पुरुष- श्री प्रमोद कुमार चौधरी महिला- श्रीमती राधा बिष्ट	जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष फोरम, बोधान पाटा, अल्मोडा।	नहीं है।
6	चमोली	जनपद न्यायाधीश	पुरुष- श्री शेखर रायत महिला- श्रीमती रीजा चौधरी	जिला न्यायालय परिसर, गोपेश्वर, चमोली।	नहीं है।
7	टिहरी गढ़वाल	जनपद न्यायाधीश	पुरुष- रिक्त महिला- श्रीमती बीना राजवाण	जिला न्यायालय परिसर, नई टिहरी।	नहीं है।
8	पीथी गढ़वाल	जनपद न्यायाधीश	पुरुष- मनीष रंजन रीश्याग महिला- श्रीमती माधवी लता	जिला न्यायालय परिसर, पीथी गढ़वाल।	नहीं है।
9	पिथौरागढ़	जनपद न्यायाधीश	पुरुष- लाल सिंह मेहता महिला- श्रीमती सरस्वती जोशी	जिला न्यायालय परिसर, पिथौरागढ़।	नहीं है।
10	रुद्रप्रयाग	जनपद न्यायाधीश	पुरुष- श्री गोपाल सिंह महिला- श्रीमती कुसुम गुताई	जिला न्यायालय परिसर, रुद्रप्रयाग।	नहीं है।
11	बागेश्वर	जनपद न्यायाधीश	पुरुष- श्री कैलाश साह महिला- श्रीमती नन्दनी मन्डारी	जिला न्यायालय परिसर, बागेश्वर।	नहीं है।
12	धर्मशाला	जनपद न्यायाधीश	पुरुष- श्री शैलेंद्र राय महिला- श्रीमती विमला मेहरा	जिला न्यायालय परिसर, धर्मशाला।	05965-230878
13	उत्तरकाशी	जनपद न्यायाधीश	पुरुष- श्री नरत सिंह बिष्ट महिला- श्रीमती प्रभावती गौड़	जिला न्यायालय परिसर, उत्तरकाशी।	नहीं है।