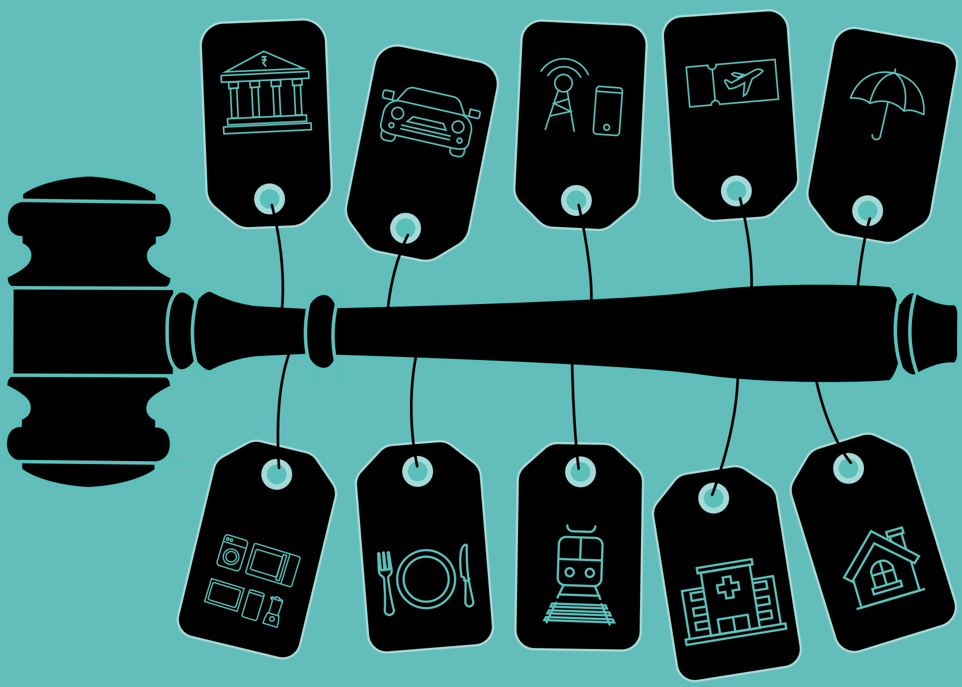


कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट

2026

भारत में उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन

India Justice Report

कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट: भारत में उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट द्वारा मार्च 2026 में प्रकाशित

कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट भारत में राज्य और ज़िला स्तर पर उपभोक्ता विवाद निवारण प्रणालियों की संस्थागत क्षमता का अपनी तरह का पहला व्यापक अध्ययन है। यह अध्ययन राज्यों के प्रदर्शन का मूल्यांकन उनके उपभोक्ता आयोगों के बजट, आधारभूत ढांचे, मानव संसाधन, कार्यभार और विविधता जैसे मानकों के आधार पर करता है। इस अध्ययन में 'सूचना का अधिकार' (RTI) के माध्यम से प्राप्त सरकारी आंकड़ों और संसद में दिए गए जवाबों को आधार बनाया गया है। इसके माध्यम से यह देखा गया है कि राज्यों ने 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के तहत निर्धारित कानूनी दायित्वों को पूरा करने के लिए किस हद तक तैयारी की है।

'इंडिया जस्टिस रिपोर्ट' का यह अध्ययन अलग-अलग स्थानों पर बिखरे हुए आंकड़ों को एक साथ पेश करता है। इसके माध्यम से नीति-निर्माताओं, सक्रिय नागरिकों और अन्य हितधारकों को एक महत्वपूर्ण संसाधन प्रदान किया गया है। ताकि वे इस दिशा में गंभीर चुनौतियों का समाधान खोज सकें और पूरी प्रणाली के समग्र कामकाज में सुधार कर सकें।

मुख्य शोधकर्ता और लेखक

1. सिद्धार्थ लांबा
2. श्रीहरि पालियथ
3. वलय सिंह
4. माया दारूवाला
5. सरब लांबा
6. नयनिका सिंघल

शोध सहायक

1. सौम्या श्रीवास्तव

प्रसार

1. भारत सिंह
2. दिपुल यादव
3. मधुसूदन श्रीनिवास
4. सिद्धी शिंदे

हिंदी अनुवाद

मनीष झा, भारत सिंह

डिज़ाइन: हाउ इंडिया लिव्स (www.howindialives.com), **आवरण चित्रण:** मुकेश साह

अधिक जानकारी के लिए IJR की वेबसाइट देखें
https://indiajusticereport.org

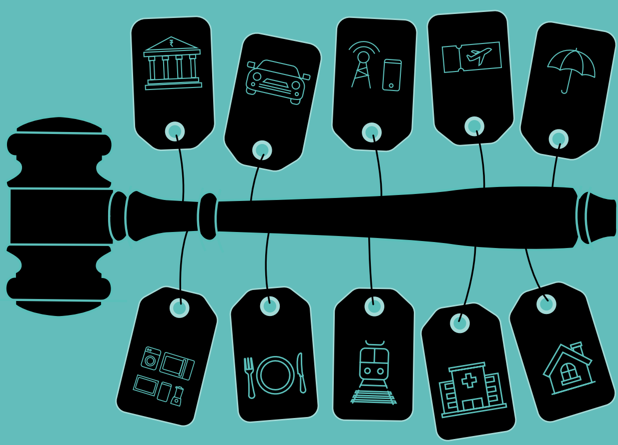
प्रिंट वर्ल्ड द्वारा मुद्रित
पता: 1743 उदयचंद मार्ग, फ़र्स्ट और अपर ग्राउंड फ़्लोर, कोटला मुबारकपुर, साउथ एक्सटेंशन के पास, भाग-1, नई दिल्ली- 110003

© इंडिया जस्टिस रिपोर्ट, 2026

यह रिपोर्ट सूचना के अधिकार के आवेदन के जवाबों से मिले आंकड़ों और सार्वजनिक रूप से उपलब्ध स्रोतों पर आधारित है। यहां प्रस्तुत सूचनाओं को हमारी सर्वोत्तम जानकारी के अनुसार सत्यापित करने के लिए सभी प्रयास किए गए हैं।

सर्वाधिकार सुरक्षित। इस रिपोर्ट के डिज़ाइन समेत किसी भी हिस्से को, किसी भी रूप में- इलेक्ट्रॉनिक या मैकेनिकल, किसी भी माध्यम से- फ़ोटोकॉपी, रिकॉर्डिंग या कोई अन्य सूचना भंडारण या पुनः प्राप्ति प्रणाली द्वारा नीचे दिए गए संदर्भ के साथ फिर से प्रस्तुत किया जा सकता है।

संदर्भ सुझाव: 'कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट: भारत में उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन (इंडिया जस्टिस रिपोर्ट, मार्च 2026)'



कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट, 2026

भारत में उपभोक्ता आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन

India Justice Report

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट (IJR) विभिन्न राज्यों की औपचारिक न्याय व्यवस्था की क्षमता को रैंक करने वाला गणनात्मक सूचकांक है। इसके लिए यह सरकार के आधिकारिक आंकड़ों का उपयोग करता है। यह दक्ष, कॉमनवेल्थ ह्यूमन राइट्स इनीशिएटिव (CHRI), कॉमन कॉज़, सेंटर फ़ॉर सोशल जस्टिस, विधि सेंटर फ़ॉर लीगल पॉलिसी और TISS-प्रयास के सहयोग से किया गया एक साझा प्रयास है।

पहली बार 2019 में प्रकाशित हुई और दो साल में आने वाली IJR हर राज्य की संरचनात्मक और वित्तीय क्षमता में सुधार और स्थायी कमी का पता लगाती है। सभी 36 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों की न्याय प्रदान करने की क्षमता का आकलन उनकी पुलिस, न्यायपालिका, जेल, क़ानूनी सहायता और मानवाधिकार आयोगों के बजट, मानव संसाधन, बुनियादी ढांचा, कार्यभार और विविधता जैसे मात्रात्मक मापदंडों पर किया जाता है।

संचालन समिति

- डॉ. अर्घ्य सेनगुप्ता, संस्थापक, विधि सेंटर फ़ॉर लीगल पॉलिसी
- गगन सेठी, सह-संस्थापक, सेंटर फ़ॉर सोशल जस्टिस
- लिया वर्गीज़, रिसर्च मैनेजर, दक्ष
- माया दारूवाला, मुख्य संपादक, इंडिया जस्टिस रिपोर्ट
- वलय सिंह, लीड, इंडिया जस्टिस रिपोर्ट
- वेंकटेश नायक, निदेशक, कॉमनवेल्थ ह्यूमन राइट्स इनिशिएटिव, इंडिया
- प्रोफ़ेसर विजय राघवन, TISS-प्रयास
- डॉ. विपुल मुद्गल, निदेशक, कॉमन कॉज़

साझेदारों के बारे में

- **सेंटर फ़ॉर सोशल जस्टिस (सामाजिक न्याय केंद्र/CSJ)** संगठन हाशिए पर पड़े और कमज़ोर वर्गों के न्याय तक पहुंचने के अधिकारों के लिए संघर्ष कर रहा है। फ्रेरे की विचारधारा से प्रेरित CSJ, भारत के आठ से अधिक राज्यों में सक्रिय है, जहां उसने मानवाधिकारों को संरक्षित करने के लिए प्रयास किए हैं और ज़मीनी स्तर पर क़ानून का रणनीति के रूप में उपयोग करते हुए काम किया है। CSJ की मुख्य कोशिशें क़ानूनी सुधार और अनुसंधान में संस्थागत बदलाव लाना है। ये हस्तक्षेप महिला, दलित, आदिवासी, अल्पसंख्यक और अन्य सामाजिक रूप से कमज़ोर समूहों के अधिकारों से संबंधित मुद्दों पर क़ानून और नीति निर्माण को ज़मीनी कार्यकर्ताओं के आंदोलन के साथ व्यापक रूप से जोड़ते हैं।

- **कॉमन कॉज़** सार्वजनिक मुद्दों की वकालत, सार्वजनिक जीवन में ईमानदारी और संस्थाओं की अखंडता के लिए अभियानरत है। यह लोकतांत्रिक तरीक़ों और प्रचार के ज़रिए लोकतंत्र, सुशासन और सार्वजनिक नीतियों में सुधारों को बढ़ावा देने का कार्य करता है। कॉमन कॉज़ ख़ासतौर पर उन बदलावों के लिए जाना जाता है जो वह जनहित याचिकाओं (PILs) के माध्यम से लाने में सफल रहा है, जैसे कि पूरे टेलीकॉम स्पेक्ट्रम का रद्द होना; मनमाने तरीके से आवंटित कोयला खदानों का रद्द होना और सर्वोच्च न्यायालय द्वारा 'गरिमा के साथ मृत्यु का अधिकार' को मान्यता देना। कॉमन कॉज़ और CSDS-लोकनीति 2018 से पुलिस की जवाबदेही और नागरिक-केंद्रित पुलिसिंग पर 'स्टेटस ऑफ़ पुलिसिंग इन इंडिया रिपोर्ट्स' (SPIRs) प्रकाशित करते हैं।

- **कॉमनवेल्थ ह्यूमन राइट्स इनिशिएटिव (CHRI)** एक स्वतंत्र, ग़ैर-सरकारी, ग़ैर-लाभकारी संगठन है जो राष्ट्रमंडल देशों में शोध, रणनीतिक प्रचार और क्षमता निर्माण के माध्यम से मानवाधिकारों की व्यावहारिक प्राप्ति के लिए कार्य करता है। CHRI विशेष रूप से न्याय तक पहुंच (पुलिस और जेल सुधार) और सूचना तक पहुंच के क्षेत्र में काम करता है। यह अभिव्यक्ति की स्वतंत्रता, मीडिया अधिकारों और दासता के समकालीन रूपों को समाप्त करने के लिए भी कार्य करता है। CHRI कॉमनवेल्थ द्वारा मान्यता प्राप्त संगठन है और इसे UN ECOSOC (संयुक्त राष्ट्र इकोनॉमिक और सोशल काउंसिल) से विशेष परामर्शदाता का दर्जा प्राप्त है।

- **DAKSH** बेंगलुरु स्थित एक थिंक-टैंक है जो मज़बूत, उत्तरदायी और नागरिक-केंद्रित सार्वजनिक संस्थाओं की दिशा में कार्य करके कानून के शासन को बढ़ावा देने का कार्य करता है।

- **TISS–प्रयास** की 1990 में स्थापना की गई। यह 'टाटा इंस्टीट्यूट ऑफ सोशल साइंसेज' के 'सेंटर फॉर क्रिमिनोलॉजी' की एक सामाजिक कार्य प्रदर्शन परियोजना है। 'प्रयास' का मुख्य ध्यान सेवा प्रदान करने, नेटवर्किंग, प्रशिक्षण, अनुसंधान और दस्तावेज़ीकरण और सामाजिक और आर्थिक रूप से कमज़ोर व्यक्तियों और समूहों के लिए सुधार और पुनर्वास से संबंधित नीतिगत बदलाव लाने पर है। इसका मिशन सामाजिक और आर्थिक रूप से कमज़ोर लोगों, समुदायों और समूहों को मौजूदा आपराधिक न्याय प्रणाली की नीति और प्रक्रिया के विभिन्न पहलुओं के बारे में जानकारी और समझ देना है, क्योंकि इन लोगों/समूहों के आपराधिक वारदातों, यौन शोषण या मानव तस्करी का शिकार होने का ज़्यादा ख़तरा होता है।

- **विधि सेंटर फ़ॉर लीगल पॉलिसी** एक स्वतंत्र थिंक-टैंक है जो क़ानूनों को बेहतर बनाने और सार्वजनिक हित के लिए शासन सुधारने के उद्देश्य से क़ानूनी शोध करता है। यह उच्च गुणवत्तापूर्ण और मौलिक क़ानूनी शोध के ज़रिए यह कार्य करता है। साथ ही, भारत सरकार, राज्य सरकारों और अन्य सार्वजनिक संस्थानों के साथ मिलकर नीति-निर्माण के बारे में सूचित करने और नीतियों के प्रभावी ढंग से क़ानून बनने में सहायता करता है; महत्वपूर्ण क़ानून और नीति संबंधी मुद्दों पर न्यायालयों में अपील और रणनीतिक मुक़दमेबाजी करता है। इसके स्थायी मूल्य प्रभाव, उत्कृष्टता और स्वतंत्रता हैं।

आभार

उपभोक्ता आयोगों की क्षमता और कार्यप्रणाली पर आधारित यह रिपोर्ट IJR की न्याय वितरण संबंधी विमर्श को मुख्यधारा में लाने की परिकल्पना को आगे बढ़ाती है। हमेशा की तरह, हम अपनी संचालन समिति के प्रत्येक सदस्य का आभार व्यक्त करते हैं, जिन्होंने हमेशा हमारी सहायता और हमारा मार्गदर्शन किया है।

उपभोक्ता अधिकारों और संरक्षण के दिग्गज और अथक पैरोकार, प्रो. बिजोन मिश्रा ने रिपोर्ट तैयार करने की पूरी प्रक्रिया में हमारा मार्गदर्शन किया। उनकी सलाह और महत्वपूर्ण सुझावों ने इस रिपोर्ट को सशक्त और विशिष्ट बनाया है। हम उनके बहुत तारीख़गुज़ार हैं। हम श्री दिव्यज्योति जे. और श्री श्याम कांत कुलकर्णी का भी धन्यवाद करते हैं, जिन्होंने रिपोर्ट की रूपरेखा तैयार करने में हमारी मदद की। सुश्री माया दारूवाला हमारे सभी कार्यों की मज़बूत नींव रही हैं; उनकी सूक्ष्म दृष्टि और रचनात्मक कौशल ने इस रिपोर्ट को और समृद्ध किया है।

शोध टीम में अर्शी शौकत, निधा परवीन और सरब लांबा ने इस परियोजना का प्रबंधन किया और आरटीआई संबंधी कार्यों के साथ-साथ समग्र रूपरेखा तैयार करने में भी उन्होंने मदद की। सरब ने आरटीआई से जुड़े कठिन कार्य की ज़िम्मेदारी संभाली, आंकड़ों के संकलन और 'कंज़्यूमर डेटा डैशबोर्ड' के निर्माण का समन्वय किया। बाद में, हमारे नए साथियों, श्रीहरि पालियथ और सिद्धार्थ लांबा ने इस ज़िम्मेदारी को सफलतापूर्वक पूरा किया।

सिद्धार्थ और श्रीहरि, दोनों ने रिपोर्ट के लिए छह महीनों तक आंकड़ों को व्यवस्थित करने, मापदंडों और रैंकिंग पद्धति को अंतिम रूप देने के साथ-साथ रिपोर्ट लेखन के लिए कड़ी मेहनत की है। NLSIU के यश श्रीवास्तव और शिलॉन्ग के एडवोकेट इबानइना ने शोध में और प्रभावशाली रिपोर्ट तैयार करने में हमारी मदद की। नयनिका सिंघल, सौम्या श्रीवास्तव और दिपुल यादव ने 'कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट' तैयार कर रही मुख्य टीम की मदद की। सिद्धि शिंदे ने सोशल मीडिया पर रिपोर्ट के प्रचार-प्रसार और इसे लोकप्रिय बनाने में हमारी सहायता की और मधुसूदन श्रीनिवास एवं भारत सिंह ने इस रिपोर्ट को मीडिया के ज़रिए ज़्यादा से ज़्यादा लोगों तक पहुंचाने कि ज़िम्मेदारी ली। हम देबाशीष रे के सदैव आभारी रहेंगे जिन्होंने निष्कर्षों को और सटीक बनाने के लिए सहयोग और सलाह उपलब्ध कराया। आख़िर में, 'हाउ इंडिया लिव्स' के हमारे साथी—अविनाश सिंह, कार्तिक क्वात्रा, वत्सल भारती और पंकज खुराना भी विशेष धन्यवाद के हक़दार हैं। उन्होंने जटिल आंकड़ों को आसान बनाया, जीवंत कंज़्यूमर डेटा डैशबोर्ड तैयार किया और अपने बेहतरीन डिज़ाइन से इस पूरे अध्ययन को असरदार बनाया। इस टीम का नेतृत्व करना और इस रिपोर्ट को पूरा करना मेरे लिए गर्व की बात है।

वलय सिंह
लीड, इंडिया जस्टिस रिपोर्ट

संक्षिप्ताक्षर

संक्षिप्ताक्षर	पूरा नाम
कें.शा.प्र.	केंद्र शासित प्रदेश
ADR	वैकल्पिक विवाद समाधान
CCPA	केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण
CCR	केस निपटान दर
CONFONET/कॉन्फ़ोनेट	उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण और कंप्यूटर नेटवर्किंग
COVID-19	कोरोनावायरस रोग 2019
CPA	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम
DCA	उपभोक्ता मामले विभाग
DCDRC	ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग
DNH & DD	दादरा और नगर हवेली और दमन एवं दीव
FLPFR	महिला श्रम शक्ति भागीदारी दर
FY	वित्तीय वर्ष
GDP	सकल घरेलू उत्पाद
GST	वस्तु एवं सेवा कर
IT	सूचना प्रौद्योगिकी
J&K	जम्मू और कश्मीर
LDC	अवर श्रेणी लिपिक
MP	मध्य प्रदेश
NCDRC	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग
NITI Aayog	राष्ट्रीय भारत परिवर्तन संस्थान (नीति आयोग)
RTI	सूचना का अधिकार
SAS Nagar	साहिबज़ादा अजीत सिंह नगर
SCDRC	राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग
SLP	विशेष अनुमति याचिका
UP	उत्तर प्रदेश
WB	पश्चिम बंगाल
WP	रिट याचिका

विषय सूची

रिपोर्ट, लेखकों, कॉपीराइट और उद्धरण के बारे में 2
शीर्षक पृष्ठ 3
इंडिया जस्टिस रिपोर्ट के बारे में 4
साझेदारों के बारे में 5
आभार 6
संक्षिप्ताक्षर 7

1. परिचय 12
2. अध्ययन प्रणाली 18
3. कंज़्यूमर जस्टिस रैंकिंग 23
4. राज्य आयोग: थोड़े सुधार, बड़ी चुनौतियां 25
5. राष्ट्रीय निष्कर्ष 29

- 2025: राज्य आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के आधे से अधिक पद रिक्त 30
- केवल 10 राज्य आयोगों में सभी पांच वर्षों तक अध्यक्ष थे 31
- राज्य आयोगों की सदस्य संख्या में गिरावट (2021-2025) 33
- 2024: केवल दो महिला अध्यक्ष: SCDRC सदस्यों में महिलाएं एक तिहाई से कम 34
- राज्य आयोगों में पांच साल (2021-2025) में महिलाओं की भागीदारी घटी 35
- राज्य आयोग और उनकी संरचना (2021–2025) 36
- 2025: राज्य आयोगों में कर्मचारी 38
- पांच वर्षों में स्टाफ़ वैकेंसी दोगुनी हुई (2021-2025) 40
- SCDRC स्टाफ़ और लैंगिक विविधता 41
- SCDRC स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी में बढ़ोतरी नहीं (2021-2025) 43
- SCDRC और DCDRC ने (2020-2024) में लगभग 90% केस निपटाए 43
- वार्षिक CCR में गिरावट, लंबित मामलों में 21% की वृद्धि (2020-2024) 46
- 2025: SCDRC में हर तीसरा केस तीन साल से अधिक समय से लंबित 47
- लोक अदालत भेजे जाने वाले केसों में भारी गिरावट (2022–2025) 48
- क़ानूनी प्रावधान के बावजूद उपभोक्ता विवाद समाधान में मध्यस्थता का कम उपयोग 50
- फ़ंड का उपयोग करने में असफल SCDRCs (वित्तीय वर्ष 2024–25) 51

विषय सूची

- SCDRCs: बजट में 52% की वृद्धि (2021-22 से 2024-25) 52
- सात राज्यों में 23 क्षेत्रीय/सर्किट बेंच कार्यरत (2025) 54
- 775 ज़िलों के लिए केवल 685 ज़िला आयोग (2025) 55

6. राजधानियों में स्थित ज़िला आयोग

ज़िला आयोग: थोड़े सुधार, बड़ी चुनौतियां 58

परिचय 59

मुंबई

- रिक्तियां: अध्यक्ष पद भरे रहे, सदस्यों के नहीं 61
- कर्मचारी रिक्तियां 61
- लैंगिक प्रतिनिधित्व अपर्याप्त 61
- कार्यभार: मुंबई में केस निपटारे की रफ़्तार धीमी 62
- बजट: एक ज़िला आयोग को मिला कुल बजट का 47% आवंटन 62

दिल्ली

- रिक्तियां: अधिकांश DCDRCs में अध्यक्ष और सदस्य मौजूद 63
- कर्मचारी रिक्तियां 63
- लैंगिक प्रतिनिधित्व: केवल दो ज़िला आयोगों में महिला अध्यक्ष 64
- कार्यभार: दिल्ली के ज़िला आयोगों ने लगभग सभी केस निपटाए 64
- मध्यस्थता और लोक अदालत: कुछ ज़िला आयोगों ने नियमित केस भेजे 65
- बजट: एकमात्र ज़िला आयोग ने एक ही साल किया पूर्ण बजट उपयोग 65

कोलकाता

- रिक्तियां: चार में से तीन DCDRC में शीर्ष पद भरे 66
- कर्मचारी रिक्तियां 66
- लैंगिक प्रतिनिधित्व: सभी DCDRC में कम-से-कम एक महिला सदस्य 66
- कार्यभार: हर तीन में से एक से अधिक मामला लंबित 67
- लोक अदालत: लोक अदालत को अधिकांश मामले 2023 में भेजे गए 67
- बजट: कोलकाता के DCDRCs द्वारा बजट उपयोग 67

विषय सूची

चेन्नई

- रिक्तियां: DCDRCs में कोई रिक्ति नहीं (2022 और 2025) 68
- कर्मचारी रिक्तियां 68
- लैंगिक प्रतिनिधित्व: पांच वर्षों में एक महिला अध्यक्ष 68
- कार्यभार: 100% से नीचे आई केस निपटान दर 69
- बजट: चेन्नई (उत्तर) को मिला काफ़ी कम बजट 69

बेंलगुरू

- रिक्तियां: तीन ज़िला आयोगों में कोई रिक्ति नहीं 70
- कर्मचारी रिक्तियां 70
- लैंगिक प्रतिनिधित्व: चारों आयोगों ने प्रावधानों का किया अनुपालन 70
- बेंगलुरु के DCDRCs की केस निपटान दर 71
- लोक अदालत: बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त ने सबसे अधिक मामले भेजे 71
- बजट: वित्त वर्ष 2021 से 2024 के बीच आवंटन घटा 71

अन्य राजधानियां

- राजधानियों में रिक्तियां: 10 ज़िला आयोगों में पूरे पांच साल अध्यक्ष रहे, छह ने सदस्यों के पद भरे 73
- 15 में से केवल 3 DCDRCs में महिला अध्यक्ष 74
- कर्मचारी रिक्तियां 74
- केवल एक-तिहाई ज़िला आयोगों ने किया सभी मामलों का निपटारा 75
- 3 वर्षों से अधिक समय से लंबित मामले 76
- DCDRCs द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25) 76

7. उपभोक्ता आयोगों पर डैशबोर्ड

- डैशबोर्ड के बारे में 80
- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग 81
- राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग 82

विषय सूची

- ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग 83
- भारत के ज़िला आयोग 84
- DCDRCs द्वारा मामलों का निष्पादन (2010-2024) 84
- महाराष्ट्र के DCDRCs में सबसे अधिक (13%) केस दर्ज हुए (2010-2024) 85
- पांच सबसे बड़े शहरों में स्थित ज़िला आयोग 86

अनुलग्नक

A1: राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRCs) को भेजे गए RTI आवेदन के प्रश्न 92

A2: राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRCs) को भेजे गए RTI आवेदन के प्रश्न 94

A3: ज़िला राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCDRCs) को भेजे गए RTI आवेदन के प्रश्न 95

A4: केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण से संबंधित RTI आवेदन के प्रश्न 96

A5: उपभोक्ता मामले विभाग (DCA) से संबंधित RTI आवेदन के प्रश्न 99

B: राज्य आयोगों के आंकड़े 102

C: ज़िला आयोगों के आंकड़े 114

शब्दावली 133

संदर्भ 135

चित्रों, तालिकाओं और मानचित्रों की सूची 138

परिचय

भारत में उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली के 40 वर्ष: वादे और हक़ीक़त
क्षमता, विश्वसनीयता और शिकायत निवारण का भविष्य

इंडिया जस्टिस रिपोर्ट (IJR) ने लगातार न्यायिक संस्थानों के सक्षम होने पर ध्यान केंद्रित किया है। इस रिपोर्ट में न्याय तक वास्तविक पहुंच बनाने में संस्थानों की मज़बूती या कमज़ोरी का आकलन किया गया है।

उपरोक्त दृष्टिकोण के आधार पर उपभोक्ता संरक्षण के क़ानूनी प्रावधान की दशकों लंबी यात्रा और इसकी कार्यान्वयन क्षमता का अध्ययन किया गया है। इस अध्ययन का मक़सद यह आकलन करना है कि विवादों के निष्पक्ष और समय पर निवारण के लिए गठित संस्थान अपनी ज़िम्मेदारी पूरा करने के लिए कितने तैयार हैं।

इसके विकास को समझने के लिए अतीत पर नज़र डालना मददगार होगा। 1980 के दशक से पहले, भारतीय उपभोक्ता न्याय प्रणाली 'ख़रीदार सावधान रहें' के सिद्धांत से संचालित होती थी यानी सतर्क रहना ग्राहक ज़िम्मेदारी मानी जाती थी। तब ग्राहकों बहुत कम क़ानूनी सुरक्षा उपलब्ध थी और शिकायत निवारण के विकल्प चुनिंदा क्षेत्रों तक सीमित और बिखरे हुए थे।

'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' ने इस स्थिति को पूरी तरह बदल दिया। इसने व्यवस्था को 'ख़रीदार सावधान रहें' से बदलकर 'विक्रेता सावधान रहें' की दिशा में मोड़ दिया।[1] इस क़ानून ने शिकायत निवारण के लिए व्यापक ढांचा पेश किया। 'उपभोक्ता' की परिभाषा को विस्तार दिया। साथ ही, वस्तुओं एवं सेवाओं में कमियों के कारण होने वाले वित्तीय और गैर-वित्तीय दोनों तरह के नुक़सान को मान्यता दी।

2019 का क़ानूनी सुधारात्मक ढांचा

2019 में एक नया क़ानून लागू कर 1986 के अधिनियम को निरस्त कर दिया गया। नए 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम' (2019 का अधिनियम) में स्पष्ट रूप से पुराने क़ानून की कमियों को दूर किया गया। नया क़ानून इस अवधारणा पर आधारित है कि बेहतर संरचना से बेहतर परिणाम प्राप्त होंगे।

2019 के अधिनियम की भूमिका इसके महत्वाकांक्षी उद्देश्यों को स्पष्ट करती है: इसमें "समयबद्ध और प्रभावी प्रशासन" शब्द जोड़े गए हैं जो इसे उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता विवादों के निपटारे के मूल उद्देश्यों को पूरा करने योग्य बनाती है। यह दर्शाता है कि नया क़ानून गुणवत्ता और समय पर विवाद निपटाने पर ध्यान केंद्रित करता है।

संशोधित क़ानून का उद्देश्य तेज़ी से बदलते वैश्विक और राष्ट्रीय बाजार की जटिलताओं के अनुसार कार्रवाई करना था। इसका लक्ष्य डिजिटल होती अर्थव्यवस्था, परस्पर जुड़ी आपूर्ति श्रृंखलाओं के दौर में और अलग-अलग भौगोलिक क्षेत्रों में उपभोक्ता संरक्षण की नए सिरे से परिकल्पना करना था।

इसके प्रमुख नए संरचनात्मक उपायों में 'केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण' (CCPA) की स्थापना शामिल है। इस स्वायत्त निकाय को अनुचित व्यापारिक कार्यों की जांच करने, असुरक्षित उत्पादों को वापस मंगवाने और भ्रामक विज्ञापनों एवं उनके प्रचारकों पर दंड लगाने का अधिकार है। इसके पास कार्यवाही में हस्तक्षेप करने के साथ-साथ आयोगों के समक्ष शिकायतें दर्ज करने की भी शक्तियां हैं।[2] इन नियामक शक्तियों ने 1986 के मूल अधिनियम में मौजूद महत्वपूर्ण कमियों को पूरा किया है।

2019 के अधिनियम में आयोग की त्रि-स्तरीय व्यवस्था को बरक़रार रखा गया है। इसने राज्य आयोगों की न्यूनतम संख्या का विस्तार करके

> 2020 में अपनी स्थापना के बाद से, CCPA ने विभिन्न संस्थाओं पर जुर्माना लगाने के कम-से-कम 174 आदेश दिए हैं।[3] ऐसी अधिकांश कार्रवाई ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म पर भ्रामक विज्ञापनों और कोचिंग संस्थानों पर अनुचित व्यापारिक कार्यों के लिए की गई है। 2022 से 2025 के बीच, इसने किसी भी कार्यवाही में कोई हस्तक्षेप नहीं किया और न ही ख़ुद से कोई शिकायत दर्ज की।

1 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य बातें', जॉली अंजलि (2019), भारतीय बीमा नियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI) जर्नल, अंक: दिसंबर - 2019, खंड XVII, संख्या 1, पृष्ठ 10. इस लिंक पर उपलब्ध: https://irdai.gov.in/irdai-journal, पिछली बार 23.02.2026 को देखा गया।

2 धारा 18, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019'. इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.indiacode.nic.in/bitstream/123456789/15256/1/eng201935.pdf

3 CCPA वेबसाइट, इस लिंक पर उपलब्ध: https://doca.gov.in/ccpa/orders-advisories.php?page_no=1

4 CCPA द्वारा अप्रैल, 2025 में RTI से प्राप्त जानकारी।

और उपभोक्ताओं के हित में क्षेत्रीय और आर्थिक क्षेत्राधिकार को फिर से संतुलित करके इसकी बनावट में सुधार किया है। इसमें समर्पित मध्यस्थता सेल के ज़रिए विवाद समाधान प्रक्रिया में मध्यस्थता को भी औपचारिक रूप से शामिल किया गया है।

उल्लेखनीय रूप से, नए क़ानून के दायरे में नए क्षेत्रों और व्यवसायों को शामिल किया गया है। ई-कॉमर्स प्लेटफ़ॉर्म और डिजिटल विक्रेताओं को इसके दायरे में लाया गया है। उत्पादों के दायित्व की वैधानिकता को इसमें शामिल किया गया है। साथ ही अनुचित अनुबंधों के मुद्दे को भी इसमें जगह दी गई है। इसमें आर्थिक अधिकार क्षेत्र की सीमाएं बढ़ाना, इलेक्ट्रॉनिक फ़ाइलिंग जैसी सरल प्रक्रियाएं और वीडियो सुनवाई के प्रावधान जैसे सुधार किए गए हैं। इनका उद्देश्य न्याय तक पहुंच को तेज़ और उपभोक्ता के अनुकूल बनाना है।

मध्यस्थता और वैकल्पिक विवाद समाधान

वर्ष 2019 के अधिनियम में महत्वपूर्ण रूप से मध्यस्थता को नए प्रावधान के तौर पर औपचारिक रूप से शामिल किया गया। यह संभवत: भविष्य के लिए दूरदर्शी सोच थी। नए क़ानून में मध्यस्थता पर पूरा अध्याय है और इससे संबंधित नियम मामलों के निपटारे में तेज़ी लाने तथा उपभोक्ता आयोगों पर बढ़ते बोझ को कम करने के स्पष्ट उद्देश्य के साथ बनाए गए हैं। मध्यस्थता अनिवार्य न होकर, आपसी सहमति पर आधारित होती है। इस विकल्प का इस्तेमाल तभी होता है जब दोनों पक्ष सहमत हों और आयोग को भी समझौता संभव लगे। इस क़ानून में मध्यस्थता संबंधी आंकड़ों के उचित दस्तावेज़ीकरण और रिपोर्टिंग की भी परिकल्पना है। यह बताता है कि मध्यस्थता को नई व्यवस्था के कामकाज में प्रमुख बिंदु माना गया था।[5]

मध्यस्थता का स्वरुप बहुत प्रभावशाली दिखाई देता है। यह विवादों को सुलझाने का एक तेज़, सस्ता और कम प्रतिद्वंद्वितापूर्ण तरीक़ा है, जो उपभोक्ता आयोगों के बोझ को कम कर सकता है। लेकिन हकीकत में, इस सुधार का अभी तक सही ढंग से उपयोग नहीं किया गया है।

मध्यस्थता संबंधी आंकड़े किसी ख़ास सार्वजनिक डैशबोर्ड पर उपलब्ध नहीं हैं। RTI से मिली जानकारी बताती है कि इससे संबंधी बुनियादी सुविधाएं बहुत कम हैं और इनका इस्तेमाल न के बराबर हो रहा है। 21 राज्यों में केवल 163 मध्यस्थों को पैनल में शामिल किया गया है और अब तक सिर्फ़ 134 मामले ही उनके पास भेजे गए हैं। कई जगह प्रशिक्षित मध्यस्थ होने के बावजूद एक भी मामला नहीं भेजा गया। साथ ही, जवाब देने वाले किसी भी राज्य आयोग ने विशेष रूप से मध्यस्थता के लिए आवंटित बजट संबंधी जानकारी उपलब्ध नहीं कराई।

आकांक्षा और कार्यान्वयन के बीच एक बड़ा अंतर है। हालांकि भारत सरकार ने 2023 में यह माना था कि मध्यस्थों को मिलने वाली कम फ़ीस के कारण इसका उपयोग नहीं बढ़ पा रहा है। इसके साथ सरकार ने फ़ीस की अधिकतम सीमा 5,000[6] रुपए तय की थी। इसका भुगतान 'उपभोक्ता कल्याण कोष' से किया जाता है। फिर भी इसका उपयोग बहुत कम है। उपयुक्त मामलों को भेजने की व्यवस्थित प्रणाली, पर्याप्त बुनियादी ढांचे, प्रशिक्षित मध्यस्थों और पारदर्शी रिपोर्टिंग के बिना, मध्यस्थता स्थाई उपाय की जगह केवल प्रतीकात्मक बनकर रह गई है। ऐसे समय में जब उपभोक्ता विवाद बढ़ रहे हैं और संस्थानों पर पर भारी दबाव है, मध्यस्थता का कम उपयोग यह दर्शाता है कि हम त्वरित और कम ख़र्चीला न्याय का अवसर उपलब्ध कराने से चूक रहे हैं।

पूरे भारत में हर साल राष्ट्रीय और राज्य स्तरीय लोक अदालतें हज़ारों मामलों का निपटारा करती हैं। इनमें उपभोक्ता विवादों पर भी प्रमुखता से सुनवाई होती है। हालांकि, उपभोक्ता विषयों से जुड़े केसों के आंकड़े अलग से जमा नहीं किए जाते। इसलिए दूसरे फ़ोरम की तुलना में उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए लोक अदालतों की क्षमता या अहमियत का आकलन मुमकिन नहीं है। फिर भी, प्राप्त आंकड़े बताते

> 'उपभोक्ता कल्याण कोष' की स्थापना 1992 में हुई थी। इसका बजट मुख्य रूप से उत्पाद शुल्क और GST रिफ़ंड जैसे अप्रत्यक्ष कर संग्रह से रिफ़ंड न होने वाली राशि से उपलब्ध कराया जाता है। समय-समय पर सरकारी सहायता भी दी जाती है। इसका उद्देश्य उपभोक्ता कल्याण को बढ़ावा देना और उसकी रक्षा करना है। यह कोष आयोगों, राज्य सरकारों और अन्य संस्थानों को उपभोक्ता जागरुकता अभियानों, शैक्षणिक और जागरुकता की पहलक़दमियों, डिजिटल शिकायत निवारण टूल, उपभोक्ता हेल्पलाइन्स, स्कूल उपभोक्ता क्लब्स और उपभोक्ता आयोगों के बुनियादी ढांचे में ख़ासतौर पर ग्रामीण क्षेत्रों के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करता है। इसके तहत राष्ट्रव्यापी मुहिम 'जागो ग्राहक जागो' और 'राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन' (1800-11-4000) जैसे प्रमुख अभियान चलाए जाते हैं। साथ ही 'ई-दाख़िल' पोर्टल जैसे डिजिटल टूल को भी इससे आर्थिक सहायता मिलती है।

5 अब इसे 'मध्यस्थता अधिनियम, 2023' की दसवीं अनुसूची के अनुसार संशोधित किया जाना है। इस लिंक पर उपलब्ध: https://egazette.gov.in/WriteReadData/2023/248775.pdf

6 'उपभोक्ता कल्याण कोष' से किया जाएगा उपभोक्ता शिकायतों में मध्यस्थ के शुल्क का भुगतान, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की प्रेस विज्ञप्ति, दिनांक 11 अगस्त 2023, प्रेस सूचना ब्यूरो। इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1947681&reg=3&lang=2, पिछली बार 23.02.2026 को देखा गया।

हैं कि उपभोक्ता विवादों में मध्यस्थता की तरह लोक अदालतों में संभावनाएं हैं, लेकिन इनका उपयोग कम हुआ है। वर्ष 2024 में, बाईस राज्य आयोगों द्वारा केवल 446 मामले लोक अदालतों को भेजे गए थे जो 2022 के 1,463 मामलों के मुक़ाबले बहुत कम थे। यह दर्शाता है कि लोक अदालतें उपभोक्ता शिकायत निवारण के स्थायी समाधान के बजाय तात्कालिक उपाय बनी हुई हैं।

संक्षेप में, 2019 के व्यापक बदलाव भी पुराने क़ानून के आधार पर ही किए गए हैं। इनका लक्ष्य न केवल उपभोक्ता अधिकारों को मज़बूत करना है, बल्कि व्यवस्था में बदलावों के साथ बेहतर तालमेल बिठाना भी है। ताकि, इसे बाजार की वास्तविकताओं के अनुरूप सुलभ और समकालीन बनाया जा सके। हालांकि, सबसे प्रगतिशील क़ानूनी प्रावधानों का कार्यान्वयन भी मज़बूत संस्थागत ढांचे पर निर्भर करता है।

सुप्रीम कोर्ट की न्यायिक समीक्षा में बार-बार क़ानून के उद्देश्य और इसके ज़मीनी कार्यान्वयन के बीच के अंतर को रेखांकित किया गया है। 1991 के शुरुआती दौर से ही, कोर्ट ने उपभोक्ता संरक्षण तंत्र बनने की राह में लगातार बाधा खड़ी कर रहे बुनियादी प्रशासनिक ढांचे और मानव संसाधनों में कमी की ओर ध्यान दिलाया है।

एस. पी. बागला की अध्यक्षता वाली तीन सदस्यीय समिति की 2000 की रिपोर्ट[7] के बाद, सुप्रीम कोर्ट ने 2001 में एक बार फिर संरचनात्मक कमियों के मुद्दे को रेखांकित किया। समिति ने राष्ट्रीय, राज्य और ज़िला स्तरों पर उपभोक्ता निवारण निकायों की प्रशासनिक, ढांचागत और कर्मचारी संबंधी ज़रूरतों की भी जांच की। समिति ने पाया कि कर्मचारियों की भारी कमी है और बढ़ते कार्यभार के अनुरूप विस्तृत ढांचे का प्रस्ताव दिया। इसकी सिफ़ारिशों पर कार्रवाई करते हुए, कोर्ट ने सरकार को उपभोक्ता आयोगों के पुनर्गठन के लिए एक व्यापक योजना तैयार करने का निर्देश दिया था।[8]

लेकिन संरचनात्मक कमज़ोरियां बनी रहीं। 2002 में, 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के बार एसोसिएशन द्वारा दायर एक हलफ़नामे पर कार्रवाई करते हुए, सुप्रीम कोर्ट ने इस मामले का स्वतः संज्ञान[9] लिया ताकि 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' के कामकाज की निरंतर समीक्षा की जा सके। 2016 तक, कोर्ट ने रिक्तियों, बुनियादी ढांचे और प्रशासनिक विफलताओं को संबोधित करते हुए लगभग अस्सी (80) आदेश पारित किए थे।[10]

1986 के अधिनियम में सरकारी नियुक्तियों, सेवा शर्तों और मध्यस्थता पर राज्यों के लिए एकसमान और स्पष्ट नियमावली नहीं थी। इससे यह क़ानून प्रभावी नहीं हो सका। इसकी पहचान करते हुए, सुप्रीम कोर्ट ने 2016 में केंद्र सरकार को ज़िला और राज्य आयोगों में सदस्यों की नियुक्ति के लिए आदर्श नियमावली[11] बनाने का निर्देश दिया। इसके अधूरे अनुपालन के कारण अंततः 2019 अधिनियम लागू हुआ, जिसने नियमावली बनाने का अधिकार केंद्र[12] को हस्तांतरित कर दिया। 2020 के केंद्रीय नियमावली[13] का उद्देश्य योग्यताओं और नियुक्ति प्रक्रियाओं में एकरूपता लाना था। फिर भी, हालिया आंकड़ों के मुताबिक पिछले पांच वर्षों में अध्यक्षों और सदस्यों की रिक्तियां बढ़ी हैं। इससे यह तंत्र अपने वादे को पूरा करने में विफल साबित हो रहा है।

रिपोर्ट के मुख्य उद्देश्य

यह रिपोर्ट भारत की उपभोक्ता संरक्षण और निवारण प्रणाली की क्षमता-केंद्रित जांच करती है। इसमें 2019 के अधिनियम के प्रावधानों के पालन की क्षमता के आधार पर राज्यों को रैंक किया गया है। सभी आंकड़े सार्वजनिक रूप से उपलब्ध सरकारी स्रोतों से लिए गए हैं।

व्यापक और नियमित आंकड़ों के अभाव में, यह रैंकिंग उन पहलुओं पर ध्यान केंद्रित करती है जो क़ानूनी प्रावधानों को पूरा करने की क्षमता को सबसे अधिक प्रभावित करते हैं। संबंधित मानक न केवल यह बताते हैं कि संस्थाओं का औपचारिक रूप से गठन हुआ है या नहीं, बल्कि इसकी भी जांच-परख करते हैं कि वे क़ानूनी प्रावधानों को ज़मीन पर उतारने के लिए कितने तैयार हैं। जैसे- क्या आयोगों का गठन हो चुका

7 https://ncdrc.nic.in/baglacommittee.html

8 1999 का एसएलपी (सिविल) 6928, उत्तर प्रदेश राज्य और अन्य बनाम जीत एस. बिष्ट, आदेश दिनांक 26.11.2001. इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/bosir/orderpdfold/32611.pdf

9 WP(C) संख्या 164/2002, विषय: 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' का कार्यान्वयन और कार्यप्रणाली। 1999 के SLP (सिविल) 6928 में पारित दिनांक 25.02.2002 के आदेश द्वारा स्थापित। इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/bosir/orderpdfold/51496.pdf

10 WP(C) संख्या 164/2002 को SLP (सिविल) 1999 की संख्या 6928 के साथ संलग्न किया गया है और यह उक्त SLP के तहत पारित आदेशों का हिस्सा है, जैसा कि सुप्रीम कोर्ट की वेबसाइट पर उपलब्ध है।

11 WP(C) संख्या 164/2002, 2007 के सिविल अपील संख्या 2740 के साथ संलग्न। निर्णय दिनांक 21.11.2016. इस लिंक पर पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/judis/44320.pdf

12 WP(C) संख्या 164/2002 में दिनांक 18.05.2018 को पारित निर्णय का पैरा संख्या 7, 2007 के सिविल अपील संख्या 2740 के साथ संलग्न। इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/supremecourt/1999/1033/1033_1999_Judgement_18-May-2018.pdf; धारा 101, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019'.

13 उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और ज़िला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्ख़ास्तगी) नियमावली, 2020." जिसे 2022 और 2023 में संशोधित किया गया है। इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/pages/consumer-protection-acts

है, उन्हें पर्याप्त बजट और कर्मचारी मिले हैं और क्या वे लैंगिक विविधता एवं कार्यभार प्रबंधन के न्यूनतम तय मानकों के साथ काम कर रहे हैं।

चूंकि राज्य और ज़िला आयोग एक ही निवारण न्याय प्रणाली का हिस्सा हैं, इसलिए रैंकिंग में इन दोनों स्तरों को शामिल किया गया है। यह बजटीय सहायता (आवंटन और उपयोग), बुनियादी ढांचे (प्रत्येक ज़िले में उपस्थिति), मानव संसाधन (दोनों स्तरों पर रिक्तियां), कार्यभार (निपटान दर और लंबित मामले), और विविधता (लैंगिक प्रतिनिधित्व) का मूल्यांकन करती है। केंद्र शासित प्रदेशों को भी विश्लेषण में शामिल किया गया है लेकिन उनकी रैंकिंग तैयार नहीं की गई है।

IJR ने संसदीय प्रश्नों और आरटीआई (RTI) जवाबों के आधार पर, 11 मानकों से प्राप्त कुल अंकों पर 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों और 9 छोटे राज्यों की रैंक तैयार की है। बड़े और मध्यम राज्यों में, आंध्र प्रदेश (6.28), मध्य प्रदेश (5.92) और राजस्थान (5.82) शीर्ष पर रहे। छोटे राज्यों में, मेघालय (5.58), सिक्किम (4.72) और हिमाचल प्रदेश (4.20) तालिका में आगे रहे।

सभी मानकों पर मिले कुल अंकों के आधार पर अंतिम रैंकिंग तैयार हुई है। अलग-अलग मानकों पर राज्यों के प्रदर्शन में काफ़ी भिन्नता रही। जैसे, आंध्र प्रदेश ने बजट उपयोग पर उच्च अंक प्राप्त किए, लेकिन राज्य आयोग में अध्यक्ष का पद ख़ाली रहने से उसकी रैंकिंग प्रभावित हुई। इसके विपरीत, राजस्थान जैसे राज्यों ने राज्य आयोग के अध्यक्ष की नियुक्ति के लिए अच्छे अंक मिले, लेकिन कई अन्य क्षेत्रों में कमज़ोर प्रदर्शन के कारण वे पिछड़ गए। पंजाब ने मानव संसाधन पर उच्च अंक प्राप्त करने के बावजूद, दर्ज केसों का निपटारा नहीं किया; प्रमुख मानक संबंधी आंकड़े प्रदान नहीं किए और इस कारण वह फिसड्डी राज्यों में बना रहा। ये उदाहरण साफ़ करते हैं कि कोई भी एक संकेतक बेहतर समग्र प्रदर्शन की गारंटी नहीं देता। अंतिम रैंकिंग अलग-अलग विषयों में मज़बूती और कमियों के आधार पर समग्र रूप से तैयार होती है।

जिन राज्यों की रैंकिंग सबसे नीचे है, उनका प्रदर्शन विशेष तौर पर यह बताता है कि वहां लंबे समय से व्यवस्था को नज़रअंदाज़ किया गया है। अध्यक्ष और सदस्यों जैसे प्रमुख पदों पर लगातार रिक्तियों के कारण केसों का ढेर लग गया है। नेतृत्वकारी पदों को नहीं भरे जाने से प्रशासनिक निगरानी सीधे प्रभावित होती है और ख़र्च करने की क्षमता में बाधा खड़ी होती है। नतीजा यह होता है कि वित्तीय आवंटन या विधायी सुधारों के बावजूद संस्थाएं उपभोक्ता विवादों के सार्थक निपटारे में विफल रहती हैं।

ये विविधताएं इस बात पर ज़ोर देती हैं कि रैंकिंग एक तय क्रम नहीं है बल्कि यह जांच-परख करने का उपकरण मात्र है। इससे यह पता चलता है कि क्या सही काम कर रहा है, उपभोक्ता निवारण तंत्र कहां लड़खड़ा रहा है और किन चीज़ों को तुरंत सुधारने की ज़रूरत है।

यह रिपोर्ट उपभोक्ताओं को शिकायत निवारण तंत्र प्रदान करने से संबंधित राज्यों की क्षमता की रैंकिंग करती है। इसके अलावा, पांच महानगरों के ज़िला आयोगों और राज्यों की राजधानियों में स्थित 28 अन्य ज़िला आयोगों के प्रदर्शन का भी मूल्यांकन करती है। इसका उद्देश्य यह आकलन करना है कि बड़ी और तेज़ी से बढ़ती उपभोक्ता आबादी वाले इलाकों में निवारण तंत्र कैसे कार्य कर रहा है। भारत के शहर इसके कुल भूभाग के मात्र 3% हिस्से पर बसे, लेकिन सकल घरेलू उत्पाद (GDP)[14] में इनका योगदान लगभग 60% है। सबसे बड़े महानगर- मुंबई, दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई और बेंगलुरु—इस आर्थिक उत्पादन में बड़ा योगदान देते हैं और संयुक्त रूप से भारत की लगभग 6% आबादी इन महानगरों में रहती है। ये पांचों शहर दुनिया के 30 सबसे अधिक आबादी वाले शहरों में भी शामिल हैं और 2050[15] तक यह स्थिति कायम रहने का अनुमान है। इस बड़ी आबादी और बहुत ज़्यादा आर्थिक केंद्रीकरण के कारण स्वाभाविक रूप से ख़रीदारी और लेनदेन भी बहुत ज़्यादा होते हैं। इससे विवाद भी उतने ही अधिक सामने आते हैं। इसलिए इन शहरों के निवारण तंत्र के 'संस्थागत स्वास्थ्य' की जांच-परख से यह अंदाज़ा लगाया जा सकता है कि आने वाले समय में बढ़ती शिकायतों को निपटाने के लिए यह प्रणाली कितनी तैयार है।

इन महानगरों के 23 ज़िला आयोगों के आंकड़ों से पता चलता है कि 2022 से मार्च 2025 के बीच, इन्हें 29,000 से अधिक केस प्राप्त हुए। इनमें से लगभग 76% का निपटारा किया गया। लगभग एक-चौथाई मामले लंबित रहे। सभी महानगरों का प्रदर्शन अलग-अलग रहा। दिल्ली के ज़िला आयोगों द्वारा नए दर्ज होने वाले मामलों के मुक़ाबले ज़्यादा मामलों का निपटारा किया गया। वहीं, बेंगलुरु के आयोग बढ़ते दबाव का सामना कर रहे हैं, जहां एक आयोग में निपटान दर गिरकर 38% तक पहुंच गई। जानकारी उपलब्ध कराने वाले दिल्ली और मुंबई के सभी

14 सिटीज़ एज़ इंजन ऑफ़ ग्रोथ (नीति आयोग/एशियाई विकास बैंक); इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2022-05/Mod_CEOG_Executive_Summary_18052022.pdf#page=19 (मई, 2022).

15 वर्ल्ड अर्बनाइजेशन प्रॉस्पेक्ट्स 2025: समरी ऑफ़ रिजल्ट्स (यूनाइटेड नेशन्स); इस लिंक पर उपलब्ध: https://population.un.org/wup/assets/Publications/undesa_pd_2025_wup2025_summary_of_results_final.pdf#apge=107 (2025) .

IJR ने कॉन्फ़ोनेट डैशबोर्ड से भी केसों के आंकड़े जमा किए हैं। अब इसे ई-जागृति कहा जाता है। ई-जागृति[16] पर देश के प्रत्येक आयोग के केसों के प्रकार और उनके निपटारे जैसे मानकों के आधार पर आकलन की सुविधा है। डैशबोर्ड से लिए गए पंद्रह वर्षों के आंकड़ों (2010 से 2024) से पता चलता है कि कुल मिलाकर उपभोक्ता आयोगों ने 20 लाख से अधिक मामलों का निपटारा किया है। 'अन्य' श्रेणी में रखे गए मामलों को छोड़कर, कुल मिलाकर तीन क्षेत्र, बीमा, आवास और बैंकिंग, से संबंधित मामले सबसे ज़्यादा दर्ज होते हैं। इन तीनों श्रेणियों में कुल केसों के लगभग आधे केस दर्ज हैं।

इनके अलावा, चिकित्सा, वित्त और बिजली क्षेत्र से जुड़ी शिकायतें भी बड़ी संख्या सामने आई हैं। इससे पता चलता है कि इन क्षेत्रों में ग्राहक सबसे ज़्यादा परेशान और असंतुष्ट हैं। किसी श्रेणी में दर्ज केस अधिक हों या कम, बार-बार मुक़दमेबाजी का सहारा लेना व्यवस्था की कमियों की ओर इशारा करता है। इसका आशय है कि सेवाओं में देरी, ख़राब उत्पाद, दावों को ख़ारिज करना और अक्सर ज़िम्मेदारी स्वीकार करने से इनकार करने जैसी समस्याएं प्रचलन में हैं। ये आंकड़े बताते हैं कि ग्राहक किन क्षेत्रों में सबसे ज़्यादा परेशान हो रहे हैं। इससे हमें यह समझने में भी मदद मिलती है कि क्यों और कहां बार-बार मामले दर्ज किए जाते हैं और सुधार की शुरुआत कहां से करनी है।

आयोगों में 2021 से अध्यक्ष नियुक्त था। हालांकि उनके यहां सदस्यों के सभी पद भरे हुए नहीं थे। उसी वर्ष, कोलकाता के चारों आयोग अपनी पूर्ण क्षमता के साथ काम कर रहे थे और इस तरह उन्होंने दिल्ली और मुंबई दोनों को पीछे छोड़ दिया। यहां 2021 से अध्यक्ष और सदस्यों, दोनों के स्वीकृत पद भरे हुए हैं।

अन्य राजधानियों के ज़िला आयोगों का प्रदर्शन भी राज्य आयोगों की तुलना में बेहतर रहा। जिन 15 आयोगों ने साल 2021 से 2025 तक के आंकड़े उपलब्ध कराए थे, उनमें से 10 में इन सभी 5 वर्षों के लिए अध्यक्ष मौजूद रहे। इसी तरह, जानकारी साझा करने वाले 14 आयोगों में से सात में कोई भी पद रिक्त नहीं था। यहां 2021 में कर्मचारियों की 15% रिक्तियों को 2025 तक भर लिया गया। कुछ आयोगों में तो स्वीकृत संख्या से अधिक कर्मचारी कार्यरत थे।

'सूचना का अधिकार' क़ानून की धारा 4 के तहत स्वतः जानकारी देने का प्रावधान है, लेकिन आयोगों द्वारा या तो इसकी पूरी तरह अनदेखी की गई या ऐसा आधे-अधूरे तरीक़े से किया गया। इस कारण यह रिपोर्ट RTI आवेदनों पर बहुत ज़्यादा निर्भर है जिसने विश्लेषण को सक्षम तो बनाया लेकिन साथ ही प्रणालीगत अपारदर्शिता को भी उजागर किया। जून 2025 तक केवल 20 राज्य आयोगों के पास अपनी वेबसाइट या राज्य सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट का एक वेबपेज था। इनमें से केवल 3 ने अपनी वार्षिक रिपोर्ट अपलोड की। RTI आवेदनों के जवाब में केवल हिमाचल प्रदेश और मध्य प्रदेश के राज्य आयोगों ने पिछले तीन वर्षों की वार्षिक रिपोर्ट उपलब्ध कराई। यह दर्शाता है कि आयोग विश्वसनीय तरीक़े से आंकड़े संग्रह और रिपोर्टिंग नहीं कर रहे हैं।

रिपोर्ट के मुख्य निष्कर्ष

संस्थागत कमियां और मानव संसाधन का अभाव

क़ानूनी रूप से, प्रत्येक राज्य में कम-से-कम एक 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' होना चाहिए, और प्रत्येक ज़िले में एक ज़िला आयोग की सुविधा उपलब्ध होनी चाहिए।

50 लाख या उससे कम के दावों से संबंधित मामले अब सीधे राज्य आयोग के समक्ष दायर नहीं किए जा सकते। इसके बावजूद, हर दस में से एक ज़िले में उपभोक्ता आयोग नहीं है।

ज़िला आयोगों का गठन न होने के कारण, कम और मध्यम राशि का दावा करने वाले लोग या तो सिविल कोर्ट्स के चक्कर काटने को मज़बूर हैं या अपने दावों को छोड़ देते हैं। इससे 'कम लागत और वकीलों पर कम निर्भरता' वाला क़ानून का लक्ष्य अधूरा रह जाता है।

जहां आयोग मौजूद भी हैं, वहां पदों के लगातार ख़ाली रहने से काम बाधित होता है। 2025 तक, आधे राज्य आयोगों और एक-तिहाई ज़िला आयोगों में अध्यक्ष का पद ख़ाली था। अध्यक्ष ही धनराशि जारी करने और मूल्यांकन के लिए ज़िम्मेदार होते हैं। ऐसे में लंबे समय तक उनकी नियुक्ति न होने से साबित होता है कि वित्तीय जांच और कामकाज का मूल्यांकन राज्य के लिए कम प्राथमिकता वाले मुद्दे हैं। इसके अलावा, लगभग 40% सदस्यों के पद भी ख़ाली थे।[17]

16 ई-जागृति, उपभोक्ता मामले विभाग का आधिकारिक पोर्टल, भारत सरकार, https://e-jagriti.gov.in/; और 1 जनवरी 2010 से 31 अगस्त 2024 के बीच तीनों स्तरों पर दायर किए गए 28.57 लाख मामलों से संबंधित आंकड़ा, जिसे 'कॉन्फ़ोनेट' - ई-जागृति के पिछले संस्करण से लिया गया है।

17 लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, अप्रैल, 2025 में उत्तर दिया गया।

प्रशासनिक कर्मचारियों की कमी आयोगों के लिए एक और चुनौती है। कुल मिलाकर कर्मचारियों के औसतन 20% पद ख़ाली हैं।[18] 2025 में, 35% लंबित मामलों[19] का तीन साल से अधिक समय से निपटारा नहीं हुआ था। जबकि क़ानूनी प्रावधान 3 से 5 महीनों के भीतर निपटारे का है। पिछले पांच वर्षों में कुल लंबित मामलों की संख्या में 20% की वृद्धि हुई है।

लैंगिक प्रतिनिधित्व

2020 की नियमावली के अनुसार, प्रत्येक आयोग में कम-से-कम एक महिला का होना अनिवार्य है। चाहे वह अध्यक्ष के रूप में हो या सदस्य के रूप में।[20] यह न्यूनतम मानक है।

हालांकि जानकारी साझा करने वाले अधिकांश आयोगों ने बताया कि वे इस प्रावधान का पालन करते हैं, लेकिन लैंगिक प्रतिनिधित्व शायद ही कभी इस न्यूनतम सीमा से ऊपर पहुंच पाया हो। 2024 में भी बहुत कम संस्थानों में महिला अध्यक्ष होने की बात सामने आई। लंबी अवधि के आंकड़े के विश्लेषण बताते हैं कि विविधता और समावेश को ठोस हक़ीक़त बनाने की दिशा में धीमी और असमान प्रगति हुई है। केवल क़ानूनी संख्या के प्रावधान का पालन करना इस धारणा को पुख़्ता करता है कि लैंगिक समावेश प्राथमिकता न होकर एक मज़बूरी बनी हुई है।

बजट और उसका उपयोग

बजट केवल वित्तीय आवंटन भर नहीं है। यह संस्थान की प्राथमिकताओं को भी दर्शाता है। आवंटन से हमें सिर्फ़ आधी तस्वीर समझने को मिलती है; जबकि इसका इस्तेमाल संस्थान की गंभीर कोशिशों को सामने लाता है। बजट का लगातार कम उपयोग ढांचागत बाधाओं की ओर इशारा करता है। जबकि इसका पूरा ख़र्च होना बताता है कि क़ानून लागू करने की उचित तैयारी है। वर्ष 2021-22 और 2024-25 के बीच 21 राज्य आयोगों ने RTI के ज़रिए जानकारी साझा की। इन राज्यों के बजट आवंटन में 52% की वृद्धि हुई। फिर भी, 2024-25 में औसत उपयोग 85% रहा। कुछ राज्यों ने तो बढ़ते केसों और ख़ाली पदों के बावजूद बजट में कटौती की।

कमियों के बावजूद, सुधार के संकेत भी मिले हैं। सात राज्य आयोगों ने अतिरिक्त बेंच स्थापित की हैं। राष्ट्रीय स्तर पर, महामारी के बाद केसों के निपटारे में सुधार हुआ है। हालांकि, 2020 और 2024 के बीच नए दर्ज होने वाले मामलों में 37% की वृद्धि हुई है। कुल मिलाकर, आयोगों के प्रदर्शन और क्षमता से अधिक तेज़ी से केसों की संख्या बढ़ी है।

परिणाम और आगे की राह

भारत ख़ुद को दुनिया की सबसे बड़ी और सबसे तेज़ी से बढ़ती अर्थव्यवस्थाओं में से एक के रूप में स्थापित कर रहा है। इस विस्तार के केंद्र में उपभोक्ता है।

यदि ज़िला आयोग का गठन न हुआ हो, पद ख़ाली पड़े हों, मामले वर्षों तक लंबित रहें और मध्यस्थता केवल दिखावा बन कर रह जाए, तो इसके परिणाम व्यक्तिगत शिकायतों से कहीं आगे तक प्रभावित करते हैं। इससे पूंजी फंस जाती है। क़ानूनी अनिश्चितता से निवेश बाधित होता है और बाजार का अनुशासन कमज़ोर होता है। समय के साथ, ये कमियां GDP वृद्धि को धीमा कर देती हैं।

मज़बूत उपभोक्ता संरक्षण एक आर्थिक बुनियादी ढांचा है। यह भरोसेमंद होना चाहिए, इसके लिए पर्याप्त कर्मचारी होने चाहिए, यह तकनीक से लैस, मध्यस्थता के अनुकूल और स्थानीय स्तर पर सुलभ होना चाहिए।

क़ानून का कमज़ोर क्रियान्वयन निवेश के लिए प्रतिस्पर्धा करने वाले राज्यों के हित में नहीं है।

सुधारों को लागू करने के लिए व्यावहारिक प्रयासों की ज़रूरत है। इनमें शामिल हैं: समय-बद्ध नियुक्तियां, ज़िला आयोगों का पूर्ण गठन, केसों की संख्या के अनुसार बजट, बजट उपयोग की जवाबदेही, मामलों को व्यवस्थित तरीक़े से मध्यस्थता के लिए भेजना, आंकड़ों का पारदर्शी प्रकाशन और भविष्य के मुताबिक योजना निर्माण करना। इसके फ़ायदे लागत से कहीं अधिक होंगे।

व्यवस्था में बदलाव नहीं हुआ, तो ग्राहक गौण बनकर रह जाएगा। स्थायी आर्थिक विकास के लिए ज़रूरी है कि उपभोक्ताओं की शिकायतों के निवारण का वादे और समृद्धि के वादे को एकसाथ पूरा किया जाए।

18 कुल 35 SCDRCs में से 20 से RTI के ज़रिए अप्रैल से जून, 2025 के बीच जवाब मिले।

19 35 SCDRCs में से 19 से RTI के ज़रिए अप्रैल से जून, 2025 के बीच जवाब मिले।

20 नियम 3 और 4, 'उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और ज़िला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्ख़ास्तगी) नियमावली, 2020.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/pages/consumer-protection-acts

अध्ययन प्रणाली

'कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट' पूरी तरह राज्यों के आंकड़ों पर आधारित है। IJR के इस अध्ययन में वर्ष 2025 तक उपलब्ध सार्वजनिक आंकड़ों के आधार पर केंद्रीय, राज्य और ज़िला स्तर के उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन किया गया है। इसका मक़सद यह सामने लाना है कि 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के तहत निर्धारित क़ानूनी दायित्वों को पूरा करने के लिए राज्य कितने तैयार हैं। यह अध्ययन बजट, बुनियादी ढांचे, मानव संसाधन, कार्यभार और विविधता के पैमानों पर आयोगों की क्षमता का मूल्यांकन करता है और उनके प्रदर्शन के आधार पर राज्यों की रैंकिंग तैयार की गई है।

इसके अलावा, यह रिपोर्ट राज्यों की सुधार संबंधी कोशिशों को मापने के लिए छह वर्षों (2020-2025) के 'रुझानों' का भी पता लगाती है। रिपोर्ट के एक अलग खंड में CONFONET (अब ई-जागृति) डैशबोर्ड से 2010 से 2024 के बीच दायर उपभोक्ता मामलों को एकत्रित किया गया है। इनके आधार पर अलग-अलग क्षेत्रों से संबंधित मामलों, इनके निपटारे में लगे समय और अन्य मानकों का विश्लेषण भी इस रिपोर्ट में शामिल है।

यह रिपोर्ट 35 राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों (SCDRCs) से 'सूचना का अधिकार' (RTI) के प्राप्त आंकड़ों, संसद में पूछे गए प्रश्नों के उत्तरों के साथ-साथ संबंधित उपभोक्ता आयोग की वेबसाइट पर उपलब्ध सार्वजनिक आंकड़ों पर आधारित है।

राज्यों का वर्गीकरण

राज्यों के बीच निष्पक्ष तुलना के लिए, इस रिपोर्ट में 35 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों को उनकी आबादी के आधार पर तीन समूहों में बांटा गया है।

1. समूह I (जिन राज्यों की रैंकिंग की गई):

19 बड़े और मध्यम आकार के राज्य या ऐसे राज्य जिनकी जनसंख्या 1 करोड़ और उससे अधिक है।

2. समूह II (जिन राज्यों की रैंकिंग की गई):

1 करोड़ तक की जनसंख्या वाले और छोटे आकार के 9 राज्य, जिनमें अरुणाचल प्रदेश, गोवा, हिमाचल प्रदेश, मणिपुर, मेघालय, मिज़ोरम, नगालैंड, सिक्किम और त्रिपुरा शामिल हैं।

3. समूह III (जिन राज्यों की रैंकिंग नहीं की गई):

सात केंद्र शासित प्रदेशों ने आंकड़े उपलब्ध कराए, लेकिन उनकी रैंकिंग नहीं की गई है। ये- दिल्ली, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, चंडीगढ़, दादरा और नगर हवेली (DNH) एवं दमन और दीव (DD), जम्मू और कश्मीर, लक्षद्वीप और पुडुचेरी हैं। इस रिपोर्ट में लद्दाख के आंकड़े शामिल नहीं हैं।

रैंकिंग

यह रैंकिंग 11 मापदंडों पर आधारित है, जिनमें से 7 राज्य आयोगों और 3 ज़िला आयोगों से संबंधित हैं। केस निपटान दर (CCR) से संबंधित मापदंड में राज्य और ज़िला दोनों आयोगों के कार्यभार को शामिल किया गया है। सभी रैंकिंग मापदंड निम्नलिखित विषयों के अंतर्गत आते हैं:

1. मानव संसाधन
2. विविधता (लैंगिक)
3. कार्यभार
4. बुनियादी ढांचा
5. बजट

हर विषय उपभोक्ता आयोग के सही कामकाज के लिए ज़रूरी एक शर्त को दर्शाता है। मानव संसाधन राज्य और ज़िला स्तर पर आयोगों के पास स्वीकृत और उपलब्ध कर्मियों की स्थिति से संबंधित है; कार्यभार से पता चलता है कि किसी आयोग में मामलों के निपटारे की क्या स्थिति है; बजट के अंतर्गत पांच वर्षों में प्राप्त और उपयोग की गई धनराशि का विश्लेषण है; बुनियादी ढांचा उपलब्ध बुनियादी भौतिक संसाधनों का आकलन करता है; और विविधता से यह सामने आता है कि ये निकाय लैंगिक आधार पर कितने समावेशी हैं।

स्कोरिंग का तरीक़ा

हर मापदंड के लिए 1 से 10 तक अंक दिए गए हैं। सबसे ख़राब प्रदर्शन करने वाले राज्यों को न्यूनतम 1 अंक और सबसे बेहतर प्रदर्शन करने वाले राज्यों को 10 अंक दिए गए हैं। कोई जानकारी प्रदान नहीं करने वाले राज्यों को न्यूनतम 1 अंक दिया गया है। वहीं, केस निपटारे, बजट के पूरे उपयोग या सभी स्वीकृत पदों पर भर्ती करने या उससे बेहतर प्रदर्शन करने पर राज्यों को भी अधिकतम 10 अंक ही मिले हैं। इससे यह सुनिश्चित होता है कि बेहतर प्रदर्शन करने वाले राज्य का स्कोर उन राज्यों से बहुत ज़्यादा न हो जाए जो अनिवार्य प्रावधानों का पालन कर रहे हैं। अधिकतम और न्यूनतम अंकों के आधार पर एक पैमाना तैयार किया गया है ताकि यह देखा जा सके कि कोई राज्य सबसे अच्छे और सबसे ख़राब प्रदर्शन के बीच असल में कहां ठहरता है।

प्रत्येक समूह में 11 मानक थे (चित्र 1)। इस आधार पर हर राज्य को कुल 110 अंकों में से अंक दिए गए हैं। हर मानक के अंकों को जोड़ा गया और

चित्र 1: 5 विषय और 11 मापदंड

विषय	रैंकिंग मापदंड	मूल्यांकित आयोग	स्रोत	समयावधि	अंक देने का तरीक़ा
मानव संसाधन	अध्यक्ष वैकेंसी	राज्य आयोग	लोक सभा प्रश्न*	2025	जितना कम, उतना बेहतर
	सदस्य वैकेंसी	राज्य आयोग	लोक सभा प्रश्न*	2025	जितना कम, उतना बेहतर
	अध्यक्ष वैकेंसी	ज़िला आयोग	लोक सभा प्रश्न*	2025	जितना कम, उतना बेहतर
	सदस्य वैकेंसी	ज़िला आयोग	लोक सभा प्रश्न*	2025	जितना कम, उतना बेहतर
	स्टाफ़ वैकेंसी	राज्य आयोग	RTI	2025	जितना कम, उतना बेहतर
लैंगिक विविधता	अध्यक्ष और सदस्यों में महिलाएं	राज्य आयोग	RTI	2024	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर
	स्टाफ़ में महिलाएं	राज्य आयोग	RTI	2024	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर
कार्यभार	केस निपटान दर	राज्य और ज़िला आयोग	लोक सभा प्रश्न**	2020 से 2024	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर
	तीन वर्ष से अधिक समय से लंबित केस (%)	राज्य आयोग	RTI	2025	जितना कम, उतना बेहतर
बुनियादी ढाँचा	ज़िलों की तुलना में ज़िला आयोगों का प्रतिशत	ज़िला आयोग	लोक सभा प्रश्न**	2025	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर
बजट	बजट उपयोग	राज्य आयोग	RTI	वित्तीय वर्ष 2024-25	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर

*लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 02.04.2025 को उत्तर दिया गया
**लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, 26.03.2025 को उत्तर दिया गया

उनका औसत निकाला गया, ताकि समग्र अंक प्राप्त किया जा सकें। इसके लिए 1 से 10 के पैमाने पर अंक दिए गए थे। औसत निकालने के लिए अंकगणितीय तरीक़े के बजाय ज्यामितीय तरीक़े का उपयोग किया गया, क्योंकि इस विधि से प्राप्त औसत बहुत अधिक या बहुत कम अंकों से अप्रभावित रहता है। इस प्रकार, प्रत्येक राज्य को 10 में से अंक दिए गए और उसी अनुसार उसके समूह में रैंकिंग भी दी गई।

इसके अलावा, अध्ययन में हर रैंकिंग मापदंड को समान महत्व दिया गया है ताकि किसी एक पहलू को दूसरे की तुलना में अधिक प्राथमिकता न मिले। यह अध्ययन किसी भी एक तत्व को कम या ज़्यादा महत्व देने के व्यक्तिपरक नज़रिए से बचता है, क्योंकि हर डेटा पॉइंट पूरे परिणाम को प्रभावित करता है।

CONFONET (ई-जागृति) डैशबोर्ड

अपनी तरह के पहले प्रयास में, IJR ने राष्ट्रीय, राज्य और ज़िला उपभोक्ता आयोगों में 1 जनवरी 2010 से 31 अगस्त 2024 के बीच दर्ज किए गए 28.57 लाख मामलों को CONFONET डैशबोर्ड (अब ई-जागृति) से एकत्रित कर इसका मूल्यांकन किया है। इससे निम्नलिखित विश्लेषण संभव हो पाया:

1. इस अवधि में आयोगों में दर्ज मामलों की संख्या
2. मामलों के निपटारे की दर
3. निपटारे में लगा समय
4. सुनवाइयों की संख्या
5. क्षेत्रवार विश्लेषण

इस मूल्यांकन से केसों के दर्ज होने के वर्ष, बेंच, क्षेत्र और मामलों के प्रकारों से संबंधित तथ्यों का विस्तृत विश्लेषण संभव हुआ। दर्ज केसों की श्रेणियां तैयार करने के अलावा, इन आंकड़ों ने विस्तृत और अंतर-क्षेत्रीय विश्लेषण को सक्षम बनाया, जिससे बैंकिंग, बीमा और आवास सहित प्रमुख क्षेत्रों के बीच तुलना संभव हो सकी। लंबी अवधि के आंकड़ों ने प्रत्येक मानक से संबंधित रुझान के विश्लेषण के साथ-साथ विभिन्न भौगोलिक क्षेत्रों की तुलनाओं को भी सुगम बनाया, जिसमें मामलों के निपटारे की दर, मामलों को निपटाने में लगा समय और सुनवाइयों की संख्या शामिल है।

रैंकिंग प्रक्रिया से बाहर रहे मापदंड

रैंकिंग के 11 मापदंडों के अलावा, इस रिपोर्ट में राज्य और ज़िला आयोगों का बीस अन्य मानकों के आधार पर भी मूल्यांकन किया गया है। आयोगों द्वारा इनसे जुड़ी अपर्याप्त जानकारी साझा करने के कारण इन्हें रैंकिंग प्रक्रिया में शामिल नहीं किया गया, हालांकि ये देश भर के आयोगों की क्षमता और कामकाज के संबंध में महत्वपूर्ण जानकारी प्रदान करते हैं। ये मापदंड चित्र 2 में दिए गए हैं:

IJR ने सभी 35 राज्य आयोगों से आरटीआई (RTI) आवेदन के ज़रिए उनके ज़िला आयोगों की क्षमताओं से संबंधित जानकारी और आंकड़े मांगे थे। 27 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों ने अपने कुछ ज़िला आयोगों से संबंधित आंशिक जानकारी प्रदान की। भारत के सभी 685 ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों (DCDRCs) से पुख़्ता जानकारी न मिल पाने के कारण, हमने 27 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों की राजधानियों में स्थित 51 DCDRCs की एक सूची बनाई (चित्र 3)।

ये 51 आयोग ज़िला स्तर पर उपभोक्ता विवाद निवारण क्षमता का प्रतिनिधि नमूना पेश करते हैं, विशेष रूप से शहरी क्षेत्रों में स्थित आयोगों का। बेंगलुरु, जयपुर, कोलकाता, लखनऊ, चेन्नई, मुंबई, भोपाल, जम्मू और श्रीनगर और दिल्ली जैसे शहरों के लिए, जहां एक से अधिक

चित्र 2 : रैंकिंग प्रक्रिया से बाहर रहे मापदंड

क्र. सं.	मापदंड	मूल्यांकित आयोग	स्रोत	समयावधि
विषय 1: मानव संसाधन				
1.	अध्यक्ष वैकेंसी	राज्य आयोग	RTI	2021 से 2025
2.	अध्यक्ष वैकेंसी	ज़िला आयोग	RTI	2021 से 2025
3,	सदस्य वैकेंसी	राज्य आयोग	RTI	2021 से 2025
4.	सदस्य वैकेंसी	ज़िला आयोग	RTI	2021 से 2025
5.	स्टाफ़ वैकेंसी	राज्य आयोग	RTI	2021 से 2025
6.	स्टाफ़ वैकेंसी	ज़िला आयोग	RTI	2021 से 2025
7.	प्रशिक्षित मध्यस्थ	राज्य आयोग	RTI	2025
8.	प्रशिक्षित मध्यस्थ	ज़िला आयोग	RTI	2025
9.	डाटा स्टाफ़	ज़िला आयोग	RTI	2025
विषय 2: विविधता				
10.	अध्यक्ष और सदस्यों में महिलाएं	राज्य आयोग	RTI	2021 से 2025
11.	अध्यक्ष और सदस्यों में महिलाएं	ज़िला आयोग	RTI	2021 से 2025
12.	स्टाफ़ में महिलाएं	राज्य आयोग	RTI	2021 से 2025
13.	स्टाफ़ में महिलाएं	ज़िला आयोग	RTI	2021 से 2025
विषय 3: कार्यभार				
14.	केस निपटान दर	राज्य और ज़िला आयोग	लोक सभा प्रश्न*	2020 से 2024
15.	केस निपटान दर	ज़िला आयोग	RTI	2022 से 2025 (जनवरी से मार्च)
16.	तीन वर्ष से अधिक समय से लंबित केस (%)	ज़िला आयोग	RTI	2025
17.	लोक अदालत की केस निपटान दर	राज्य आयोग	RTI	2022 से 2025 (जनवरी से मार्च)
18.	लोक अदालत की केस निपटान दर	ज़िला आयोग	RTI	2022 से 2025 (जनवरी से मार्च)
19.	मध्यस्थता केंद्र की केस निपटान दर	राज्य आयोग	RTI	2022 से 2025 (जनवरी से मार्च)
20.	मध्यस्थता केंद्र की केस निपटान दर	ज़िला आयोग	RTI	2022 से 2025 (जनवरी से मार्च)
विषय 4: बजट				
21.	बजट आवंटन	राज्य आयोग	RTI	2021-22 से 2024-25
22.	बजट आवंटन	ज़िला आयोग	RTI	2022 से 2025 (जनवरी से मार्च)

* लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, 26.03.2025 को उत्तर दिया गया

आयोग हैं, उन सभी आयोगों का मूल्यांकन किया गया है जिनकी जानकारी प्रदान की गई।

रिपोर्ट आगे इन 51 DCDRCs को दो समूहों में बांटती है:

क) पांच सबसे बड़े महानगरों (मुंबई, दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई और बेंगलुरु) के 23 ज़िला आयोग; और

ख) इन महानगरों के मुक़ाबले छोटे राजधानी वाले शहरों जैसे जयपुर, पटना, भोपाल, शिलॉन्ग, तिरुवनंतपुरम और लखनऊ आदि के 28 ज़िला आयोग।

इससे यह मूल्यांकन करने में मदद मिली कि उन क्षेत्रों में निवारण तंत्र कैसे कार्य करता है जहां बड़ी संख्या में और तेज़ी से बढ़ती उपभोक्ता आबादी रहती है। भारत के शहर इसके मात्र 3% हिस्से पर बसे हैं, फिर भी जीडीपी में लगभग 60% योगदान देते हैं। भारत की लगभग 6% जनसंख्या अकेले इन पांच महानगरों में रहती है, जिनमें दुनिया के कुछ सबसे घनी आबादी वाले शहर शामिल हैं।

केंद्रीय प्राधिकरण

IJR ने केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) और उपभोक्ता मामले विभाग (DCA) से आरटीआई (RTI) के ज़रिए जानकारी मांगी।

चित्र 3: मूल्यांकित ज़िला आयोग

क्र. स.	राज्य	शहर/ज़िला	मूल्यांकित ज़िला आयोग
1.	अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	पोर्ट ब्लेयर	1
2.	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	1
3.	असम	दिसपुर	1
4.	बिहार	पटना	1
5.	छत्तीसगढ़	दुर्ग	1
6	दिल्ली	नई दिल्ली	8/10
7.	गोवा	पणजी	1
8.	गुजरात	गांधीनगर	1
9.	हरियाणा	गुड़गांव	1
10.	हिमाचल प्रदेश	शिमला	1
11.	जम्मू और कश्मीर	जम्मू और श्रीनगर	2
12.	झारखंड	धनबाद	1
13.	कर्नाटक	बेंगलुरु	5
14.	केरल	तिरुवनंतपुरम	1
15.	लक्षद्वीप	कवारत्ती	1
16.	मध्य प्रदेश	भोपाल	2
17.	महाराष्ट्र	मुंबई	4
18.	मेघालय	शिलॉन्ग	1
19.	नगालैंड	कोहिमा	1
20.	पुडुचेरी	पुडुचेरी	1
21.	पंजाब	SAS नगर मोहाली	1
22.	राजस्थान	जयपुर	4
23.	सिक्किम	गंगटोक	1
24.	तमिलनाडु	चेन्नई	2
25.	उत्तर प्रदेश	लखनऊ	2
26.	उत्तराखंड	हरिद्वार	1
27.	पश्चिम बंगाल	कोलकाता	4
	कुल	**51**	

जानकारी न देने वाले ज़िला आयोग

28.	अरुणाचल प्रदेश
29.	चंडीगढ़
30.	दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव
31.	मणिपुर
32.	मिज़ोरम
33.	ओडिशा
34.	तेलंगाना
35.	त्रिपुरा

दोनों संस्थानों से मांगी गई जानकारी उनके क़ानूनी दायित्वों से संबंधित थी [देखें संलग्नक]। CCPA से मांगी गई जानकारी इन विषयों से संबंधित थीं: स्वीकृत और नियुक्त कर्मचारियों की संख्या; लैंगिक विविधता; शिकायत मिलने पर या स्वतः संज्ञान लेकर की गई जांच की संख्या; ज़िलाधिकारी या महानिदेशक को भेजी गई जांचों की संख्या; ऐसे मामलों की संख्या जिनमें झूठे या भ्रामक विज्ञापनों के लिए निर्माताओं पर जुर्माना लगाया गया और आवंटित बजट की जानकारी। उपभोक्ता मामले विभाग (DCA) से विभाग द्वारा राज्य आयोगों को आवंटित बजट और उपभोक्ता कल्याण कोष में उपलब्ध धनराशि एवं उसके लाभार्थी-वार ख़र्च पर जानकारी मांगी गई थी। DCA से यह जानकारी भी मांगी गई थी कि क्या विभाग ने 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के विधायी प्रभाव संबंधी कोई अध्ययन किया है या इसके लिए किसी को अधिकृत किया है। संबंधित संस्थानों के जवाब संदर्भ के लिए अनुलग्नक के रूप में उपलब्ध हैं।

ख़ास बातें और सीमाएं

क्षमताओं के आधार पर राज्यों की रैंकिंग हमारे देश के संदर्भ में एक अभूतपूर्व प्रयास है, जिसका उद्देश्य अब तक अलग-थलग पड़ी सूचनाओं को एक जगह एकत्र करना है। आंकड़ों के विश्लेषण से संभावित हस्तक्षेप और सुधार के सटीक क्षेत्रों की पहचान करना मुमकिन हो पाता है। इतना ही नहीं, आंकड़ों की असमान उपलब्धता के कारण सामने आने वाली आंतरिक कमियां यह भी बताती हैं कि देश भर में विश्वसनीय, सुसंगत, समयबद्ध और सार्वजनिक रूप से सुलभ आंकड़ों की व्यवस्था बनाना कितना ज़रूरी है, जो सहयोगपूर्ण योजना निर्माण में सहायक हो।

यह रिपोर्ट पूरी तरह से एक मात्रात्मक अध्ययन है और आंकड़ों की अनुपलब्धता, कमी और विसंगतियों के कारण इस रिपोर्ट में सीमित मूल्यांकन किया जा सका है। इसमें उन ज़िम्मेदार पदाधिकारियों, कर्मचारियों या हितधारकों के विचारों को शामिल करने का प्रयास नहीं किया गया है, जो उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों के गुणात्मक प्रदर्शन और कामकाज से संबंधित हैं। इसके बावजूद, यह मूल्यांकन बताता है कि लोगों को कैसी सेवा मिल रही है और आयोग कैसे क़दम उठा रहे हैं। आंकड़ों का यह विश्लेषण अन्य गुणात्मक अध्ययनों और कई पुरानी समस्याओं के संभावित समाधान सुझाने में भी मदद करता है। हमें उम्मीद है कि यह रिपोर्ट अन्य लोगों को न्याय वितरण प्रणाली की संरचना का समग्र और अधिक गहराई से मूल्यांकन करने के लिए प्रोत्साहित करेगी।

कंज़्यूमर जस्टिस रैंकिंग

कंज़्यूमर जस्टिस रैंकिंग

उपभोक्ता विवाद निवारण क्षमता और कार्यभार के आधार पर राज्यों का आकलन।

कलर गाइड

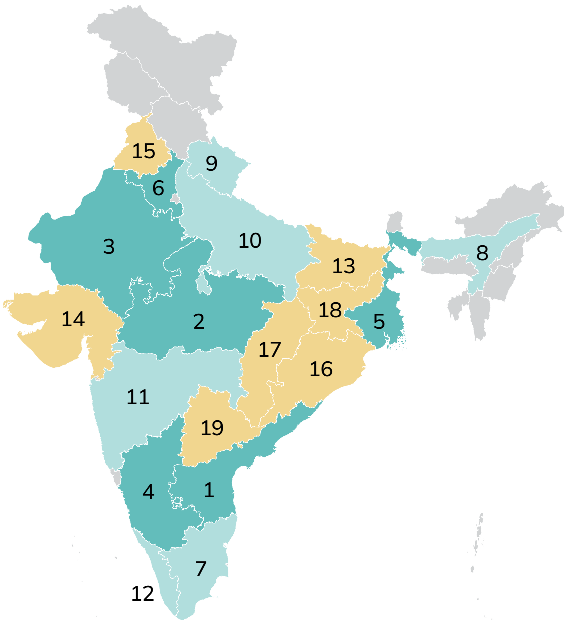
श्रेष्ठ | मध्य | ख़राब

संकेतक 11

कलस्टर

I. 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्य (1 करोड़ से ज़्यादा जनसंख्या)

II. 9 छोटे आकार के राज्य (1 करोड़ तक जनसंख्या)

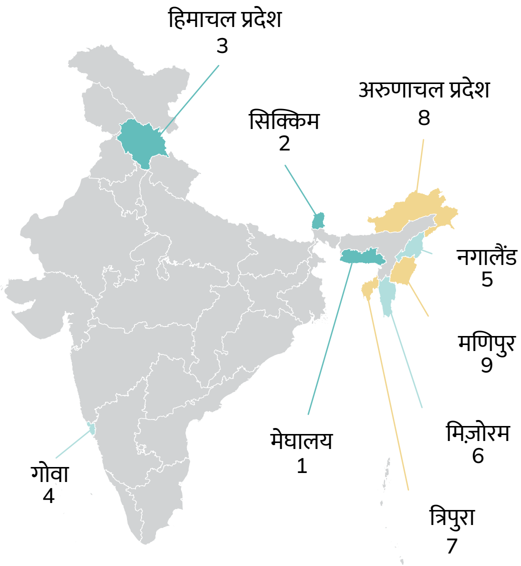


मानचित्र 1: बड़े और मध्यम आकार के राज्य

राज्य	रैंक (19 में से)	स्कोर (10 में से)
आंध्र प्रदेश	1	6.28
मध्य प्रदेश	2	5.92
राजस्थान	3	5.82
कर्नाटक	4	5.77
पश्चिम बंगाल	5	5.07
हरियाणा	6	4.99
तमिलनाडु	7	4.43
असम	8	4.40
उत्तराखंड	9	4.39
उत्तर प्रदेश	10	4.36
महाराष्ट्र	11	4.09
केरल	12	3.96
बिहार	13	3.47
गुजरात	14	3.09
पंजाब	15	3.07
ओडिशा	16	2.76
छत्तीसगढ़	17	2.69
झारखंड	18	2.45
तेलंगाना	19	2.20

मानचित्र 2: छोटे राज्य

राज्य	रैंक (9 में से)	स्कोर (10 में से)
मेघालय	1	5.58
सिक्किम	2	4.72
हिमाचल प्रदेश	3	4.20
गोवा	4	3.98
नगालैंड	5	3.79
मिज़ोरम	6	2.61
त्रिपुरा	7	2.58
अरुणाचल प्रदेश	8	1.82
मणिपुर	9	1.70



राज्य आयोग: थोड़े सुधार, बड़ी चुनौतियां

रिक्तियां

4 SCDRC- बिहार, हरियाणा, त्रिपुरा और लक्षद्वीप में ही 2025 में अध्यक्ष और सदस्यों के सभी पद भरे हुए थे।

10/20: दिल्ली, गुजरात, हरियाणा, केरल, मेघालय, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल तथा तीन अन्य SCDRC में 2021 से 2025 तक सभी वर्षों में अध्यक्ष मौजूद थे।

2021 से 2025: राज्य आयोगों में औसत सदस्यों की वैकेंसी 2022 में सबसे कम, 17% थी।

12/35: चंडीगढ़, अरुणाचल प्रदेश, गोवा, हिमाचल प्रदेश और आठ अन्य राज्य एवं केंद्र शासित प्रदेश में 2025 में सभी ज़िला आयोग के अध्यक्ष पद भरे हुए थे।

70%: 2025 में उत्तराखंड के DCDRC में अध्यक्ष पद रिक्त रहे।

केरल में, 2025 में 28 में से केवल दो ज़िला आयोग सदस्य नियुक्त किए गए।

दिल्ली राज्य आयोग में 2025 में 40% स्टाफ़ की वैकेंसी थी। स्टाफ़ की स्वीकृत संख्या 2021 में 16 से बढ़कर 2025 में 53 हो गई।

सिक्किम और दिल्ली: केवल दो SCDRC ने 2024 में महिला अध्यक्ष की सूचना दी।

केसलोड

2020 से 2024 के बीच महाराष्ट्र में 90,000 से अधिक उपभोक्ता मामले दर्ज किए गए, जो देश में सबसे अधिक हैं। इसमें से केवल 65% मामलों का ही निपटारा हो सका।

3 वर्षों से अधिक समय से लंबित मामलों की संख्या 10% से कम केवल आंध्र प्रदेश, सिक्किम और हिमाचल प्रदेश में थी।

19 उत्तर देने वाले राज्य आयोगों में औसतन 35% मामले तीन वर्षों से अधिक समय से लंबित थे।

मध्यस्थता

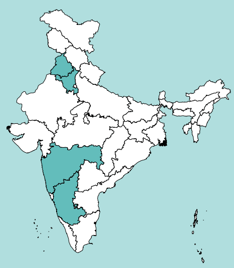
मध्यस्थता: 14 SCDRC ने 2022 से किसी भी मामले को मध्यस्थता के लिए नहीं भेजा। इनमें पश्चिम बंगाल, कर्नाटक और राजस्थान शामिल हैं।

बजट

225 करोड़ रुपए: 2024-25 में उत्तर प्रदेश, पश्चिम बंगाल, राजस्थान और मध्य प्रदेश समेत 20 SCDRC का कुल बजट रहा।

DCDRC प्रसार

18/35: महाराष्ट्र, कर्नाटक, हरियाणा, पंजाब और बिहार सहित राज्यों में DCDRC की संख्या ज़िलों की संख्या के बराबर थी। 2025 में उत्तर प्रदेश के 75 ज़िलों में 79 आयोग थे।



तालिका 1: संकेतकवार आंकड़े और राज्यों का प्रदर्शन

श्रेष्ठ
मध्य
ख़राब

	समूह में रैंकिंग	स्कोर (10 में से)	SCDRC अध्यक्ष वैकेंसी (%, 2025)	SCDRC सदस्य वैकेंसी (%, 2025)	DCDRC अध्यक्ष वैकेंसी (%, 2025)	DCDRC सदस्य वैकेंसी (%, 2025)	SCDRC स्टाफ़ वैकेंसी (%, 2025)
विषय			मानव संसाधन				
स्कोरिंग गाइड			जितना कम, उतना बेहतर	जितना कम, उतना बेहतर	जितना कम, उतना बेहतर	जितना कम, उतना बेहतर	जितना कम, उतना बेहतर
बड़े और मध्यम आकार के राज्य							
आंध्र प्रदेश	1	6.28	100	25.0	5.9	2.9	-3.2
असम	8	4.40	100	25.0	13.0	4.3	-133.3
बिहार	13	3.47	0	0.0	55.3	52.6	28.6
छत्तीसगढ़	17	2.69	0	75.0	41.2	31.5	NP
गुजरात	14	3.09	0	37.5	63.2	60.5	NP
हरियाणा	6	4.99	0	0.0	9.1	13.6	15.6
झारखंड	18	2.45	100	75.0	25.0	27.1	64.3
कर्नाटक	4	5.77	100	87.5	42.4	18.2	13.1
केरल	12	3.96	0	75.0	35.7	92.9	0.0
मध्य प्रदेश	2	5.92	100	60.0	20.0	31.4	13.9
महाराष्ट्र	11	4.09	0	36.4	25.0	30.0	15.7
ओडिशा	16	2.76	100	0.0	54.8	71.0	NP
पंजाब	15	3.07	0	25.0	21.7	30.4	NP
राजस्थान	3	5.82	0	30.0	29.7	56.8	36.2
तमिलनाडु	7	4.43	0	100.0	10.0	25.0	0.0
तेलंगाना	19	2.20	100	0.0	25.0	12.5	NP
उत्तर प्रदेश	10	4.36	0	25.0	44.3	48.7	27.2
उत्तराखंड	9	4.39	100	25.0	69.2	3.8	33.3
पश्चिम बंगाल	5	5.07	0	50.0	65.4	30.8	2.9
छोटे राज्य							
अरुणाचल प्रदेश	8	1.82	100	100.0	0.0	82.0	NP
गोवा	4	3.98	100	50.0	0.0	0.0	NP
हिमाचल प्रदेश	3	4.20	0	100.0	0.0	70.8	12.2
मणिपुर	9	1.70	100	25.0	0.0	100.0	NP
मेघालय	1	5.58	0	50.0	0.0	7.1	0.0
मिज़ोरम	6	2.61	100	50.0	0.0	18.2	NP
नगालैंड	5	3.79	0	50.0	0.0	31.3	NP
सिक्किम	2	4.72	100	50.0	0.0	50.0	25.0
त्रिपुरा	7	2.58	0	0.0	25.0	0.0	NP
केंद्र शासित प्रदेश							
अंडमान, निकोबार द्वीप समूह		Not ranked	100	0.0	0.0	100.0	NP
चंडीगढ़		Not ranked	0	25.0	0.0	25.0	NP
दादरा-नगर हवेली एवं दमन-दीव		Not ranked	100	66.7	100.0	50.0	NP
दिल्ली		Not ranked	0	25.0	10.0	20.0	39.6
जम्मू और कश्मीर		Not ranked	100	25.0	60.0	50.0	NP
लक्षद्वीप		Not ranked	0	0.0	0.0	0.0	0.0
पुडुचेरी		Not ranked	100	50.0	0.0	0.0	45.5

आंकड़ों का स्रोत: लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया; लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, 26 मार्च 2025 को उत्तर दिया गया; इंडिया जस्टिस रिपोर्ट द्वारा दाख़िल RTI आवेदन।
सामान्य टिप्पणियां: i. अलग-अलग समूहों में राज्यों के नाम अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं। ii. Not ranked: रैंक नहीं किए गए। iii. NP: उत्तर नहीं मिला। iv. CY: कैलेंडर वर्ष

तालिका 1: संकेतकवार आंकड़े और राज्यों का प्रदर्शन

विषय	विविधता		कार्यभार		इंफ़्रास्ट्रक्चर	बजट
संकेतक	SCDRC अध्यक्ष और सदस्यों में महिलाएं (%, 2024)	SCDRC स्टाफ़ में महिलाएं (%, 2024)	केस निपटान दर (%, CY 20-24)	SCDRC में 3 वर्ष से पुराने लंबित केस (%, 2025)	ज़िलों के अनुपात में ज़िला आयोग (%, 2025)	SCDRC बजट का उपयोग (%, 2024-25)
स्कोरिंग गाइड	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर	जितना ज़्यादा, उतना बेहतर
बड़े और मध्यम आकार के राज्य						
आंध्र प्रदेश	25.0	21.9	93	4.8	65	115
असम	25.0	7.1	94	47.2	66	43
बिहार	NP	NP	69	NP	100	84
छत्तीसगढ़	NP	NP	101	NP	82	NP
गुजरात	NP	NP	84	NP	130	90
हरियाणा	NP	13.2	67	35.6	100	59
झारखंड	0.0	0.0	96	70.8	100	NP
कर्नाटक	50.0	42.9	109	27.9	106	83
केरल	0.0	33.3	76	79.2	100	105
मध्य प्रदेश	33.3	33.3	102	41.0	87	99
महाराष्ट्र	NP	8.3	65	NP	111	100
ओडिशा	20.0	8.3	97	NP	100	NP
पंजाब	NP	NP	94	NP	100	NP
राजस्थान	11.1	16.9	79	11.3	90	88
तमिलनाडु	NP	22.6	115	NP	84	77
तेलंगाना	NP	NP	101	NP	36	NP
उत्तर प्रदेश	NP	NP	106	61.8	105	66
उत्तराखंड	33.3	7.1	88	56.8	100	512
पश्चिम बंगाल	14.3	25.7	87	NP	100	109
छोटे राज्य						
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	70	NP	93	NP
गोवा	100.0	57.1	101	31.3	100	65
हिमाचल प्रदेश	0.0	25.0	90	9.0	100	88
मणिपुर	NP	NP	74	NP	19	NP
मेघालय	25.0	NP	136	12.5	58	74
मिज़ोरम	NP	NP	129	NP	100	NP
नगालैंड	33.3	62.5	57	25.0	65	NP
सिक्किम	66.7	40.0	78	7.1	100	90
त्रिपुरा	NP	NP	94	NP	50	NP
केंद्र शासित प्रदेश						
अंडमान, निकोबार द्वीप समूह	25.0	100.0	88	26.7	33	100
चंडीगढ़	NP	NP	91	NP	200	NP
दादरा-नगर हवेली एवं दमन-दीव	NP	NP	3	NP	33	NP
दिल्ली	40.0	NP	103	NP	91	90
जम्मू और कश्मीर	66.7	23.1	298	70.8	50	NP
लक्षद्वीप	NP	66.7	33	33.3	100	NP
पुडुचेरी	50.0	NP	107	21.4	50	NP

आंकड़ों का स्रोत: लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया; लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, 26 मार्च 2025 को उत्तर दिया गया; इंडिया जस्टिस रिपोर्ट द्वारा दाख़िल RTI आवेदन।
सामान्य टिप्पणियां: i. अलग-अलग समूहों में राज्यों के नाम अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं। ii. Not ranked: रैंक नहीं किए गए। iii. NP: उत्तर नहीं मिला। iv. CY: कैलेंडर वर्ष

राष्ट्रीय निष्कर्ष

1 2025: राज्य आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के आधे से अधिक पद रिक्त

चित्र 4: राज्य आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के ख़ाली पद

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में केवल बिहार और हरियाणा में सदस्य या अध्यक्ष पद पर रिक्ति नहीं थी।

वर्ष 2025 में 7 SCDRCs में 50% सदस्य नियुक्त थे।

वर्ष 2025 में 17 SCDRCs में अध्यक्ष का पद रिक्त था।

	SCDRC अध्यक्ष, 2025			SCDRC सदस्य, 2025		
राज्य/कें.शा.प्र.	स्वीकृत	नियुक्त	वैकेंसी (%, रैंक किया गया)	स्वीकृत	नियुक्त	वैकेंसी (%, रैंक किया गया)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य						
आंध्र प्रदेश	1	0	100	4	3	25
असम	1	0	100	4	3	25
बिहार	1	1	0	4	4	0
छत्तीसगढ़	1	1	0	4	1	75
गुजरात	1	1	0	8	5	38
हरियाणा	1	1	0	4	4	0
झारखंड	1	0	100	4	1	75
कर्नाटक	1	0	100	8	1	88
केरल	1	1	0	4	1	75
मध्य प्रदेश	1	0	100	5	2	60
महाराष्ट्र	1	1	0	11	7	36
ओडिशा	1	0	100	4	4	0
पंजाब	1	1	0	4	3	25
राजस्थान	1	1	0	10	7	30
तमिलनाडु	1	1	0	4	0	100
तेलंगाना	1	0	100	4	4	0
उत्तर प्रदेश	1	1	0	4	3	25
उत्तराखंड	1	0	100	4	3	25
पश्चिम बंगाल	1	1	0	10	5	50
छोटे राज्य						
अरुणाचल प्रदेश	1	0	100	2	0	100
गोवा	1	0	100	4	2	50
हिमाचल प्रदेश	1	1	0	2	0	100
मणिपुर	1	0	100	4	3	25
मेघालय	1	1	0	4	2	50
मिज़ोरम	1	0	100	4	2	50
नगालैंड	1	1	0	2	1	50
सिक्किम	1	0	100	4	2	50
त्रिपुरा	1	1	0	2	2	0
केंद्र शासित प्रदेश						
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	1	0	100	4	4	0
चंडीगढ़	1	1	0	4	3	25
दादरा-नगर हवेली एवं दमन और दीव	1	0	100	3	1	67
दिल्ली	1	1	0	4	3	25
जम्मू और कश्मीर	1	0	100	4	3	25
लक्षद्वीप	1	1	0	4	4	0
पुडुचेरी	1	0	100	4	2	50
कुल	**35**	**18**	**49**	**159**	**95**	**40**

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया।

'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019' के अनुसार, SCDRC के अध्यक्ष केवल हाई कोर्ट के सेवारत या सेवानिवृत्त जज ही हो सकते हैं। अध्यक्ष की ज़िम्मेदारी है कि वह विवादों की सुनवाई के लिए बेंच गठित करे। इसके अलावा उसे, राज्य आयोग के प्रशासन[1] और राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों[2] के ज़िला आयोगों के कामकाज और प्रदर्शन का निरीक्षण भी करना होता है। CPA, 2019 के तहत राज्य आयोग के सदस्यों की स्वीकृत संख्या को दो से बढ़ाकर न्यूनतम चार कर दिया गया है।[3] इसके बावजूद अप्रैल 2025 तक, पांच छोटे राज्यों और एक केंद्र शासित प्रदेश[4] ने अपने आयोगों में चार सदस्यों के प्रावधान वाला संशोधन नहीं किया था।

छह SCDRCs (मध्य प्रदेश, गुजरात, कर्नाटक, राजस्थान, पश्चिम बंगाल और महाराष्ट्र)[5] में सदस्यों की स्वीकृत संख्या चार से अधिक है। कर्नाटक और पश्चिम बंगाल के आयोगों में वर्ष 2018 तक दो-दो सदस्यों के पद थे। 2019 के अधिनियम के बाद कर्नाटक में आठ और पश्चिम बंगाल में दस पद हैं। नौ[6] राज्यों और केंद्र शासित प्रदेश दिल्ली ने 2018 में ही स्वीकृत सदस्य संख्या को बढ़ाकर चार या उससे अधिक कर दिया था।[7]

लगभग 50% SCDRCs में अध्यक्ष का पद ख़ाली था। सदस्यों के कुल स्वीकृत 159 पदों में से 40% पद रिक्त थे।

पश्चिम बंगाल, गोवा और सिक्किम सहित सात SCDRCs में सदस्यों के 50% पद ख़ाली थे। अन्य सात SCDRCs में यह आंकड़ा 50% से भी अधिक था। मध्य प्रदेश, केरल, झारखंड और छत्तीसगढ़ में 60% से 75% के बीच पद रिक्त पाए गए। अरुणाचल प्रदेश, तमिलनाडु और हिमाचल प्रदेश के SCDRCs में कोई भी सदस्य नियुक्त नहीं था।

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में सर्वाधिक रिक्तियां कर्नाटक में ही मिलीं। राज्य के आठ स्वीकृत पदों में से 88% पद ख़ाली थे और कोई अध्यक्ष भी नहीं था। केवल बिहार और हरियाणा ने ही सदस्य और अध्यक्ष दोनों पदों पर नियुक्तियां की थीं।

छोटे राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में, लक्षद्वीप और त्रिपुरा ने सभी पदों पर नियुक्तियां कीं। कर्नाटक की तरह, अरुणाचल प्रदेश SCDRC में भी 2025 में अध्यक्ष और सदस्यों के सभी पद ख़ाली थे।

2 केवल 10 राज्य आयोगों में सभी पांच वर्षों तक अध्यक्ष थे

35 SCDRCs में से 20 SCDRCs[8] द्वारा आंकड़े उपलब्ध कराए गए। इन आंकड़ों के मुताबिक वर्ष 2025 में 10 SCDRCs में अध्यक्ष नहीं थे। जबकि वर्ष 2021 की बात करें तो RTI से मिली जानकारी के अनुसार केवल दो SCDRCs- गोवा और झारखंड़ ही बिना अध्यक्ष के कार्यरत थे।[9]

नियुक्ति प्रक्रिया: राज्य सरकारें तीन सदस्यीय चयन समिति की सिफ़ारिश पर SCDRCs के अध्यक्षों और सदस्यों की नियुक्ति करती हैं। इस समिति में राज्य के उच्च न्यायालय के मुख्य न्यायाधीश या उनके द्वारा मनोनीत व्यक्ति, उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव और संबंधित राज्य के प्रधान सचिव के मनोनीत व्यक्ति शामिल होते हैं। 2020 की नियमावली[10] के अनुसार, आयोगों में "रिक्ति बनने से कम-से-कम छह महीने पहले" राज्य सरकार को नियुक्ति प्रक्रिया शुरू करनी होगी। मृत्यु, इस्तीफ़े या नए पदों का सृजन होने पर नियुक्ति प्रक्रिया "तत्काल" शुरू करनी होगी। SCDRCs में बड़ी संख्या में ख़ाली पड़े पद दर्शाते हैं कि राज्य सरकारें छह महीने की निर्धारित समय-सीमा का पालन नहीं कर रही

1 धारा 70, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019'. इस लिंक पर उपलब्ध: https://ncdrc.nic.in/bare_acts/CPA2019.pdf

2 'उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग) नियमावली, 2020' के साथ संलग्न किए गए नियम 18 और अनुसूची I में राज्य आयोगों द्वारा ज़िला आयोगों के त्रैमासिक प्रदर्शन की निगरानी का प्रावधान है। इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/Consumer%20Commission%20Rules%20&%20General%20Rules_1732703661.pdf

3 धारा 16(1)(बी), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986'; धारा 42, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

4 अरुणाचल प्रदेश, हिमाचल प्रदेश, नगालैंड, त्रिपुरा और दादरा और नगर हवेली/दमन और दीव।

5 महाराष्ट्र में स्वीकृत पदों की संख्या सबसे अधिक (11) थी, इसके बाद राजस्थान और पश्चिम बंगाल (प्रत्येक 10), कर्नाटक और गुजरात (प्रत्येक 8), और मध्य प्रदेश (5) का स्थान था।

6 महाराष्ट्र, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, पंजाब, गुजरात, मध्य प्रदेश, हरियाणा, केरल और तमिलनाडु।

7 राज्यसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4573. 6 अप्रैल, 2018. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/annex/245/Au4573.pdf?source=pqars

8 सभी 35 SCDRCs में अध्यक्ष और सदस्यों की रिक्तियों के बारे में नवीनतम वर्ष (2025) की जानकारी एक संसदीय प्रश्न के उत्तर से मिली। वर्ष 2021 से 2024 की अवधि के आंकड़े RTI आवेदनों के ज़रिए प्राप्त किए गए। कुल 35 SCDRCs में से केवल 20 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों ने मांगे गए सभी वर्षों की पूर्ण जानकारी प्रदान की। इस आधार पर रुझान विश्लेषण इन्हीं 20 SCDRCs तक सीमित है।

9 गोवा और झारखंड से RTI आवेदनों के ज़रिए प्राप्त जानकारी के लिए अनुलग्नक देखें।

10 उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और ज़िला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति की योग्यता, भर्ती पद्धति, नियुक्ति प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्ख़ास्तगी) नियमावली, 2020." इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/SCDRC-DCDRC%20Rules_1732703388.pdf

हैं। वर्ष 2016 में पसायत समिति को ऐसे उदाहरण मिले थे, "जहां राज्य सरकारों ने चयन समिति की सिफ़ारिशों को मंजूरी देने में 7 से 10 महीने तक का समय लिया था।"[11]

केवल 10 SCDRCs (हरियाणा, केरल, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, पश्चिम बंगाल, गुजरात, हिमाचल प्रदेश, मेघालय, नगालैंड और दिल्ली) में ही इस पूरी अवधि के दौरान अध्यक्ष नियुक्त रहे।

वर्ष 2018 में संसद में पेश किए गए आंकड़ों के मुताबिक देश भर के सभी 35 SCDRCs में अध्यक्ष पद पर कोई रिक्ति नहीं थी। तब 1986 का अधिनियम लागू था।[12]

चित्र 5: राज्य आयोगों में अध्यक्षों के रिक्त पद (2021-2025)

पिछले पांच वर्षों में अध्यक्ष के बिना कार्यरत SCDRCs की संख्या 2 से बढ़कर 10 हो गई।

	पदों पर अध्यक्ष					
	2021	2022	2023	2024	2025	अध्यक्ष की मौजूदगी (5 वर्ष में से)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य						
गुजरात	✓	✓	✓	✓	✓	5
हरियाणा	✓	✓	✓	✓	✓	5
केरल	✓	✓	✓	✓	✓	5
राजस्थान	✓	✓	✓	✓	✓	5
उत्तर प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✓	5
पश्चिम बंगाल	✓	✓	✓	✓	✓	5
आंध्र प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✗	4
असम	✓	✓	✓	✓	✗	4
मध्य प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✗	4
ओडिशा	✓	✓	✓	✓	✗	4
उत्तराखंड	✓	✓	✓	✗	✗	3
झारखंड	✗	✗	✗	✗	✗	0
छोटे राज्य						
हिमाचल प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✓	5
मेघालय	✓	✓	✓	✓	✓	5
नगालैंड	✓	✓	✓	✓	✓	5
सिक्किम	✓	✓	✓	✓	✗	4
गोवा	✗	✗	✗	✗	✗	0
केंद्र शासित प्रदेश						
दिल्ली	✓	✓	✓	✓	✓	5
पुडुचेरी	✓	✓	✓	✗	✗	3
अंडमान एंव निकोबार द्वीप समूह	✓	✓	✗	✗	✗	2

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम अनुपालन के घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRC से वर्ष 2021 से 2024 तक के लिए RTI से प्राप्त जानकारी; लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया।

11 उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़्यूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 21 नवंबर 2016 के अनुसार, इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/courtnic/rop/1999/1033/rop_857954.pdf

12 राज्यसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4573, दिनांक 6 अप्रैल, 2018. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/annex/245/Au4573.pdf?source=pqars

3 राज्य आयोगों की सदस्य संख्या में गिरावट (2021-2025)

वर्ष 2021 में आठ[13] SCDRCs में सदस्यों के सभी पद भरे हुए थे, लेकिन वर्ष 2025 में यह संख्या घटकर केवल दो (हरियाणा और अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह) रह गई। वर्ष 2021 और 2025 के बीच नौ राज्यों (हिमाचल प्रदेश, केरल, पश्चिम बंगाल, मेघालय, गोवा, झारखंड, दिल्ली, उत्तराखंड और राजस्थान) में सदस्यों के ख़ाली पद बढ़ गए।

केवल 17 SCDRCs ने अपने सदस्यों के पांचों वर्षों के आंकड़े उपलब्ध कराए। इनमें मात्र दो राज्यों- पश्चिम बंगाल और राजस्थान में 2025 तक स्वीकृत पदों की संख्या 10 थी।[14] पश्चिम बंगाल में 5 सदस्य कार्यरत थे और 50% रिक्ति थी। जबकि 2021 में यहां 6 पदों पर 5 सदस्य नियुक्त थे और केवल 16% रिक्ति थी।

कई राज्यों में 2021 और 2025, दोनों वर्षों में स्वीकृत पदों की संख्या समान रही। इनमें केरल, झारखंड और गोवा में सबसे ज़्यादा वैकेंसी देखी गई। केवल तीन राज्य- उत्तर प्रदेश, आंध्र प्रदेश और हरियाणा में सदस्यों की वैकेंसी कम हुई। इसमें भी, उत्तर प्रदेश में वैकेंसी इसलिए कम हुई, क्योंकि यहां 2012 के मुक़ाबले 2025[15] में पदों की संख्या ही 10 से

चित्र 6: राज्य आयोगों में सदस्यों के रिक्त पद (2021-2025)

17 SCDRCs में वर्ष 2021 में सदस्यों के औसतन 25% पद रिक्त थे। 2025 में यह रिक्ति बढ़कर लगभग 41% हो गई।

केवल उत्तर प्रदेश में स्वीकृत सदस्य पदों की संख्या में कटौती की गई।

वर्ष 2025 में केवल दो राज्य आयोगों में सदस्यों के सभी पद भरे थे।

वैकेंसी (%): 0; 25% तक; 25% से 50% तक; 50% से अधिक

	सदस्य, स्वीकृत					सदस्य, वैकेंसी (%)						बिना वैकेंसी वाले राज्य (5 वर्षों में)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	पंचवर्षीय औसत	
हरियाणा	4	4	4	4	4	50	25	0	0	0	15	3
केरल	4	4	4	4	4	0	0	0	50	75	25	3
पश्चिम बंगाल	6	6	6	6	10	0	33	0	0	50	17	3
असम	4	4	4	4	4	25	0	0	25	25	15	2
आंध्र प्रदेश	4	4	4	4	4	75	0	25	25	25	30	1
मध्य प्रदेश	5	5	5	5	5	60	0	20	60	60	40	1
उत्तराखंड	4	4	4	4	4	0	25	25	25	25	20	1
झारखंड	4	4	4	4	4	25	25	25	75	75	45	0
राजस्थान	10	10	10	10	10	10	10	10	20	30	16	0
उत्तर प्रदेश	10	10	10	10	4	60	60	60	60	25	53	0
छोटे राज्य												
सिक्किम	2	2	2	2	4	50	0	0	0	50	20	3
हिमाचल प्रदेश	2	2	2	2	2	0	0	50	100	100	50	2
मेघालय	4	4	4	4	4	0	0	25	25	50	20	2
गोवा	4	4	4	4	4	0	25	50	50	50	35	1
केंद्र शासित प्रदेश												
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	4	4	4	4	4	0	0	0	0	0	0	5
दिल्ली	3	4	4	4	4	0	0	0	0	25	5	4
पुडुचेरी	2	2	2	2	4	50	0	0	0	50	20	3

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम बिना रिक्तियों वाले वर्षों के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से 2021 से 2024 तक के लिए RTI से प्राप्त जानकारी; लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया।

13 अंडमान और निकोबार द्वीप समूह (कें.शा.प्र.), उत्तराखंड, दिल्ली (कें.शा.प्र.), गोवा, मेघालय, पश्चिम बंगाल, केरल और हिमाचल प्रदेश।

14 महाराष्ट्र में 11 स्वीकृत सदस्य हैं, लेकिन इस विश्लेषण में इसे शामिल नहीं किया जा सका क्योंकि राज्य आयोग ने सदस्यों के सभी पांच वर्षों के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।

15 जून 2025 में उत्तर प्रदेश SCDRC ने एक RTI जवाब में यह बताया था कि 2021, 2022 और 2024 के लिए राज्य आयोग में सदस्यों की स्वीकृत संख्या 10 थी। 2023 और 2025 के लिए स्वीकृत संख्या संबंधी जानकारी उपलब्ध नहीं कराई गई। हालांकि, 2 अप्रैल 2025 को लोकसभा के अतारांकित प्रश्न संख्या 5127 के उत्तर में उत्तर प्रदेश SCDRC के लिए स्वीकृत सदस्य संख्या 4 बताई गई थी।

घटाकर चार कर दी गई। इस दौरान यहां कार्यरत सदस्यों की संख्या भी चार से घटकर तीन रह गई।

चार SCDRCs- पश्चिम बंगाल (6 से 10), सिक्किम (2 से 4), दिल्ली (3 से 4) और पुडुचेरी (2 से 4)- में स्वीकृत सदस्यों के पद बढ़े। लेकिन इनमें से प्रत्येक SCDRCs में चार में से एक पद ख़ाली रहा। इन 17 SCDRCs में से, केवल दिल्ली में पांच वर्षों में से चार वर्ष सभी स्वीकृत पदों पर सदस्य कार्यरत थे। इसके बाद, हरियाणा, पश्चिम बंगाल और केरल सहित पांच SCDRCs में 3 साल तक सभी सदस्य कार्यरत थे।[16]

4 2024: केवल दो महिला अध्यक्ष: SCDRC सदस्यों में महिलाएं एक तिहाई से कम

35 SCDRCs से RTI के ज़रिए अध्यक्षों और सदस्यों की लैंगिक आधार पर अलग-अलग जानकारी मांगी गई थी। इनमें से 19 SCDRCs ने वर्ष 2024 के लिए अध्यक्ष और सदस्यों की लैंगिक जानकारी प्रदान की।[17] वर्ष 2024 में, इन 19 राज्य आयोगों में से बारह में अध्यक्ष नियुक्त थे। इनमें से केवल दिल्ली और सिक्किम में महिला अध्यक्ष थीं। वहीं, इन राज्यों के कुल 56 सदस्यों में 18 महिलाएं थीं। कुल

चित्र 7: राज्य आयोगों के अध्यक्षों और सदस्यों में महिलाएं

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019 के मुताबिक सदस्यों (और/या अध्यक्ष) में कम-से-कम एक महिला का होना अनिवार्य है।[a]

16 SCDRCs ने लैंगिक आधार पर आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।

राजस्थान SCDRCs में महिलाओं की सबसे कम भागीदारी थी।

	अध्यक्ष, 2024		सदस्य, 2024		SCDRC अध्यक्षों और सदस्यों के बीच महिलाओं की भागीदारी (%, 2024; रैंक किए गए)
	कुल	महिला	कुल	महिला	
बड़े और मध्यम आकार के राज्य					
कर्नाटक	0	0	2	1	50.0
मध्य प्रदेश	1	0	2	1	33.3
उत्तराखंड	0	0	3	1	33.3
आंध्र प्रदेश	1	0	3	1	25.0
असम	1	0	3	1	25.0
ओडिशा	1	0	4	1	20.0
पश्चिम बंगाल	1	0	6	1	14.3
राजस्थान	1	0	8	1	11.1
झारखंड	0	0	1	0	0.0
	1	0	2	0	0.0
छोटे राज्य					
गोवा	0	0	2	2	100.0
सिक्किम	1	1	2	1	66.7
नगालैंड	1	0	2	1	33.3
मेघालय	1	0	3	1	25.0
हिमाचल प्रदेश	1	0	0	0	0.0
केंद्र शासित प्रदेश					
जम्मू और कश्मीर	0	0	3	2	66.7
पुडुचेरी	0	0	2	1	50.0
दिल्ली	1	1	4	1	40.0
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	0	0	4	1	25.0

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम महिलाओं की भागीदारी के घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

16 सिर्फ़ अंडमान और निकोबार SCDRC ने बताया कि 2021 से 2025 तक उसके यहां सदस्य का कोई पद रिक्त नहीं था, हालांकि इस अवधि के दौरान केंद्र शासित प्रदेश के राज्य और ज़िला आयोगों ने कुल मिलाकर 100 से कम मामलों की सुनवाई की।

17 राज्य आयोग के अध्यक्षों और सदस्यों में महिलाओं की भागीदारी की रैंक तैयार करने के लिए, वर्ष 2025 के बजाय 2024 के आंकड़ों को आधार बनाया गया है। ऐसा इसलिए किया गया क्योंकि 2025 की तुलना में 2024 में सूचना की उपलब्धता बेहतर थी। वर्ष 2025 में RTI के ज़रिए सूचनाएं मांगी गई थी और जानकारी दर्ज की गई थी।

a नियम 3(3), 'उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और ज़िला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्ख़ास्तगी) नियमावली, 2020.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://cdnbbsr.s3waas.gov.in/s3194cf6c2de8e00c05fcf16c498adc7bf/uploads/2022/05/2022050489.pdf

मिलाकर, 19 SCDRCs के अध्यक्षों और सदस्यों में मिलाकर लगभग एक-तिहाई महिलाएं थीं। यह संख्या क़ानूनन 20% के प्रावधान से अधिक है। झारखंड, केरल और हिमाचल प्रदेश ने अध्यक्ष या सदस्यों में से कम-से-कम एक महिला रखने वाले प्रावधान का पालन नहीं किया। राजस्थान और पश्चिम बंगाल में स्वीकृत सदस्य संख्या चार से अधिक है, लेकिन इन्होंने अपने आठ और छह सदस्यीय राज्य आयोगों में केवल एक महिला सदस्य नियुक्त की।

19 SCDRCCs में से, केवल गोवा, सिक्किम, जम्मू और कश्मीर एवं दिल्ली में अध्यक्ष और सदस्यों में एक से अधिक महिलाएं थीं।

5 राज्य आयोगों में पांच साल (2021-2025) में महिलाओं की भागीदारी घटी

14 SCDRCs ने वर्ष 2021 से 2025 तक पांच वर्षों के आंकड़े उपलब्ध कराए। IJR ने इनमें अध्यक्ष और/या सदस्यों का लैंगिक आधार पर विश्लेषण[18] किया। इन SCDRCs में महिलाओं की भागीदारी वर्ष 2021 में औसतन 35% थी, जो 2025 में घटकर 29% रह गई। सबसे कम 23.2% भागीदारी 2024 में दर्ज की गई।

चित्र 8: राज्य आयोगों में महिलाओं की भागीदारी घटी (2021-2025)

नौ[b] SCDRCs में महिलाओं की न्यूनतम संख्या का पालन किया गया।

केरल, गुजरात और आंध्र प्रदेश के SCDRCs में 20% या इससे कम महिलाएं थीं।

पिछले 5 वर्षों के दौरान केवल 3 SCDRCs की अध्यक्ष महिला रही।

SCDRC अध्यक्षों और सदस्यों में महिलाओं की भागीदारी (%)

	2021	2022	2023	2024	2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य					
पश्चिम बंगाल	28.57	40.00	42.86	14.29	50.00
मध्य प्रदेश	33.33	16.67	20.00	33.33	50.00
उत्तराखंड	40.00	25.00	25.00	33.33	33.33
आंध्र प्रदेश	0.00	0.00	25.00	25.00	33.33
ओडिशा	66.67	40.00	25.00	25.00	25.00
असम	50.00	20.00	20.00	25.00	0.00
झारखंड	33.33	33.33	33.33	0.00	0.00
केरल	20.00	20.00	20.00	0.00	0.00
गुजरात	0.00	40.00	0.00	0.00	0.00
छोटे राज्य					
नगालैंड	33.33	33.33	33.33	33.33	50.00
मेघालय	20.00	20.00	25.00	25.00	33.33
केंद्र शासित प्रदेश					
पुडुचेरी	100.00	50.00	50.00	50.00	50.00
दिल्ली	33.33	25.00	25.00	40.00	33.33
अं और न द्वीप समूह	25.00	25.00	25.00	25.00	25.00

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम महिलाओं की भागीदारी के घटते क्रम में दिए गए हैं। स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

18 RTI के ज़रिए अध्यक्षों और सदस्यों से संबंधित जानकारी लैंगिक आधार पर अलग-अलग मांगी गई थी। पांच साल के रुझानों के विश्लेषण में केवल वे 14 SCDRCs शामिल हैं जिन्होंने सभी पांच वर्षों के लिए अध्यक्षों या सदस्यों (या दोनों) के लिए लैंगिक आधार पर आंकड़े उपलब्ध कराए। जहां किसी श्रेणी के लिए लैंगिक आधार पर जानकारी उपलब्ध नहीं थी, वहां महिलाओं की भागीदारी की गणना केवल उन पदों के आधार पर की गई जिनके लिए लैंगिक आंकड़े उपलब्ध थे। उदाहरण के लिए, यदि सदस्यों के संबंध में लैंगिक आंकड़े उपलब्ध थे, लेकिन अध्यक्ष के लिए नहीं, तो महिलाओं की भागीदारी केवल सदस्यों के बीच ही आंकी गई। इसी प्रकार, यदि केवल अध्यक्ष पद के लिए आंकड़े उपलब्ध थे, तो गणना उसी के आधार पर की गई। जिन मामलों में अध्यक्ष और सदस्यों- दोनों श्रेणियों के लिए लैंगिक आधार पर आंकड़े उपलब्ध थे, वहां महिलाओं की भागीदारी का आकलन दोनों को मिलाकर किया गया।

b मेघालय, अंडमान और निकोबार द्वीप (कें.शा.प्र.), मध्य प्रदेश, उत्तराखंड, दिल्ली (कें.शा.प्र.), पश्चिम बंगाल, ओडिशा, नगालैंड और पुडुचेरी (कें.शा.प्र.)।

महिला अध्यक्ष: पिछले पांच वर्षों में बहुत कम SCDRCs में महिला अध्यक्ष रहीं। 11 SCDRCs[19] ने अपने अध्यक्षों का विवरण साझा किया। इनमें से दिल्ली (कें.शा.प्र.) को छोड़ 2024 और 2025 में कोई महिला अध्यक्ष नहीं रही। उपलब्ध जानकारी के मुताबिक, इस दौरान केवल दिल्ली और ओडिशा में कम-से-कम दो वर्षों के दौरान एक महिला अध्यक्ष कार्यरत थीं। केरल में पिछले पांच वर्षों में कोई महिला अध्यक्ष नहीं रही।

उपभोक्ता आयोगों के मामले में यह स्पष्ट दिखाई देता है कि महिलाओं को उच्च पदों पर नियुक्ति में भेदभाव का सामना करना पड़ रहा है। अधिकांश SCDRCs कम-से-कम एक महिला सदस्य होने की न्यूनतम क़ानूनी आवश्यकता का तो पालन करते हैं।[22] हालांकि, लिंग-वार विवरण साझा करने वाले 14 राज्यों में महिला अध्यक्षों की हिस्सेदारी बहुत कम है। इनमें से, मध्य प्रदेश, पश्चिम बंगाल, ओडिशा और दिल्ली सहित नौ राज्यों के आयोगों में पिछले पांच वर्षों में लगातार कम-से-कम एक महिला सदस्य या अध्यक्ष कार्यरत रही हैं। गुजरात, केरल और आंध्र प्रदेश के SCDRCs में महिलाओं का प्रतिनिधित्व सबसे कम रहा।

महिला उपभोक्ता: एक बढ़ता वर्ग

ट्रांसयूनियन सिबिल, विमेन एंटरप्रेन्योरशिप प्लेटफ़ॉर्म (नीति आयोग) और माइक्रोसैव कंसल्टिंग की मार्च 2025 की एक रिपोर्ट[20] के अनुसार कर्ज लेने वाली महिलाओं की संख्या बढ़ी है। वर्ष 2019 से 2024 के बीच इसमें तीन गुना बढ़ोतरी हुई है। यह महिलाओं की व्यक्तिगत और व्यावसायिक ज़रूरतों को पूरा करने के लिए कर्ज की मांग को दर्शाता है। इसके अलावा, सरकार के पीरियोडिक लेबर फ़ोर्स सर्वे (PLFS) के आंकड़ों के मुताबिक कार्यबल में महिलाओं की भागीदारी भी बढ़ रही है।[21] ग्रामीण महिला श्रम बल भागीदारी दर (FLPFR) जून 2025 के 35.2% से बढ़कर नवंबर 2025 में 39.7% हो गई, जबकि शहरी FLPFR लगभग 25.5% पर स्थिर है।

6 राज्य आयोग और उनकी संरचना (2021–2025)

उन्नीस SCDRCs ने 2021 से 2025 तक के सभी वर्षों के लिए अध्यक्षों और सदस्यों से जुड़ी जानकारी प्रदान की। चूंकि राजस्थान और पश्चिम बंगाल में 10 सदस्यों के पद स्वीकृत थे, इसलिए इन पांच वर्षों के दौरान सिर्फ़ इन्हीं के SCDRCs में न्यूनतम संख्या (चार सदस्य और एक अध्यक्ष) के अनुरूप नियुक्तियां रहीं। इन 19 SCDRCs में से, 2021 में केवल सात[23] और 2022 में ग्यारह[24] SCDRCs ने चार सदस्य और एक अध्यक्ष के मानक को पूरा किया। हालांकि अगले तीन वर्षों में ऐसे SCDRCs की संख्या तेज़ी से घटी और 2025 तक केवल तीन रह गई।

वर्ष 2025 तक, इन 19 में से केवल चार SCDRCs ने न्यूनतम चार सदस्यों से अधिक सदस्यों के पद स्वीकृत किए। ये राज्य हैं: राजस्थान, पश्चिम बंगाल, महाराष्ट्र और मध्य प्रदेश। उत्तर प्रदेश में वर्ष 2021 में सदस्यों की स्वीकृत संख्या 10 थी, जिसे राज्य ने 2025 में घटाकर चार कर दिया।

सभी 35 SCDRCs के वर्ष 2025 के आंकड़े एक संसदीय उत्तर[25] के माध्यम से उपलब्ध हुए हैं। इनमें से केवल छह राज्य और एक केंद्र शासित प्रदेश (हरियाणा, राजस्थान, पश्चिम बंगाल, बिहार, गुजरात, महाराष्ट्र और लक्षद्वीप) ने एक अध्यक्ष और कम-से-कम चार सदस्यों के न्यूनतम मानक अनुसार नियुक्ति की।

बेंच गठन: धारा 47(2) का अनुपालन

CPA की धारा 47 (2) में यह प्रावधान है कि "अध्यक्ष द्वारा बेंच का गठन एक या अधिक सदस्यों के साथ किया जा सकता है।" इसका आशय है कि एक-सदस्यीय बेंच के गठन की अनुमति नहीं है। दो सदस्यों के साथ बेंच का गठन किया जा सकता है, बशर्ते वरिष्ठतम सदस्य इसकी

19 आंध्र प्रदेश, असम, गुजरात, झारखंड, केरल, मध्य प्रदेश, मेघालय, नगालैंड, ओडिशा, उत्तराखंड और पश्चिम बंगाल।

20 ट्रांसयूनियन सिबिल, डब्ल्यूईपी (नीति आयोग) और माइक्रोसेव कंसल्टिंग 2025. फ़्रॉमबोरोवर्स टू बिल्डर: वीमेंस रोल इन इंडियाज फ़ाइनेंशल ग्रोथ स्टोरी। इस लिंक पर उपलब्ध: HTTPS://WWW.NITI.GOV.IN/SITES/DEFAULT/FILES/2025-03/FROM-BORROWERS-TO-BUILDERS-WOMEN%E2%80%99S-ROLE-IN-INDIA%27S-FINANCIAL-GROWTH-STORY.PDF

21 पीरियोडिक लेबर फ़ोर्स सर्वे (PLFS) मंथली बुलेटिन से संबंधित प्रेस विज्ञप्ति, नवंबर 2025, राष्ट्रीय सांख्यिकी कार्यालय, सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, भारत सरकार। इस लिंक पर उपलब्ध: HTTPS://WWW.MOSPI.GOV.IN/UPLOADS/LATESTRELEASESFILES/1765794988378-MONTHLY_PRESS_NOTE_NOVEMBER_2025-FINAL_15.12.2025.PDF#PAGE=2

22 नियम 3(3), 'उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और ज़िला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्ख़ास्तगी) नियमावली, 2020.'

23 केरल, मेघालय, उत्तराखंड, उत्तर प्रदेश, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, पश्चिम बंगाल और राजस्थान।

24 मध्य प्रदेश, असम, आंध्र प्रदेश, दिल्ली, ओडिशा, केरल, मेघालय, उत्तर प्रदेश, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, पश्चिम बंगाल और राजस्थान।

25 लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, दिनांक 2 अप्रैल, 2025. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU5127wWSJjJ.pdf?source=pqals

चित्र 9: राज्य आयोगों का गठन (2021-2025)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019 में 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों' (SCDRCs) में एक अध्यक्ष और कम-से-कम चार सदस्य नियुक्त किए जाने का अनिवार्य प्रावधान है।[c]

केवल राजस्थान और पश्चिम बंगाल में सभी पांच वर्षों तक पूर्ण आयोग गठित था।

आंध्र प्रदेश, झारखंड, हिमाचल प्रदेश, गोवा, नगालैंड, पुडुचेरी और सिक्किम पांच वर्षों में आयोग गठित करने की न्यूनतम संख्या हासिल नहीं कर सके।

✓ / ✗

	न्यूनतम विधिक प्रावधान 2021	2022	2023	2024	2025	कितने वर्षों तक पूर्ण आयोग गठित रहा (5 वर्षों में से)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य						
राजस्थान	✓	✓	✓	✓	✓	5
पश्चिम बंगाल	✓	✓	✓	✓	✓	5
उत्तर प्रदेश	✓	✓	✓	✓	✗	4
केरल	✓	✓	✓	✗	✗	3
ओडिशा	✗	✓	✓	✓	✗	3
हरियाणा	✗	✗	✓	✓	✓	3
असम	✗	✓	✓	✗	✗	2
मध्य प्रदेश	✗	✓	✓	✗	✗	2
उत्तराखंड	✓	✗	✗	✗	✗	1
आंध्र प्रदेश	✗	✓	✗	✗	✗	1
झारखंड	✗	✗	✗	✗	✗	0
छोटे राज्य						
मेघालय	✓	✓	✗	✗	✗	2
हिमाचल प्रदेश	✗	✗	✗	✗	✗	0
गोवा	✗	✗	✗	✗	✗	0
नगालैंड	✗	✗	✗	✗	✗	0
सिक्किम	✗	✗	✗	✗	✗	0
केंद्र शासित प्रदेश						
दिल्ली	✗	✓	✓	✓	✗	3
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	✓	✓	✗	✗	✗	2
पुडुचेरी	✗	✗	✗	✗	✗	0

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम अनुपालन के घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRC से वर्ष 2021 से 2024 तक के लिए अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी; लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया।

अध्यक्षता करे। 'बागला समिति, 2000' और 'पसायत समिति, 2017', दोनों ने सिफ़ारिश की है कि बढ़ते मामलों को देखते हुए SCDRCs को सदस्यों की स्वीकृत संख्या बढ़ानी चाहिए। वास्तव में, 'पसायत समिति' ने 2016 में उपभोक्ता आयोगों के अप्रभावी कामकाज के पीछे "कोरम की कमी यानी कि बेंच में न्यूनतम सदस्यों की कमी" को महत्वपूर्ण कारण बताया था।[26]

जैसा कि पहले बताया गया है, केवल चार SCDRCs में 4 से अधिक सदस्यों की नियुक्ति को स्वीकृत किया गया है। हालांकि, सभी पांच वर्षों के लिए आंकड़े प्रदान करने वाले 19 SCDRCs के विश्लेषण से यह स्पष्ट है कि अधिकांश आयोगों की बेंच न्यूनतम सदस्यों के सहारे कार्य कर रही हैं।

26 उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़्यूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 21 नवंबर 2016 के अनुसार, इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/courtnic/rop/1999/1033/rop_857954.pdf

c धारा 42(3), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

न्यूनतम क़ानूनी प्रावधान के मुताबिक राज्य आयोग स्तरीय बेंच में अध्यक्ष और कम-से-कम एक सदस्य का होना अनिवार्य है।[27] इस अनिवार्यता को वर्ष 2021 और 2022 में 19 में से 17 SCDRCs ने पूरा किया। हालांकि, SCDRCs में बढ़ती रिक्तियों के कारण 2025 में इन राज्य आयोगों की संख्या घटकर केवल आठ[28] रह गई। वर्ष 2025 के लिए सभी 35 SCDRCs के लिए संसद में उपलब्ध कराए गए आंकड़ों का इस्तेमाल किया गया है। इस आधार पर विश्लेषण करने पर यह सामने आया कि केवल 16[29] SCDRCs ही ऊपर बताए गए न्यूनतम क़ानूनी प्रावधान (अध्यक्ष और कम-से-कम एक सदस्य) के मुताबिक बेंच का गठन करने में सफल रहे।

बेंच गठन पर संवैधानिक न्यायालयों का दृष्टिकोण

राज्य आयोग में बेंच बनाने के लिए न्यूनतम सदस्यों का विषय 1986 का अधिनियम आने के बाद से बार-बार न्यायिक समीक्षा के दायरे में आया है। 1996 में, सुप्रीम कोर्ट ने कहा[30] कि आयोग के दो सदस्य अध्यक्ष के बिना भी वैध आदेश पारित कर सकते हैं। 2019 के अधिनियम द्वारा 1986 के क़ानून को बदला गया था। इससे ठीक पहले, साल 2018 में राजस्थान हाई कोर्ट ने स्पष्ट किया कि 1986 के अधिनियम की धारा 16(1)(b)(ii) के आधार पर बेंच गठन में "कम-से-कम अध्यक्ष और एक सदस्य का शामिल होना आवश्यक" है।[31] यही प्रावधान CPA 2019 में एक उपबंध के साथ फिर से शामिल किया गया है। उपबंध है, "बशर्ते कि सबसे वरिष्ठ सदस्य पीठ की अध्यक्षता करेगा।" हाई कोर्ट की खंडपीठ ने इस निर्णय की पुष्टि की। इसके विरुद्ध अपील[32] को 2021 में सुप्रीम कोर्ट ने ख़ारिज़ करने के बाद इसी प्रावधान को अंतिम रूप दिया गया।

1986[33] और 2019[34] दोनों क़ानून "सदस्य" शब्द को इस तरह परिभाषित करते हैं कि इसमें आयोग का अध्यक्ष भी शामिल है। इसके अलावा, CPA 2019 की धारा 64 यह स्पष्ट करती है कि अध्यक्ष या सदस्य की रिक्ति राज्य आयोग की किसी भी कार्यवाही को अमान्य नहीं करेगी। ये प्रावधान, मूल रूप से, दो सदस्यों को मामलों पर फ़ैसला सुनाने की अनुमति देते हैं, बशर्ते कि सबसे वरिष्ठ सदस्य पीठ की अध्यक्षता करे।

केवल सदस्यों की बेंच: इस दृष्टिकोण को ध्यान में रखते हुए IJR ने एक आकलन किया। इसमें देखा गया कि कितने SCDRCs बिना अध्यक्ष के, दो सदस्यों के साथ बेंच का गठन कर सकते हैं। सभी 35 राज्य आयोगों की जानकारी का विश्लेषण बताता है कि 2025 में 13 SCDRC में बिना अध्यक्ष के 2 सदस्यीय बेंच का गठन संभव था। अरुणाचल प्रदेश, कर्नाटक, झारखंड, दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव- राज्यों और कें.शा.प्र. में एक भी बेंच का गठन संभव नहीं था, क्योंकि उनके यहां दो से कम सदस्य थे और कोई अध्यक्ष भी नहीं था।

7 2025: राज्य आयोगों में कर्मचारी[d]

SCDRC के सुचारू कामकाज के लिए पर्याप्त संख्या में कर्मचारियों का होना अनिवार्य है। आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 20 राज्य आयोगों में औसतन पांच में से एक पद ख़ाली पाया गया। रिक्तियों का स्तर हिमाचल प्रदेश में 12.2% से लेकर पांच[38] राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में 33% से अधिक तक रहा। झारखंड में कर्मचारियों के सबसे अधिक (14 स्वीकृत पदों में से 64%) पद ख़ाली थे। केवल छह SCDRC[39] में कर्मचारियों का कोई पद ख़ाली नहीं पाया गया। असम में वर्ष 2024 में 532 मामलों का कार्यभार था और स्वीकृत संख्या से 33% अधिक

d धारा 42(3), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

26 उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़्यूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 21 नवंबर 2016 के अनुसार, इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/courtnic/rop/1999/1033/rop_857954.pdf

27 गोवा और झारखंड के SCDRCs में 2021 में कोई अध्यक्ष नहीं था और इसलिए ये राज्य मामलों की सुनवाई के लिए जज और सदस्यों की न्यूनतम आवश्यक संख्या को पूरा नहीं कर सके।

28 दिल्ली, हरियाणा, केरल, मेघालय, नगालैंड, राजस्थान, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल।

29 बिहार, चंडीगढ़ (कें.शा.प्र.), छत्तीसगढ़, दिल्ली, गुजरात, हरियाणा, केरल, लक्षद्वीप (कें.शा.प्र.), महाराष्ट्र, मेघालय, नगालैंड, पंजाब, राजस्थान, त्रिपुरा, उत्तर प्रदेश और पश्चिम बंगाल।

30 गुलजारी लाल अग्रवाल बनाम लेखा अधिकारी, (1996) 10SCC59. इस लिंक पर उपलब्ध: https://indiankanoon.org/doc/335089/#:~:text=%22The%20impugned%20order%20passed%20by,Section%2014(2A)%20read%20with

31 कमल ट्रैवल्स कॉक्स इंटरनेशनल बनाम राजस्थान राज्य, एस.बी. सिविल रिट याचिका संख्या 18/2012, निर्णय दिनांक 14.03.2018. इस लिंक पर उपलब्ध: https://indiankanoon.org/doc/76792953/

32 राजस्थान राज्य एवं अन्य बनाम कमल ट्रैवल्स कॉक्स इंटरनेशनल एवं अन्य, SLP 4969/2020. इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/supremecourt/2019/43708/43708_2019_44_11_30486_Order_30-Sep-2021.pdf

33 धारा 2(jj), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986.'

34 धारा 2(27), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

35 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019' की धारा 47 (2) के उपबंध के अनुसार, "बशर्ते कि सबसे वरिष्ठ सदस्य पीठ की अध्यक्षता करेगा।"

36 मध्य प्रदेश, गोवा, मिज़ोरम, सिक्किम, पुडुचेरी, आंध्र प्रदेश, असम, उत्तराखंड, मणिपुर, जम्मू और कश्मीर, ओडिशा, तेलंगाना एवं अंडमान और निकोबार द्वीप समूह।

37 राज्यों की रैंकिंग तैयार करने के लिए राजस्थान, सिक्किम और हिमाचल प्रदेश में कर्मचारियों के रिक्त पदों के वर्ष 2024 के आंकड़े उपयोग में लिए गए हैं, क्योंकि वर्ष 2025 के आंकड़े उपलब्ध नहीं थे।

38 दिल्ली (कें.शा.प्र.), झारखंड, पुडुचेरी (कें.शा.प्र.), राजस्थान और उत्तराखंड।

39 असम, आंध्र प्रदेश, केरल, तमिलनाडु, लक्षद्वीप और मेघालय।

d धारा 42(3), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

> सिक्किम में वर्ष 2024 के दौरान केवल 47 मामले दर्ज किए गए। यहां राज्य आयोग में 20 स्वीकृत पदों के मुक़ाबले 15 कर्मचारी कार्यरत थे। झारखंड राज्य आयोग की बात करें तो 2024 में सिक्किम SCDRC के मुक़ाबले वहां कर्मचारियों की स्वीकृत संख्या कम (14) थी और 1,306 से अधिक मामलों का कार्यभार था।

कर्मचारी कार्यरत थे। राज्यों के कर्मचारियों के स्वीकृत पदों की संख्या भी काफ़ी अलग-अलग है। राजस्थान में स्वीकृत (130 पद) और नियुक्त, दोनों ही श्रेणियों में कर्मचारियों की संख्या सबसे अधिक थी। महाराष्ट्र (51), आंध्र प्रदेश (31), मध्य प्रदेश (36) और तमिलनाडु (31) जैसे राज्यों में कार्यभार बहुत अधिक होने के बावजूद, राजस्थान SCDRC की तुलना में स्वीकृत पदों की संख्या काफ़ी कम है।

कर्मचारी क्षमता का आकलन: वर्ष 2000 में, NCDRC के तत्कालीन सदस्य एस.पी. बागला[40] की अध्यक्षता में गठित 'बागला समिति' ने उपभोक्ता आयोगों के कुशल संचालन के लिए आवश्यक कर्मचारियों की संख्या और उनकी भूमिका संबंधी सिफ़ारिशें की थीं। ये सिफ़ारिशें

चित्र 10: राज्य आयोगों में स्टाफ़ वैकेंसी

झारखंड, पुडुचेरी और दिल्ली में 40% या उससे अधिक पद ख़ाली थे।

> 2025 में कर्मचारियों के पांच में से एक पद रिक्त रहे।

> केवल राजस्थान और सिक्किम ही 'बागला समिति, 2000' की सिफ़ारिशों का पालन करते हैं।

SCRDC स्टाफ़, 2025

बड़े और मध्यम आकार के राज्य	स्वीकृत	नियुक्त	वैकेंसी (%; रैंक किए गए)
असम	6	14	-133.3
आंध्र प्रदेश	31	32	-3.2
केरल	27	27	0.0
तमिलनाडु	31	31	0.0
पश्चिम बंगाल	35	34	2.9
कर्नाटक	61	53	13.1
मध्य प्रदेश	36	31	13.9
हरियाणा	45	38	15.6
महाराष्ट्र	51	43	15.7
उत्तर प्रदेश	81	59	27.2
बिहार	28	20	28.6
उत्तराखंड	21	14	33.3
राजस्थान	130	83	36.2
झारखंड	14	5	64.3
छोटे राज्य			
मेघालय	9	9	0.0
हिमाचल प्रदेश	41	36	12.2
सिक्किम	20	15	25.0
केंद्र शासित प्रदेश			
लक्षद्वीप	3	3	0.0
दिल्ली	53	32	39.6
पुडुचेरी	11	6	45.5
कुल	**734**	**585**	**20.3**

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम वैकेंसी (%) के बढ़ते क्रम में दिए गए हैं। स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

40 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग'। 'बागला समिति रिपोर्ट (2000).' इस लिंक पर उपलब्ध: https://ncdrc.nic.in/baglacommittee.html; 'भारत के नियंत्रक और महालेखा परीक्षक', 31 मार्च 2005 को समाप्त हुए वर्ष की ऑडिट रिपोर्ट (सिविल)> इस लिंक पर उपलब्ध: https://cag.gov.in/uploads/old_reports/state/Karnataka/2005/Civil/civil_chap_3.pdf#:~:text=3,Judgment%20Writer%2C%20Court%20Officer%20and

तत्कालीन 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' के तहत प्रत्येक आयोग को सौंपे गए कार्यों पर आधारित थीं। इसने अनिवार्य किया कि SCDRCs के लिए चतुर्थ श्रेणी के 10 कर्मचारी मिलाकर कुल 38 कर्मचारियों के पद होने चाहिए। साथ ही, प्रत्येक 250 लंबित मामलों पर 1 सहायक और 1 LDC भी होने चाहिए। इससे लंबित केसों वाले आयोग में न्यूनतम कर्मचारियों की संख्या 40 हो जाती है। 500 से कम लंबित केसों वाले SCDRCs में कुल 15 कर्मचारियों की नियुक्ति की सिफ़ारिश की गई थी।

'बागला समिति' की सिफ़ारिशों का कार्यान्वयन कुछ ही राज्यों तक सीमित रहा, जबकि अधिकांश ने इस पर ध्यान नहीं दिया। वर्ष 2025 में 20 SCDRCs ने अपने यहां स्वीकृत कर्मचारियों की क्षमता के आंकड़े उपलब्ध कराए। इनमें से सिक्किम में केवल 37 मामले लंबित होने के बावजूद 20 कर्मचारियों के पद सृजित थे। यह 'बागला समिति' द्वारा सुझाए गए 15 पदों से पांच अधिक थे। दूसरी ओर, राजस्थान में 3,402 केस लंबित होने पर 130 कर्मचारियों के पद स्वीकृत किए थे। यह 64 पदों की अनुशंसित संख्या से दोगुने थे। इन दोनों राज्यों से उलट, शेष 18 SCDRCs 'बागला समिति' के मानदंडों से काफ़ी पीछे रह गए। तमिलनाडु, हरियाणा, मध्य प्रदेश, उत्तर प्रदेश और महाराष्ट्र जैसे बड़े राज्यों में लंबित केसों की संख्या 5,000 से अधिक है। इन राज्यों में स्वीकृत कर्मचारियों की संख्या 31 (तमिलनाडु) से लेकर 81 (उत्तर प्रदेश) के बीच रही। यह अनुशंसित संख्या की आधी या कई राज्यों में आधे से भी कम है।

वर्ष 2017 में, सुप्रीम कोर्ट ने जस्टिस अरिजीत पसायत की अध्यक्षता में एक समिति का गठन किया। इस समिति को रिपोर्ट के आगे के हिस्सों में 'पसायत समिति' कहा गया है। इस समिति का उद्देश्य उपभोक्ता फ़ोरम के प्रदर्शन से संबंधित विभिन्न चिंताओं की जांच करना था। इनमें बुनियादी ढांचा, अतिरिक्त बेंच की ज़रूरत, अध्यक्ष और सदस्यों के रिक्त पद और राष्ट्रीय, राज्य व ज़िला आयोगों में कर्मचारियों की न्यूनतम संख्या शामिल था। समिति को बुनियादी ढांचे के अभाव से लेकर मानव संसाधनों की कमी जैसी गंभीर ख़ामियां मिलीं। ये कमियां उपभोक्ता विवादों के निपटारे के लिए विशेष निकाय बनाने के उद्देश्य को ही विफल कर रही थीं।

समिति की पूरी रिपोर्ट सार्वजनिक नहीं की गई है। सुप्रीम कोर्ट के आदेश इस समिति के प्रमुख निष्कर्षों पर प्रकाश डालते हैं। इनमें "ज़िला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता फ़ोरम की दुर्भाग्यपूर्ण तस्वीर" सामने आती है। न्यायालय ने आगे कहा है, "यदि 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' को सिर्फ़ प्रभावहीन कागज़ी क़ानून बनने से बचाना है, तो पूरे बुनियादी ढांचे का प्रणालीगत कायाकल्प ज़रूरी है।"

8 पांच वर्षों में स्टाफ़ वैकेंसी दोगुनी हुई (2021-2025)

वर्ष 2021 से 2025 के बीच केवल 10 SCDRCs ने पांच वर्षों के स्वीकृत और नियुक्त कर्मचारियों संबंधी आंकड़े प्रदान किए। हालांकि, पद के आधार पर कर्मचारियों की जानकारी उपलब्ध नहीं कराई गई। संविदा पर बहाल कर्मचारियों और स्थायी कर्मचारियों के अलग-अलग आंकड़े भी नहीं दिए गए। इससे यह विश्लेषण करना संभव नहीं हो सका कि 'बागला समिति' की सिफ़ारिशों के मुक़ाबले मौजूद कर्मचारियों की संख्या कितनी है।

वर्ष 2021 और 2025 के बीच 10 SCDRCs में कर्मचारियों की कुल स्वीकृत क्षमता 26% बढ़ी, जबकि वैकेंसी 9% से बढ़कर 16.6% पर पहुंच गई।

उत्तराखंड, आंध्र प्रदेश और पश्चिम बंगाल SCDRCs में वर्ष 2021 से 2025 के बीच नियुक्त कर्मचारियों की संख्या में मामूली कमी देखी गई। इस अवधि में इनकी औसत केस निपटान दर 100% से कम दर्ज की गई।

> दिल्ली SCDRC में स्वीकृत कर्मचारी पद सबसे ज़्यादा बढ़े। यह वर्ष 2021 में 16 थे और 2025 में 53 हो गए। हालांकि, 2025 में इनमें से 40% पद ख़ाली पाए गए। इस दौरान, दिल्ली में मामलों का कार्यभार लगभग दोगुना होकर 5,894 हो गया। इसकी केस निपटान दर 59% से बढ़कर 117% पर पहुंच गई।

41 जनवरी 2026 तक राज्य आयोगों में लंबित कुल मामले। इस लिंक पर उपलब्ध: http://e-jagriti.gov.in/.

42 उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़्यूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 14 जनवरी, 2016, इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/supremecourt/1999/1033/1033_1999_Order_15-Dec-2017.pdf

43 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' या ज़िला आयोगों को अब निरस्त हो चुके 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' की धारा 2(1)(h) के तहत ज़िला फ़ोरम कहा जाता था।

44 उत्तर प्रदेश राज्य, प्रधान सचिव के माध्यम से बनाम ऑल यू.पी. कंज़्यूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 21 नवंबर 2016, पैरा स. 9. इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/courtnic/rop/1999/1033/rop_857954.pdf

झारखंड के राज्य आयोग में कर्मचारियों के 65% पद ख़ाली थे। इस कारण वहां 71% मामले 3 साल से भी ज़्यादा समय से लंबित हैं। दूसरी ओर, आंध्र प्रदेश में 3 साल से पुराने लंबित मामले सबसे कम (सिर्फ़ 5%) थे। वर्ष 2021 से 2025 के बीच के सभी वर्षों में आंध्र प्रदेश में स्वीकृत संख्या से एक से दो कर्मचारी अधिक ही थे। चिंताजनक बात यह है कि 10 में से आधे SCDRCs में कर्मचारियों के स्वीकृत पदों की संख्या नहीं बढ़ी।

चित्र 11: राज्य आयोगों में कर्मचारियों की रिक्तियां (2021-2025)

वर्ष 2021 और 2025 के बीच 10 SCDRCs में कर्मचारियों की कुल स्वीकृत क्षमता 26% बढ़ गई। दूसरी ओर, कर्मचारियों की औसत रिक्तियां 9% से बढ़कर 16.6% हो गईं।

झारखंड SCDRC में 5 वर्षों में सबसे अधिक 66% पद खली रहे।

स्वीकृत कर्मचारियों की संख्या में वृद्धि के बावजूद रिक्तियां बनी हुई हैं।

वैकेंसी (%)
- 0
- 25% तक
- 25% से 50% तक
- 50% से अधिक

SCDRC स्टाफ़ वैकेंसी (%)

	2021	2022	2023	2024	2025	5-year average	बिना वैकेंसी वाले राज्य (5 वर्षों में)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य							
असम	-33.3	-50.0	-116.7	-133.3	-133.3	-93.3	5
केरल	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	5
आंध्र प्रदेश	-6.5	-6.5	-9.7	-3.2	-3.2	-5.8	5
पश्चिम बंगाल	0.0	2.9	-2.9	0.0	2.9	0.6	2
हरियाणा	17.5	13.3	11.1	15.6	15.6	14.6	0
झारखंड	71.4	71.4	57.1	64.3	64.3	65.7	0
उत्तराखंड	19.1	19.1	23.8	33.3	33.3	25.7	0
छोटे राज्य							
मेघालय	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	2.2	4
केंद्र शासित प्रदेश							
दिल्ली	0.0	0.0	6.3	2.0	39.6	9.6	2
पुडुचेरी	25.0	0.0	25.0	45.5	45.5	28.2	1

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम बिना रिक्तियों वाले वर्षों के घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

9 SCDRC स्टाफ़ और लैंगिक विविधता

20 SCDRCs ने वर्ष 2024[45] में लैंगिक आधार पर आंकड़े उपलब्ध कराए। इससे पता चलता है कि कुल कर्मचारियों में महिलाओं की संख्या 26% थी। हर राज्य में महिला कर्मचारियों की संख्या अलग-अलग रही। हिमाचल प्रदेश, सिक्किम, गोवा और नगालैंड के SCDRCs में कुल मिलाकर 73 कर्मचारी थे, जिनमें 28 महिला कर्मचारी थीं। इन राज्यों में मिलाकर महिलाओं की 38.5% भागीदारी

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 13 बड़े और मध्यम आकार के राज्य आयोगों में कहीं भी 50% महिला कर्मचारी नहीं थीं। कर्नाटक में सर्वाधिक 42% महिलाएं थीं। इसके बाद केरल और मध्य प्रदेश का स्थान रहा, जहां लगभग 33% कर्मचारी महिला थीं। वहीं, पश्चिम बंगाल SCDRCs में 25% महिला कर्मचारी थीं।

45 वर्ष 2025 की तुलना में 2024 के लिए अधिक संख्या में SCDRCs ने लिंग-आधारित आंकड़े उपलब्ध कराए हैं। इसलिए, महिला भागीदारी के आंकड़ों आधार पर रैंक तैयार करने में अधिक-से-अधिक राज्यों को शामिल करने के लिए 2025 के बजाय 2024 के आंकड़ों का उपयोग किया गया है।

थी। विशेष रूप से, गोवा में कुल 14 कर्मचारियों में से 8 महिलाएं थीं। इसके मुक़ाबले कुछ बड़े राज्यों में महिलाओं की संख्या काफ़ी कम थी, जैसे- आंध्र प्रदेश (32 में से 7), तमिलनाडु (31 में से 7) और हरियाणा (38 में से 5)।

झारखंड राज्य आयोग में सभी पांच कर्मचारी पुरुष थे। महाराष्ट्र, ओडिशा, असम और उत्तराखंड के SCDRCs में केवल एक-एक महिला कर्मचारी थी। वहीं, अंडमान और निकोबार के आयोग में एकमात्र कर्मचारी महिला ही थी।

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 20 SCDRCs में से नौ[46] राज्य आयोग अपने निर्धारित महिला आरक्षण कोटे को भरने में विफल रहे। असम और उत्तराखंड में महिलाओं की हिस्सेदारी मात्र 7%, राजस्थान में 17% और तमिलनाडु में 22.5% थी, जबकि इन राज्यों में महिला आरक्षण 30% से 33% के बीच है। बड़े और मध्यम आकार के केवल दो राज्यों, कर्नाटक और मध्य प्रदेश, ने अपना महिला कोटा पूरा भरा। जम्मू और कश्मीर SCDRC में महिलाओं का कोटा 15% था और वहां 23% महिला कर्मचारी थीं।

चित्र 12: राज्य आयोगों के स्टाफ़ में महिलाएं

छोटे राज्यों में लैंगिक अनुपात बेहतर है।

SCDRC के कुल कर्मचारियों में एक-चौथाई महिलाएं हैं।

नौ SCDRCs अपने महिला आरक्षण कोटे को भरने में विफल रहे।

	स्टाफ़ (नियुक्त, 2024)	महिला स्टाफ़ (नियुक्त, 2024)	SCDRC स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी (%, 2024; रैंक किया गया)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य			
कर्नाटक	56	24	42.9
मध्य प्रदेश	33	11	33.3
केरल	27	9	33.3
पश्चिम बंगाल	35	9	25.7
तमिलनाडु	31	7	22.6
आंध्र प्रदेश	32	7	21.9
राजस्थान	83	14	16.9
हरियाणा	38	5	13.2
महाराष्ट्र	12	1	8.3
ओडिशा	12	1	8.3
असम	14	1	7.1
उत्तराखंड	14	1	7.1
झारखंड	5	0	0.0
छोटे राज्य			
नगालैंड	8	5	62.5
गोवा	14	8	57.1
सिक्किम	15	6	40.0
हिमाचल प्रदेश	36	9	25.0
केंद्र शासित प्रदेश			
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	1	1	100.0
लक्षद्वीप	3	2	66.7
जम्मू और कश्मीर	13	3	23.1

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम महिलाओं की भागीदारी के घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

46 आंध्र प्रदेश, असम, हरियाणा, झारखंड, महाराष्ट्र, ओडिशा, राजस्थान, तमिलनाडु और उत्तराखंड।

10 SCDRC स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी में बढ़ोतरी नहीं (2021-2025)

चित्र 13: राज्य आयोगों के स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी (2021-2025)

वर्ष 2021 और 2025 के बीच इन SCDRCs में कार्यरत कुल कर्मचारियों की संख्या 208 से बढ़कर 215 हुई। लेकिन महिला कर्मचारियों की संख्या में कोई बदलाव नहीं आया और वह 48 ही रही।

25 SCDRCs ने पिछले 5 वर्षों के लिए महिला कर्मचारियों के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।

केवल 10 SCDRCs ने वर्ष 2021 से 2025 के लिए कर्मचारियों के लिंगवार आंकड़े दिए।

झारखंड SCDRCs ने बताया कि इस पूरी अवधि के दौरान उसके यहां एक भी महिला कर्मचारी कार्यरत नहीं थी। असम, ओडिशा और उत्तराखंड के SCDRCs में केवल एक-एक महिला कर्मचारी थी।

SCDRC स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी

बड़े और मध्यम आकार के राज्य	2021	2022	2023	2024	2025
मध्य प्रदेश	24.2	33.3	33.3	33.3	35.5
केरल	44.0	40.7	40.7	33.3	33.3
पश्चिम बंगाल	28.6	26.5	22.2	25.7	23.5
आंध्र प्रदेश	21.2	21.2	20.6	21.9	21.9
हरियाणा	15.2	12.8	12.5	13.2	13.2
ओडिशा	8.3	8.3	8.3	8.3	8.3
असम	12.5	11.1	7.7	7.1	7.1
उत्तराखंड	5.9	5.9	6.3	7.1	7.1
झारखंड	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
छोटे राज्य					
नगालैंड	50.0	50.0	50.0	62.5	62.5

महिलाओं की भागीदारी
- 10% तक
- 10 से 25% तक
- 25 से 40% तक
- 40% से अधिक

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम 2025 में महिलाओं की भागीदारी के घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

11 SCDRC और DCDRC ने (2020-2024) में लगभग 90% केस निपटाए

संसद में साझा किए गए आंकड़ों के आधार पर प्रत्येक राज्य की समग्र केस निपटान दर (CCR) की गणना की गई है।[47]

वर्ष 2020 और 2024 के बीच, सभी 35 राज्य और 685[48] ज़िला आयोगों में दर्ज कुल 7.64 लाख केसों में से 88.5% का निपटारा किया गया। 19 बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में, तमिलनाडु, कर्नाटक, उत्तर प्रदेश, मध्य प्रदेश, तेलंगाना और छत्तीसगढ़ ने इस पांच साल की अवधि में दर्ज किए गए केसों की तुलना में अधिक केस निपटाए।

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में 11वें स्थान पर मौजूद महाराष्ट्र की निपटान दर सबसे कम (64.5%) रही। इसके राज्य आयोग (जिसमें चार सर्किट और दो क्षेत्रीय बेंच शामिल हैं)[49] और 40 ज़िला आयोगों में पांच वर्षों के दौरान 91,449 केस दर्ज किए गए। यह देश के किसी भी राज्य में दर्ज सबसे अधिक मामले थे, लेकिन इनमें से 32,382 या

47 लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, दिनांक 26 मार्च, 2025. इस लिंक पर उपलब्ध https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU4320_PYysyQ.pdf?source=pqals
48 उपरोक्त।
49 सर्किट बेंच: पुणे, कोल्हापुर, नासिक और अमरावती; रीज़नल बेंच: औरंगाबाद और नागपुर।

लगभग 35% मामले लंबित बने रहे।

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में, तमिलनाडु ने सबसे अधिक 114% की दर से मामलों का निपटारा किया। इसने पांच साल की अवधि के दौरान 29,585 मामलों पर फ़ैसला सुनाया। महाराष्ट्र, राजस्थान, हरियाणा, नगालैंड, मणिपुर और अरुणाचल प्रदेश सहित ग्यारह[50] राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में निपटान दर 80% से कम दर्ज की गई। इस अवधि के दौरान, इन राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में कुल 7.64 लाख मामलों में से लगभग आधे मामले दर्ज हुए थे।

चित्र 14: केस निपटान दर (2020–2024)

पिछले पांच वर्षों में राज्य और ज़िला आयोगों द्वारा निपटाए गए केसों की कुल संख्या 6.5 लाख से अधिक रही।

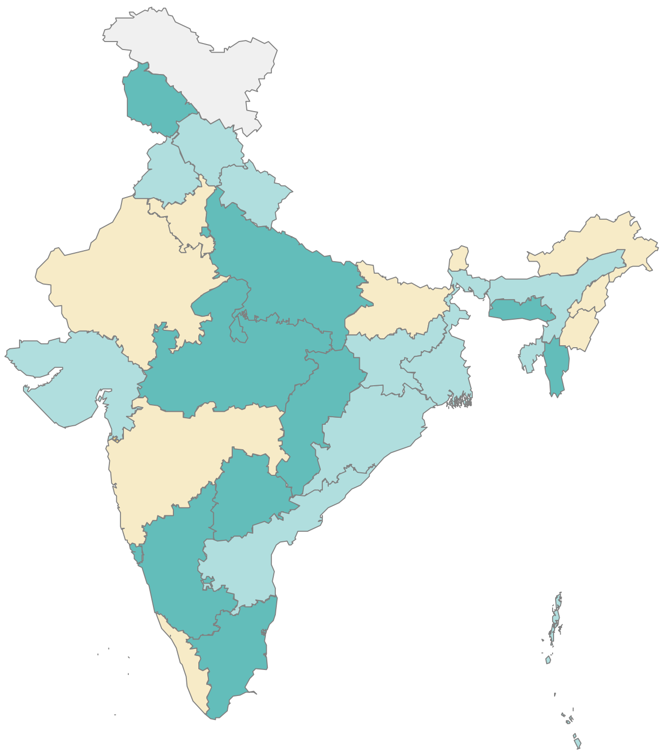
	2020-2024		
	कुल दर्ज केस (SCDRC+ DCDRC)	कुल निपटाए गए केस (SCDRC+ DCDRC)	केस निपटान दर (%)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य			
तमिलनाडु	25,825	29,585	114.6
कर्नाटक	44,917	48,908	108.9
उत्तर प्रदेश	85,707	90,454	105.5
मध्य प्रदेश	68,549	69,652	101.6
तेलंगाना	18,470	18,658	101.0
छत्तीसगढ़	16,432	16,530	100.6
ओडिशा	22,102	21,366	96.7
झारखंड	5,969	5,722	95.9
पंजाब	40,300	37,928	94.1
असम	2,241	2,100	93.7
आंध्र प्रदेश	12,197	11,309	92.7
उत्तराखंड	7,355	6,453	87.7
पश्चिम बंगाल	25,710	22,271	86.6
गुजरात	74,221	62,242	83.9
राजस्थान	65,776	51,824	78.8
केरल	35,418	27,058	76.4
बिहार	18,251	12,566	68.9
हरियाणा	57,794	38,454	66.5
महाराष्ट्र	91,449	59,067	64.6
छोटे राज्य			
मेघालय	242	328	135.5
मिज़ोरम	322	415	128.9
गोवा	1,088	1,103	101.4
त्रिपुरा	1,377	1,292	93.8
हिमाचल प्रदेश	8,681	7,826	90.2
सिक्किम	122	95	77.9
मणिपुर	257	190	73.9
अरुणाचल प्रदेश	129	90	69.8
नगालैंड	58	33	56.9
केंद्र शासित प्रदेश			
जम्मू और कश्मीर	59	176	298.3
पुडुचेरी	352	376	106.8
दिल्ली	23,669	24,298	102.7
चंडीगढ़	9,306	8,509	91.4
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	93	82	88.2
लक्षद्वीप	6	2	33.3
दादरा-नगर हवेली एवं दमन और दीव	65	2	3.1
कुल	**7,64,509**	**6,76,964**	**88.6**

महाराष्ट्र में सबसे अधिक केस दर्ज हुए, लेकिन केस निपटान दर (CCR) सबसे कम रही।

तमिलनाडु में सबसे अधिक CCR दर्ज की गई।

केस निपटान दर (%, 2020-2024)

- 100% और उससे अधिक
- 80 से 100% तक
- 50 से 80% तक
- 50% से कम



नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, मार्च 2025 को उत्तर दिया गया।

50 दादरा और नगर हवेली/दमन और दीव (कें.शा.प्र.), लक्षद्वीप (कें.शा.प्र.), नगालैंड, महाराष्ट्र, हरियाणा, बिहार, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, केरल, सिक्किम और राजस्थान।

चित्र 15: उपभोक्ता आयोगों (SCDRC+DCDRC; 2020-2024) में केस निपटान दर

विभिन्न राज्यों की केस निपटान दर असमान होने के कारण लंबित मामलों में वृद्धि हुई है।

कोविड के बाद 'चिकित्सा' और 'बीमा' क्षेत्रों से संबंधित उपभोक्ता मामलों में वृद्धि देखी गई।

SCDRCs पर केसों का कार्यभार 2022 में 1.71 लाख के उच्चतम स्तर पर पहुंच गया।

केस निपटान दर
- 50% से कम
- 50 से 75% तक
- 75 से 100% तक
- 100% और उससे अधिक

राज्य/कें.शा.प्र.	केस निपटान दर (%) 2020	2021	2022	2023	2024	2020 से 2024 तक औसत	कितने वर्ष केस निपटान दर 100% से अधिक रही (5 वर्ष में से)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य							
तमिलनाडु	65	50	143	129	109	115	3
कर्नाटक	83	113	133	122	92	109	3
उत्तर प्रदेश	32	91	128	136	118	106	3
मध्य प्रदेश	42	52	130	156	153	102	3
तेलंगाना	77	73	124	116	103	101	3
छत्तीसगढ़	67	62	84	137	161	101	2
ओडिशा	56	75	126	121	85	97	2
झारखंड	13	12	114	125	108	96	3
पंजाब	63	105	101	122	85	94	3
असम	59	65	112	93	111	94	2
आंध्र प्रदेश	57	29	127	116	87	93	2
उत्तराखंड	77	81	102	85	91	88	1
पश्चिम बंगाल	46	48	112	120	85	87	2
गुजरात	50	65	110	103	77	84	2
राजस्थान	49	77	78	91	94	79	0
केरल	54	75	118	79	61	76	1
बिहार	25	30	58	115	87	69	1
हरियाणा	29	44	75	89	80	67	0
महाराष्ट्र	43	62	74	42	101	65	1
छोटे राज्य							
मेघालय	43	65	285	109	71	136	2
मिज़ोरम	236	202	160	83	58	129	3
गोवा	65	68	102	177	98	101	2
त्रिपुरा	59	68	116	118	71	94	2
हिमाचल प्रदेश	70	79	81	90	113	90	1
सिक्किम	200	136	46	81	55	78	2
मणिपुर	77	60	82	124	42	74	1
अरुणाचल प्रदेश	69	69	86	77	55	70	0
नगालैंड	29	14	115	100	20	57	2
केंद्र शासित प्रदेश							
जम्मू और कश्मीर	NA	NA	NA	21	573	298	1
पुडुचेरी	6	4	122	156	130	107	3
दिल्ली	59	45	104	149	117	103	3
चंडीगढ़	57	55	78	149	129	91	2
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	58	119	157	25	10	88	2
लक्षद्वीप	NA	NA	NA	NA	100	33	1
दादरा-नगर हवेली एवं दमन-दीव	0	0	11	0	0	3	0
कुल	49	68	105	108	98	89	

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम 2020 से 2024 तक की केस निपटान दर के औसत के घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, मार्च 2025 को उत्तर दिया गया।

12 वार्षिक CCR में गिरावट, लंबित मामलों में 21% की वृद्धि (2020-2024)

कोविड-19 महामारी से पहले के तीन वर्षों (2016-2018[51]) की तुलना में हाल के तीन वर्षों (2022-2024) में अधिक केस दर्ज हुए और ज़्यादा केसों का निपटारा भी हुआ। ऐसा रिक्त पदों की संख्या बढ़ने के बावजूद हुआ। कोविड से पहले की तीन साल की अवधि में राज्य और ज़िला आयोगों में 4.7 लाख केस दर्ज हुए और 3.8 लाख का निपटारा हुआ। वहीं, कोविड के बाद (2022-2024) की अवधि में 5 लाख मामले (6% अधिक) दर्ज हुए और 5.18 लाख (34% अधिक) का निपटारा हुआ। वर्ष 2016 से 2024 के बीच, सबसे अधिक 1.7 लाख केस वर्ष 2022 में दर्ज हुए। वर्ष 2016 और 2024 दोनों में लगभग बराबर 1.6 लाख आए। वर्ष 2020 में कोविड-19 महामारी के कारण सबसे कम 1.2 लाख केस आए।[52]

देश के कुल उपभोक्ता केसों में 'चिकित्सा' और 'बीमा' क्षेत्र से जुड़े केसों की हिस्सेदारी कोविड के बाद के वर्षों में बढ़ी। वर्ष 2016-2019 के बीच इन केसों की हिस्सेदारी औसतन 24% थी, जो 2021-2024 के बीच बढ़कर 30% हो गई।

कोविड-19 महामारी के दौरान 2020 और 2021 में मामलों की सुनवाई नहीं हुई। इसके बाद वार्षिक CCR (एक वर्ष में दर्ज कुल मामलों के मुक़ाबले निपटाए गए मामले) 2020 के 49% से बढ़कर 2023 में 108% हो गई और फिर 2024 में घटकर 98% रह गई।

दिल्ली, झारखंड, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, पुडुचेरी, पंजाब, तमिलनाडु, तेलंगाना और उत्तर प्रदेश में CCR दर में सबसे अधिक वृद्धि हुई। इन राज्यों ने 2020 से 2024 के बीच कम-से-कम तीन वर्षों तक 100% या उससे अधिक की CCR दर बनाए रखी। इसके विपरीत, अरुणाचल प्रदेश, दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव, हरियाणा और राजस्थान किसी भी साल 100% केसों का निपटारा नहीं कर सके। इस पांच साल की अवधि में, बिहार, महाराष्ट्र, उत्तराखंड और केरल सिर्फ़ एक वर्ष के लिए 100% से अधिक CCR हासिल कर पाए।

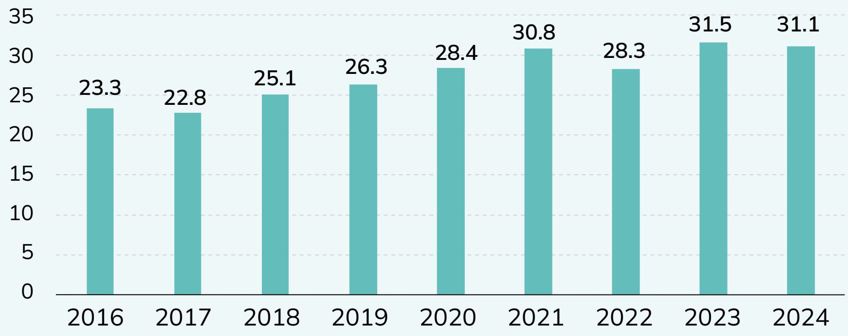
इन पांच वर्षों की अवधि के अंत तक, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, उत्तराखंड, नगालैंड, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़ और चंडीगढ़ को छोड़कर सभी राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में नए मामलों की संख्या 2020 के स्तर को पार कर गई। इसी तरह, छोटे राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों, जैसे दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव, नगालैंड, अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, अंडमान और निकोबार, सिक्किम और मिज़ोरम, को छोड़कर सभी राज्यों के CCR में वृद्धि हुई।

कई राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में कुछ ख़ास वर्षों में CCR की दर बहुत उंची रही; जैसे मेघालय (2022 में 285%), गोवा (2023 में 177%), मध्य प्रदेश (2023-24 में 156%) और जम्मू-कश्मीर (2024 में 573%)। इस असामान्य रूप से उच्च CCR का कारण यह हो सकता

कॉन्फ़ोनेट* के आंकड़ों के अनुसार, वर्ष 2021 से 2024 के बीच कि 35 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में 'चिकित्सा' और 'बीमा' के रूप में चिह्नित 2.3 लाख केस दर्ज किए गए। इनमें से 84% केस ज़िला आयोगों में दर्ज हुए। इनमें से 83% केसों का निपटारा इसी दौरान कर दिया गया। इससे पहले चार वर्षों में (2016 से 2019 तक) 16% कम केस आए थे। दर्ज हुए 1.9 लाख केसों में से केवल 76% का निपटारा हो सका था।

चित्र 16: कोविड महामारी से पहले और बाद में ‘मेडिकल’ और ‘इंश्योरेंस’ केसों का हिस्सा

SCDRC और DCDRC में दर्ज कुल केसों में से मेडिकल और इंश्योरेंस के केस (%)



51 प्रेस विज्ञप्ति, 'उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय', उपभोक्ता विवाद निवारण (5 फरवरी. 2019). इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1562707&reg=3&lang=1

52 '2020 में ज़िला स्तर पर उपभोक्ता मामलों में 26% की गिरावट', बिजनेस लाइन, 8 दिसंबर 2021. इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.thehindubusinessline.com/news/consumer-cases-in-district-levels-drop-26-in-2020/article37902841.ece

है कि लंबे समय से लंबित मामलों का व्यवस्थित तरीक़े से निपटारा किया गया हो। मिज़ोरम (236%) और सिक्किम (200%)- मात्र इन दो राज्यों में साल 2020 के दौरान 100% से अधिक CCR दर्ज की गई। इसके बाद साल-दर-साल इसमें गिरावट आई और 2024 में यह क्रमशः 58% और 55% रह गई।

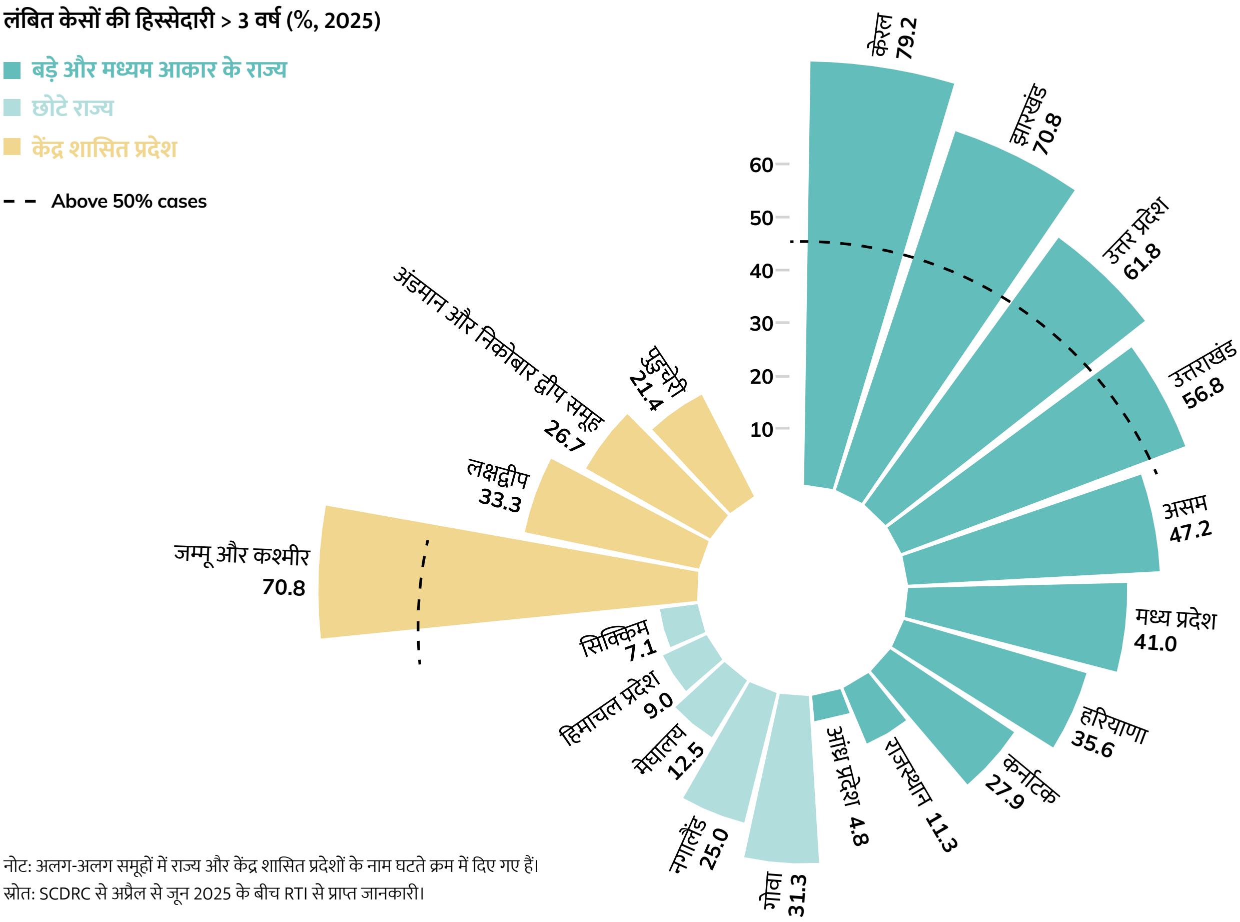
एक अन्य संसदीय उत्तर के अनुसार, 31 दिसंबर 2019 तक सभी 35 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में लंबित मामलों की कुल संख्या 4.27 लाख थी।[53] वर्ष 2020 से 2024 के बीच इनमें 21% की वृद्धि हुई। इस दौरान लंबित मामलों की संख्या 87,545[54] बढ़कर 5.15 लाख हो गई।

13 2025: SCDRC में हर तीसरा केस तीन साल से अधिक समय से लंबित

'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' की धारा 38(7) में कहा गया है कि "प्रत्येक शिकायत का यथासंभव शीघ्र और समय-सीमा के भीतर निपटाया किया जाएगा। जहां शिकायत में वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता नहीं होगी, वहां विरोधी पक्ष को नोटिस मिलने की तारीख़ से तीन महीने के भीतर मामला निपटाने का प्रयास किया जाएगा। यदि वस्तुओं के विश्लेषण या परीक्षण की आवश्यकता होगी, तो ऐसे मामलों में पांच महीने के भीतर निपटारा करने का प्रयास किया जाएगा।"[55] मामलों का त्वरित निपटारा सुनिश्चित करने के लिए, अधिनियम यह भी प्रावधान करता है कि उपभोक्ता आयोगों द्वारा तब तक स्थगन नहीं दिया जाएगा जब तक

चित्र 17: 2025: SCDRC में हर तीन में से एक केस तीन साल से अधिक पुराना

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 19 SCDRCs में औसतन 35% मामले तीन साल से अधिक समय से लंबित थे।



नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRC से अप्रैल से जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

53 2020 से 2024 तक निपटाए गए कुल यानी 6,76,509 केसों को इस अवधि के दौरान दर्ज कुल 7,64,509 मामलों में से घटाने पर पिछले 5 वर्षों में दर्ज मामलों में से 87,545 मामले लंबित रह जाते हैं।

54 निपटान की समय सीमा पहली बार 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' में संशोधन अधिनियम, 2002 की धारा 9 (3A) को शामिल कर प्रस्तावित की गई थी। इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.indiacode.nic.in/repealedfileopen?rfilename=A2002-62.pdf

55 निपटान की समय सीमा पहली बार 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986' में संशोधन अधिनियम, 2002 की धारा 9 (3A) को शामिल कर प्रस्तावित की गई थी। इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.indiacode.nic.in/repealedfileopen?rfilename=A2002-62.pdf

कि पर्याप्त कारण प्रस्तुत न किया जाए। सूचना के अधिकार (RTI) के तहत केस लंबित रहने की अवधि संबंधी आंकड़े उपलब्ध कराने वाले 19 SCDRCs में औसतन 35% मामले तीन साल से अधिक समय से लंबित थे। आयोगों द्वारा दिए गए आंकड़ों में वर्गीकृत जानकारी न होने से यह पता करना संभव नहीं हो सका कि कितने मामलों का निपटारा तीन या पांच महीने के भीतर किया गया।

केरल, जम्मू और कश्मीर, और झारखंड के राज्य आयोगों में, हर तीन में से दो से अधिक मामले (70% से 80%) 3 साल से अधिक समय से लंबित थे। उत्तर प्रदेश SCDRC में भी 60% मामले तीन साल या उससे अधिक समय से लंबित थे।

पिछले पांच वर्षों के दौरान सभी राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों में दर्ज कुल केसों में से लगभग आधे मामले (46%) नौ बड़े और मध्यम आकार के राज्यों[56] में दर्ज हुए हैं। इन्होंने अपने राज्य आयोगों में लंबे समय से लंबित केसों के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए। इससे इन प्रमुख राज्यों में दीर्घकालिक लंबित मामलों की वास्तविक स्थिति की तस्वीर साफ़ नहीं हो पाई है।

मूल मुक़दमा और अपील

राज्य आयोगों के पास मूल और अपीलीय, दोनों तरह के अधिकार क्षेत्र होते हैं। वर्ष 2021 की नियमावली के अनुसार, राज्य आयोग के पास "उन शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है जहां वस्तु या सेवाओं के बदले में भुगतान की गई राशि पचास लाख रुपए से अधिक है, लेकिन दो करोड़ रुपए से अधिक नहीं है।"[57] CPA 2019 की धारा 41 के अनुसार, ज़िला आयोग के आदेशों के ख़िलाफ़ अपील राज्य आयोग में दायर की जाती है।

IJR द्वारा आधिकारिक पोर्टल कॉन्फ़ोनेट[58] (अब ई-जागृति) पर उपलब्ध वर्ष 2010 और 2024 के बीच दायर और निपटाए गए केसों का विश्लेषण किया गया। इससे पता चलता है कि देश भर के सभी राज्य आयोगों के 61% मामले 'पहली अपील' हैं। यानी ये ऐसे मामले हैं जो ज़िला आयोग के आदेशों से ख़िलाफ़ दायर किए गए हैं। राज्य आयोगों में लंबे समय से लंबित मामले उपभोक्ता विवादों के निर्णायक समाधान में अहम बाधा साबित हो रहे हैं।

14 लोक अदालत भेजे जाने वाले केसों में भारी गिरावट (2022–2025)

'लोक अदालतें क़ानूनी सेवा प्राधिकरण अधिनियम, 1987' द्वारा प्रशासित एक त्वरित वैकल्पिक विवाद निवारण तंत्र है। यहां किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण या उपभोक्ता आयोग जैसे आयोग के समक्ष लंबित केसों या मुक़दमेबाजी से पहले ही उनका निपटारा किया जा सकता है। लोक अदालत एक अनौपचारिक मगर क़ानूनी अदालत के रूप में काम करती है। इसमें पक्षों को क़ानूनी स्थिति पर प्रारंभिक निष्कर्ष निकालने के बाद मामला सुलझाने का विकल्प मिलता है। लोक अदालतें न्याय प्रणाली के लंबित मामलों और कार्यभार को प्रभावी ढंग से कम करने में सक्षम हैं। सितंबर 2025 में आयोजित राष्ट्रीय लोक अदालत में 81 लाख लंबित मामलों की सुनवाई की गई। इनमें से लगभग 75% केसों का निपटारा कर दिया गया।[59] लोक अदालतें कई प्रकार की होती हैं; राष्ट्रीय लोक अदालतों का आयोजन देश भर में समय-समय पर किया जाता है। सार्वजनिक उपयोगिता सेवाओं के विवादों जैसे ख़ास उद्देश्यों स्थायी लोक अदालतें होती हैं। केसों के बड़े पैमाने पर निपटारे के लिए मेगा लोक अदालतें होती हैं। दूरदराज़ के क्षेत्रों के लिए मोबाइल लोक अदालतें, मामलों का नियमित निपटारा करने वाली दैनिक लोक अदालतें और विस्तारित अवधि तक कार्य करने वाली सतत लोक अदालतें भी होती हैं। लोक अदालतें किसी ख़ास तरह के मामलों की सुनवाई तक सीमित न रहकर कई तरह के मामलों का निपटारा कर सकती हैं। इनमें पूर्व मुक़दमेबाजी के स्तर पर लंबित विवाद और लंबित अदालती मामले (सिविल, आपराधिक, वैवाहिक और उपभोक्ता आदि के मामले) शामिल हैं। अक्सर राष्ट्रीय लोक अदालतों में ख़ास मामलों (जैसे उपभोक्ता विवाद या बैंक वसूली के मामले) पर ध्यान केंद्रित किया जाता है।

56 बिहार, छत्तीसगढ़, गुजरात, महाराष्ट्र, ओडिशा, पंजाब, तमिलनाडु, तेलंगाना और पश्चिम बंगाल। इनके अतिरिक्त, चार छोटे राज्यों और दिल्ली सहित तीन केंद्र शासित प्रदेशों ने तीन साल से अधिक समय से लंबित मामलों का आंकड़ा उपलब्ध नहीं कराया।

57 नियम 4, 'उपभोक्ता संरक्षण (ज़िला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग का क्षेत्राधिकार) नियमावली, 2021.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/232278_1732705029.pdf

58 CONFONET उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा प्रबंधित एक ऑनलाइन केस मैनेजमेंट सिस्टम था, जिसे पूरे भारत के उपभोक्ता आयोगों के कामकाज को डिजिटल बनाने के लिए तैयार किया गया था। यह ज़िला, राज्य और राष्ट्रीय स्तर पर मामला दर्ज करने से लेकर निर्णय तक के लिए 'एंड-टू-एंड डिजिटल ट्रैकिंग' की सुविधा उपलब्ध कराता था। इस सिस्टम को और आधुनिक बनाने के उद्देश्य से दिसंबर 2023 में CONFONET 2.0 पेश किया गया। इसके बाद, CONFONET को e-Jagriti में शामिल कर लिया गया, जिसे 1 जनवरी 2025 को एक एकीकृत प्लेटफ़ॉर्म के रूप में लॉन्च किया गया था। यह प्लेटफ़ॉर्म CONFONET को अन्य पुराने सिस्टम के साथ जोड़कर सहज, नागरिक-केंद्रित इकोसिस्टम उपलब्ध कराता है ताकि तेज़ और पारदर्शी उपभोक्ता न्याय सुनिश्चित किया जा सके। यह अधिवक्ताओं को मामलों और सुनवाई के प्रबंधन की सुविधा प्रदान करता है, जबकि न्यायाधीशों को एंड-टू-एंड डिजिटल केस फ़ाइल्स, एनालिटिक्स और वर्चुअल कोर्ट रूम्स तक सुरक्षित पहुंच प्रदान करता है ताकि बुनियादी ढांचे पर कम निर्भर रहते हुए तेज़ी से न्याय सुनिश्चित किया जा सके।

59 दिनांक 13.09.2025 को आयोजित राष्ट्रीय लोक अदालत में मामलों का निपटारा, राष्ट्रीय क़ानूनी सेवा प्राधिकरण। इस लिंक पर उपलब्ध: https://cdnbbsr.s3waas.gov.in/s32e45f93088c7db59767efef516b306aa/uploads/2026/02/20260211279602618.pdf

वर्ष 2022 में, उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय ने कहा था कि लोक अदालतों का उपयोग उपभोक्ता मामलों[60] के निपटारे के लिए किया जाएगा। हालांकि RTI से प्राप्त जानकारी से एक अलग तस्वीर सामने आती है। 22 SCDRCs द्वारा भेजे गए आंकड़ों के विश्लेषण से पता चलता है कि वर्ष 2022 से 2025 के बीच लोक अदालतों में भेजे गए मामलों की कुल संख्या में गिरावट आई है।[61] वर्ष 2022 में, 1,463 मामले यहां भेजे गए तो 2024 तक ये केस 70% गिरकर 446 रह गए और 2025 की पहली तिमाही में केवल आठ SCDRCs[62] द्वारा लोक अदालतों को मात्र 78 मामले भेजे गए। वैसे यह भारी गिरावट लोक अदालतों को भेजे गए केसों की पूरी जानकारी न मिलने के कारण हो सकती है। आंध्र प्रदेश और तमिलनाडु सहित नौ SCDRCs ने 2022 और 2025 के बीच लोक अदालत के पास कोई मामला नहीं भेजा। ओडिशा ने सबसे अधिक मामले (761) भेजे, लेकिन उनमें से एक-तिहाई से भी कम का निपटारा हुआ। उत्तर प्रदेश SCDRC ने इस अवधि में 334 मामले भेजे और इनमें 80% की उच्चतम निपटान दर रही।

जिन 13 SCDRCs ने 100 से 400 मामले भेजे, उनमें से केवल तीन[63] ने 50% से अधिक की निपटान दर दर्ज की।

चित्र 18: लोक अदालतों द्वारा 2020 से मार्च 2025 के बीच निपटाए गए राज्य उपभोक्ता आयोगों के केस

22 SCDRCs के आंकड़े बताते हैं कि 2022 से 2025 (जनवरी से मार्च) तक लोक अदालतों को भेजे गए और वहां सुलझाए गए मामलों की संख्या में हर साल कमी आई है।

आंध्र प्रदेश और तमिलनाडु सहित नौ SCDRCs ने 2022 से एक भी मामला लोक अदालत में नहीं भेजा है।

रेफ़र किए केसों में कमी

रेफ़र किए केसों में बढ़ोत्तरी

	SCDRC द्वारा लोक अदालतों को भेजे गए केस (2022 से मार्च 2025)	लोक अदालतों द्वारा सुलझाए गए केस (2022 से मार्च 2025)	लोक अदालतों की केस निपटान दर (%, 2022 से मार्च 2025)	2022 की तुलना में 2024 में लोक अदालतों को भेजे गए केसों में बदलाव
बड़े और मध्यम आकार के राज्य				
उत्तर प्रदेश	334	268	80.2	-146
उत्तराखंड	137	101	73.7	-21
मध्य प्रदेश	379	204	53.8	-87
झारखंड	115	50	43.5	-11
राजस्थान	191	56	29.3	-46
ओडिशा	761	223	29.3	-424
महाराष्ट्र	193	53	27.5	-77
पश्चिम बंगाल	477	96	20.1	-10
हरियाणा	429	75	17.5	-274
केरल	146	13	8.9	51
असम	25	2	8.0	25
आंध्र प्रदेश	0	0		0
तमिलनाडु	0	0		0
छोटे राज्य				
गोवा	25	1	4.0	-1
हिमाचल प्रदेश	0	0		0
मेघालय	0	0		0
नगालैंड	0	0		0
सिक्किम	0	0		0
केंद्र शासित प्रदेश				
जम्मू और कश्मीर	4	3	75.0	4
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	0	0		0
लक्षद्वीप	0	0		0
पुडुचेरी	0	0		0

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम केस निपटान दर के घटते क्रम में दिए गए हैं। स्रोत: SCDRC से जनवरी-मार्च 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

60 'सेंटर प्लान्स लोक अदालत्स टू डिस्पोज ऑफ़ पेंडिंग केसेस इन कंज़्यूमर कमिशन्स', द इकोनॉमिक टाइम्स, 8 सितंबर 2022. इस लिंक पर उपलब्ध: https://economictimes.indiatimes.com/news/politics-and-nation/centre-plans-lok-adalats-to-dispose-of-pending-cases-in-consumer-commissions/articleshow/94056038.cms?from=mdr

61 आंकड़ा उपलब्धता की अवधि: जनवरी से मार्च 2025.

62 पश्चिम बंगाल, ओडिशा, मध्य प्रदेश, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, झारखंड, महाराष्ट्र और उत्तराखंड।

63 उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड और मध्य प्रदेश; जम्मू और कश्मीर में भी 75% CCR दर्ज की गई है, हालांकि, इसने वर्ष 2022 से 2025 (जनवरी से मार्च) के बीच के केवल चार मामलों को ही 2024 में लोक अदालत को भेजा।

15 क़ानूनी प्रावधान के बावजूद उपभोक्ता विवाद समाधान में मध्यस्थता का कम उपयोग

मध्यस्थता द्वारा विवाद निपटारे के लिए एक स्वतंत्र बाहरी व्यक्ति को मध्यस्थ चुना जाता है। वह विवाद को ऐसे समाधान तक पहुंचाने में मदद करता है जिसे दोनों पक्ष स्वीकार करें। सभी तरह के वाणिज्यिक और सिविल विवादों का मध्यस्थता के ज़रिए निपटारा किया जा सकता है। ऐसे केस दर्ज होने से पहले या केस लंबित होने पर इनका निपटारा मध्यस्थता द्वारा किया जा सकता है। इसमें बस कुछ केस अपवाद होते हैं। 2020 की नियमावली[64] के मुताबिक, गंभीर चोट या मृत्यु वाले चिकित्सा लापरवाही के मामलों के साथ-साथ आपराधिक प्रकृति के अन्य मामलों को मध्यस्थता के लिए नहीं भेजा जाएगा।

चित्र 19: मध्यस्थता द्वारा सुलझाए गए राज्य उपभोक्ता आयोग के केस (2021-2025)

CPA, 2019 के तहत उपभोक्ता आयोग द्वारा मध्यस्थों का एक पैनल तैयार करना और उन मामलों को मध्यस्थता के लिए भेजना अनिवार्य है जिनमें आपसी समझौते की गुंजाइश हो।[e]

मध्यस्थता के लिए भेजे गए मामले: 134, औसत समझौता दर 20% रही।

पिछले चार वर्षों में 14 राज्यों ने एक भी मामले को मध्यस्थता के लिए नहीं भेजा।

	मध्यस्थता के केस (2022 से 2025, पहली तिमाही)			
	रेफ़र केस	निपटाए गए केस	निपटान दर (%)	प्रशिक्षित मध्यस्थों की संख्या, 2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य				
गुजरात	5	3	60.0	
झारखंड	27	6	22.2	10
उत्तराखंड	5	1	20.0	0
मध्य प्रदेश	56	11	19.6	12
केरल	26	4	15.4	39
हरियाणा	1	0	0.0	11
ओडिशा	10	0	0.0	9
पश्चिम बंगाल	0	0	NA	32
असम	0	0	NA	4
आंध्र प्रदेश	0	0	NA	0
कर्नाटक	0	0	NA	0
राजस्थान	0	0	NA	0
छत्तीसगढ़	0	0	NA	
छोटे राज्य				
सिक्किम	2	1	50.0	1
मेघालय	0	0	NA	2
गोवा	0	0	NA	1
हिमाचल प्रदेश	0	0	NA	1
नगालैंड	0	0	NA	1
केंद्र शासित प्रदेश				
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	2	1	50.0	13
चंडीगढ़	0	0	NA	22
पुडुचेरी	0	0	NA	5
दिल्ली	0	0	NA	0
लक्षद्वीप	0	0	NA	0
कुल (23 राज्य/कें.शा.प्र.)	**134**	**27**	**20.2**	**163**

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम केस निपटान दर के घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRC से जनवरी-मार्च 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

64 नियम 4, 'उपभोक्ता संरक्षण (मध्यस्थता) नियमावली, 2020'. इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/Mediation%20Rules_1732703912.pdf

e धारा 37, 74 और 75, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.'

21 SCDRCs से प्राप्त जानकारी के अनुसार, वर्ष 2025 तक केवल 15 राज्य आयोगों में 163 प्रशिक्षित मध्यस्थ उपलब्ध थे। उत्तराखंड, राजस्थान, दिल्ली, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश आदि ने बताया कि उनके यहां कोई प्रशिक्षित मध्यस्थ नहीं है। योग्य मध्यस्थ न होने से CPA, 2019 की प्रक्रियाओं को सरल बनाने और विवादों के त्वरित समाधान की राह में बाधा आती है।[65]

RTI से मिले आंकड़ों से पता चलता है कि मध्यस्थता के लिए भेजे गए केसों की जानकारी साझा करने वाले 23 राज्यों में से केवल 9 राज्य आयोगों द्वारा मिलाकर केवल 134 मामले मध्यस्थता के लिए भेजे गए। इनकी कुल समझौता दर 20.2% रही। इनमें से पश्चिम बंगाल, कर्नाटक, राजस्थान और आंध्र प्रदेश सहित छह बड़े और मध्यम आकार के राज्यों ने पिछले चार वर्षों में एक भी मामले को मध्यस्थता के लिए नहीं भेजा।

उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय के अनुसार, "मध्यस्थता के ज़रिए मामलों का संतोषजनक संख्या में निपटारा न होने का मुख्य कारण मध्यस्थ शुल्क है।" अगस्त 2023 में, भारत सरकार ने एक प्रेस विज्ञप्ति में मध्यस्थ शुल्क के मुद्दे को स्वीकार करते हुए उल्लेख किया कि "विवादित पक्ष मध्यस्थ शुल्क का भुगतान करने के अनिच्छुक रहते हैं" और सफल मध्यस्थता के लिए एक शुल्क सीमा निर्धारित कर दी। ज़िला आयोग द्वारा भेजे गए मामलों के लिए यह शुल्क 3,000 रुपए और राज्य आयोग के लिए 5,000 रुपए तय किया गया है, जिसका भुगतान उपभोक्ता कल्याण कोष से किए जाने का प्रावधान है।[66]

16 फ़ंड का उपयोग करने में असफल SCDRCs (वित्तीय वर्ष 2024–25)

आमतौर पर, वेतन, भौतिक और आईटी बुनियादी ढांचे के निर्माण और रखरखाव, तथा राज्य और ज़िला आयोगों के परिचालन ख़र्च किसी SCDRC के बजट का हिस्सा होते हैं। 20 SCDRCs के बजट आवंटन और व्यय का आंकड़ा उपलब्ध था।

इन 20 राज्य आयोगों द्वारा कुल 225.58 करोड़ रुपए का आवंटन किया गया। इनमें सबसे अधिक 53.71 करोड़ कर्नाटक द्वारा आवंटित किए गए। इसके बाद राजस्थान (38.29 करोड़) और असम (24.2 करोड़) का स्थान रहा। सबसे कम 1.09 करोड़ रुपए अंडमान और निकोबार द्वीप समूह और सिक्किम (प्रत्येक) ने दिए। बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में बिहार का बजट सबसे कम (3.18) करोड़ था। केवल आंध्र प्रदेश, उत्तराखंड, पश्चिम बंगाल, केरल और महाराष्ट्र[67] के SCDRCs ने ही अपने-अपने आवंटन को पूरी तरह से इस्तेमाल किया।

तमिलनाडु, मेघालय, उत्तर प्रदेश, गोवा, हरियाणा और असम ने बजट की 80% से कम राशि का उपयोग किया। वहीं, 24.15 करोड़ बजट वाले असम SCDRC ने सबसे कम 43% बजट आवंटन का उपयोग किया।

उपभोक्ता आयोगों से सूचना के अधिकार (RTI) के ज़रिए मध्यस्थता के लिए आवंटित और उपयोग किए गए बजट की जानकारी भी मांगी गई थी। हालांकि, किसी भी राज्य आयोग ने मध्यस्थता संबंधी बजट के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।

वर्ष 2024-25 में, उत्तर प्रदेश ने 17.27 करोड़ का आवंटन किया था। इस राज्य पर 2023 में सबसे अधिक, 19,002 केसों का कार्यभार था। यहां ज़िला आयोगों की संख्या (79) भी सबसे अधिक थी। इसके विपरीत, कर्नाटक ने 2023 में उत्तर प्रदेश के मुक़ाबले लगभग आधे मामले (10,391) होने के बावजूद, 2024-25 में 53.71 करोड़ आवंटित किए। बिहार और मध्य प्रदेश में क्रमशः 38 और 48 ज़िला आयोग होने के बावजूद, इन दोनों राज्यों ने क्रमशः 3.19 करोड़ और 3.98 करोड़ का लगभग समान आवंटन किया जो कि बहुत कम है। झारखंड की स्थिति सबसे ख़राब रही, जहां कुल आवंटन मात्र 72 लाख का रहा।

65 प्रेस विज्ञप्ति, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' आज से लागू (20 जुलाई 2020). इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1639925&reg=3&lang=2#:~:text=The%20Minister%20said%20an%20Alternate,appeal%20against%20settlement%20through%20mediation.

66 प्रेस विज्ञप्ति, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, उपभोक्ता शिकायत के मामलों में उपभोक्ता कल्याण कोष से होगा मध्यस्थ शुल्क का भुगतान (11 अगस्त 2023). इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1947681&reg=3&lang=2#:~:text=Among%20the%20several%20issues%2C%20the,of%20the%20Consumer%20Welfare%20Fund.

67 महाराष्ट्र की नागपुर सर्किट बेंच का ही आंकड़ा उपलब्ध कराया गया था और मुंबई स्थित महाराष्ट्र राज्य आयोग ने बजट उपयोग की जानकारी नहीं दी।

चित्र 20: राज्य आयोगों द्वारा बजट का उपयोग

20 SCDRCs के लिए कुल आवंटन 225 करोड़ रुपए था। कुल उपयोग 85% ही रहा।

कर्नाटक SCDRC को सबसे ज़्यादा 53 करोड़ रुपए आवंटन मिला।

बिहार SCDRC का बजट सबसे कम 3.18 करोड़ रुपए था।[5]

बजट उपयोग
- 60% से कम
- 60 से 80% तक
- 80 से 100% तक
- 100% और उससे अधिक

	आवंटन (₹ करोड़, 2024-25)	ख़र्च (₹ करोड़, 2024-25)	SCDRC बजट उपयोग (%, 2024-25; रैंक किया गया)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य			
उत्तराखंड	0.4	2.3	512.2
आंध्र प्रदेश	23	26.3	114.6
पश्चिम बंगाल	4.7	5.1	109.1
केरल	19.3	20.2	104.6
महाराष्ट्र*	2.2	2.2	100.0
मध्य प्रदेश	4	3.9	98.8
गुजरात	4.4	4	90.0
राजस्थान	38.3	33.7	88.1
बिहार	3.2	2.7	84.5
कर्नाटक	53.7	44.7	83.3
तमिलनाडु	3.9	3	77.5
उत्तर प्रदेश	17.3	11.4	65.9
हरियाणा	6.8	4	59.2
असम	24.2	10.5	43.3
छोटे राज्य			
सिक्किम	1.1	1	89.8
हिमाचल प्रदेश	3.3	2.9	88.5
मेघालय	2.1	1.5	73.6
गोवा	5.4	3.5	64.6
केंद्र शासित प्रदेश			
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	1.1	1.1	99.7
दिल्ली	7.6	6.8	90.0

निम्नलिखित राज्यों ने आवंटन या उपयोग या दोनों तरह के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए: बड़े और मध्यम आकार के राज्य (5): छत्तीसगढ़, झारखंड, ओडिशा, पंजाब और तेलंगाना। छोटे राज्य (5): अरुणाचल प्रदेश, मणिपुर, मिज़ोरम, नगालैंड और त्रिपुरा। केंद्र शासित प्रदेश (5): चंडीगढ़, दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव, जम्मू और कश्मीर, लक्षद्वीप और पुडुचेरी।

* महाराष्ट्र में मुंबई स्थित राज्य आयोग के अतिरिक्त राज्य आयोग की 6 सर्किट/रीज़नल बेंच हैं। इनमें से केवल नागपुर सर्किट बेंच ने RTI के जवाब में बजट उपयोग के आंकड़े उपलब्ध कराए।

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम बजट उपयोग के घटते क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRC से अप्रैल-जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

17 SCDRCs: बजट में 52% की वृद्धि (2021-22 से 2024-25)

21 SCDRCs के दिए आंकड़ों से पता चलता है कि 2021-22 और 2024-25 के बीच कुल बजट आवंटन 52% बढ़कर 201.93 करोड़ रुपए हो गया।

इस अवधि के दौरान, कर्नाटक और राजस्थान के SCDRCs ने सबसे अधिक क्रमशः 172.72 करोड़ रुपए और 149.19 करोड़ रुपए आवंटित किए। क़रीब 15 लाख आबादी वाले गोवा का कुल आवंटन 17.4 करोड़ रुपए है। यह मध्य प्रदेश, गुजरात, तमिलनाडु सहित कई बड़े और मध्यम आकार के राज्यों के आवंटन से अधिक है। पश्चिम बंगाल की राजधानी कोलकाता की आबादी गोवा से कई गुना ज़्यादा है। फिर भी उसने इस अवधि में केवल 8.9 करोड़ रुपए आवंटित किए।[68]

केवल दो SCDRCs– मध्य प्रदेश और झारखंड– ने बताया कि उनका बजट आवंटन कम हुआ है। मध्य प्रदेश SCDRC के बजट में 8% की

68 कृपया गोवा और पश्चिम बंगाल SCDRC से RTI से प्राप्त जवाब का विवरण अनुलग्नकों में देखें।

मामूली कटौती हुई, लेकिन झारखंड ने 2024-25 के बजट में 47% की बड़ी कटौती की। गौरतलब है कि झारखंड में ही वर्ष 2021 से 2025 के बीच 66% की अधिकतम औसत कर्मचारी रिक्ति भी थी। इस अवधि के दौरान, झारखंड में दायर कुल मामले दोगुने होकर 1306 हो गए।[69]

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में, अपने बजट में सबसे अधिक बढ़ोतरी पश्चिम बंगाल ने की, जो 2021-22 के 1.23 करोड़ रुपए से बढ़कर 2024-25 में 4.67 करोड़ रुपए हो गया। इस अवधि के दौरान, पश्चिम बंगाल के बाद हरियाणा ने 116% की वृद्धि के साथ 6.78 करोड़ रुपए और आंध्र प्रदेश ने 106% की वृद्धि के साथ 22.97 करोड़ रुपए आवंटित किए।

दिल्ली का आवंटन 2024-25 में 132% बढ़कर 7.55 करोड़ रुपए हो गया। साथ ही, दायर केसों की संख्या 2024 में बढ़कर 5,894 हो गई जो कि 2020 के मुक़ाबले 97% की वृद्धि है। इसके विपरीत, तमिलनाडु में केसों के कार्यभार में तेज़ बढ़ोतरी देखी गई, जो 2020 के 2,000 मामलों से बढ़कर 2024 में 7,141 मामले हो गए। दूसरी ओर, इस राज्य का बजट आवंटन 2021-22 के 2.45 करोड़ रुपए की मामूली वृद्धि के साथ 2024-25 में 3.9 करोड़ रुपए हो गया।

चित्र 21: राज्य उपभोक्ता आयोगों के लिए बजट (2021-22 से 2024-25)

21 SCDRCs के लिए कुल आवंटित बजट 686.38 करोड़ रुपए था

केवल मध्य प्रदेश और झारखंड SCDRCs ने बजट आवंटन में कटौती की।

पश्चिम बंगाल ने केवल 9 करोड़ रुपए आवंटित किए, जो गोवा के आवंटन का आधा है।

आवंटन (₹ करोड़)

	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	कुल 4 वर्ष
बड़े और मध्यम आकार के राज्य					
कर्नाटक	32.4	40.0	46.6	53.7	172.7
राजस्थान	30.7	38.0	42.2	38.3	149.2
केरल	19.3	20.3	19.2	19.3	78.1
आंध्र प्रदेश	11.2	13.1	21.7	23.0	68.9
उत्तर प्रदेश	10.3	12.0	14.0	17.3	53.6
हरियाणा	3.1	4.0	5.6	6.8	19.5
मध्य प्रदेश	4.3	4.5	4.4	4.0	17.2
गुजरात	3.4	4.6	4.8	4.4	17.1
तमिलनाडु	2.5	4.2	3.4	3.9	13.9
पश्चिम बंगाल	1.2	1.7	1.4	4.7	9.0
महाराष्ट्र*	1.5	1.8	2.9	2.2	8.4
झारखंड	1.4	1.2	1.4	0.7	4.7
उत्तराखंड	0.4	0.6	0.9	0.5	2.4
छोटे राज्य					
गोवा	3.4	3.3	5.3	5.4	17.4
हिमाचल प्रदेश	2.1	2.8	2.9	3.3	11.1
मेघालय	0.8	2.7	2.7	2.1	8.4
सिक्किम	0.7	1.0	1.0	1.1	3.8
नगालैंड	0.5	0.9	1.3	1.0	3.7
केंद्र शासित प्रदेश					
दिल्ली	3.3	3.5	4.8	7.6	19.1
पुडुचेरी	0.4	1.0	1.9	1.7	5.0
अंडमान और निकोबार द्वीपसमूह	0.3	0.8	1.1	1.1	3.3
कुल (21 राज्य/कें.शा.प्र.)	**133.2**	**161.9**	**189.3**	**201.9**	**686.4**

* महाराष्ट्र में मुंबई स्थित राज्य आयोग के अतिरिक्त राज्य आयोग की 6 सर्किट/रीज़नल बेंच हैं। इनमें से केवल नागपुर सर्किट बेंच ने RTI के जवाब में बजट आवंटन के आंकड़े उपलब्ध कराए।
नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम बजट आवंटन के घटते क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRC से अप्रैल-जून 2025 के बीच RTI से प्राप्त जानकारी।

69 झारखंड के राज्य और ज़िला आयोगों में 2021 में कुल 659 मामले दर्ज किए गए थे, जो 2024 में बढ़कर 1306 हो गए।

18 सात राज्यों में 23 क्षेत्रीय/सर्किट बेंच कार्यरत (2025)

ग्राहकों की उपभोक्ता आयोग तक पहुंच बढ़ाने के लिए CPA, 2019 में राज्य की राजधानी में स्थित मुख्य बेंच के अलावा राज्य आयोग की अतिरिक्त बेंच[70] के गठन का प्रावधान है। अब तक, केवल सात[71] राज्यों ने 23 अतिरिक्त बेंच का गठन किया है, जिन्हें 'सर्किट बेंच' या 'क्षेत्रीय बेंच' के रूप में जाना जाता है। क्षेत्रीय बेंच होने से उपभोक्ताओं को दो सुविधाएं मिलती हैं। वे ज़िला आयोग के फ़ैसले के ख़िलाफ़ यहां अपील कर सकते हैं। अगर मामले की राशि तय सीमा में हो, तो सीधे क्षेत्रीय पीठ में भी शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

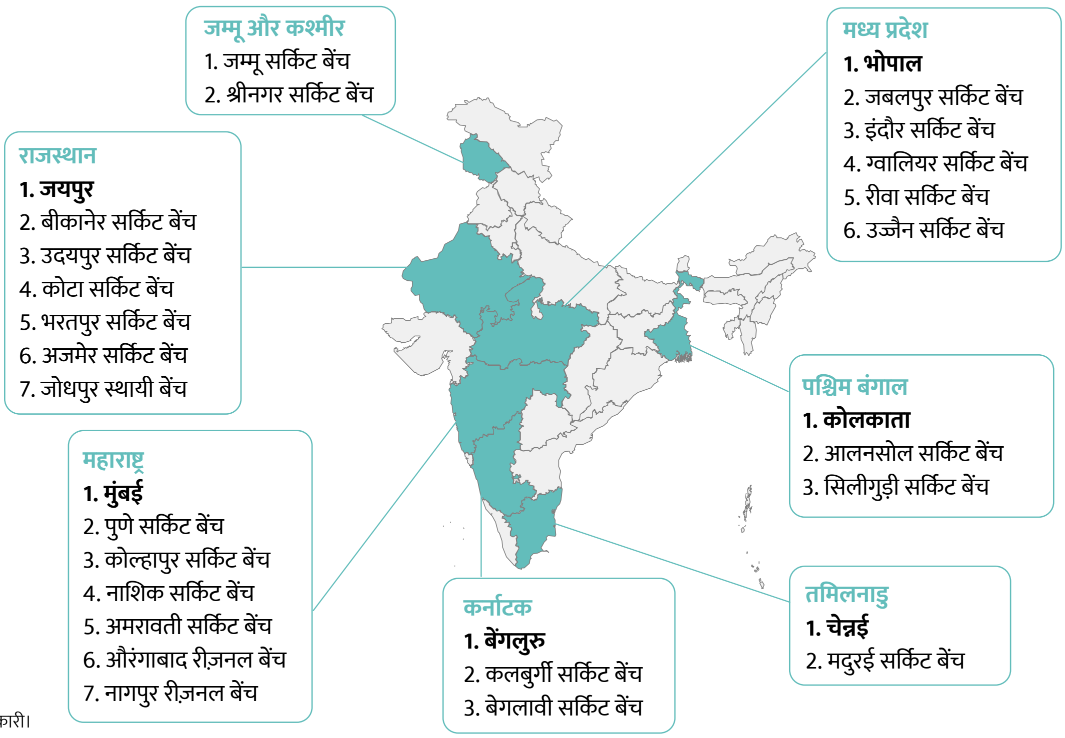
महाराष्ट्र और राजस्थान राज्य आयोगों में सबसे अधिक (हरेक में छह) अतिरिक्त बेंच थी। राजस्थान के राज्य आयोग ने बताया कि 2025 में उसके यहां केवल 11% मामले 3 साल से पुराने थे। बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में आंध्र प्रदेश के बाद यह सबसे कम दर है। महाराष्ट्र ने यह जानकारी साझा नहीं की।

राजस्थान राज्य आयोग में दर्ज 33% केस उसकी छह अतिरिक्त बेंच[72] से आए। यह आंकड़ा सरकारी डैशबोर्ड बनने के बाद दर्ज केसों का है। वहीं, महाराष्ट्र में राज्य आयोग स्तर पर दर्ज कुल केसों[73] में से लगभग आधे इसकी छह अतिरिक्त बेंच में दायर हुए थे।

दूसरी ओर, मध्य प्रदेश और उत्तर प्रदेश जैसे बड़े राज्यों के आयोगों में वर्ष 2025 तक 40% से 62% मामले 3 साल से अधिक समय से लंबित थे। RTI आवेदनों के जवाब से पता चला कि दोनों राज्यों में लंबे समय से केस लंबित हैं और इनके यहां राज्य आयोग की सर्किट/क्षेत्रीय बेंच भी नहीं थी। यह सीधे तौर पर बताता है कि बड़े क्षेत्र और जनसंख्या वाले राज्यों के लिए राज्य आयोग की अतिरिक्त बेंच कितनी ज़रूरी हैं।

चित्र 22: राज्य आयोगों की क्षेत्रीय/सर्किट बेंच (2025)

महाराष्ट्र और राजस्थान राज्य आयोगों में से छह-छह क्षेत्रीय या सर्किट बेंच थीं।



स्रोत: RTI से प्राप्त जानकारी।

70 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' की धारा 42 इस प्रकार है: "42. राज्य आयोग साधारणतः राज्य की राजधानी में कार्य करेगा और ऐसे अन्य स्थानों पर अपने कार्यों का पालन करेगा जो राज्य सरकार शासकीय राजपत्र में राज्य आयोग के परामर्श से अधिसूचित करे: परंतु राज्य सरकार अधिसूचना द्वारा ऐसे स्थानों पर राज्य आयोग की प्रादेशिक शाखाएं स्थापित कर सकेगी जो वह ठीक समझे...."

71 जम्मू और कश्मीर (1), कर्नाटक (2), मध्य प्रदेश (5), महाराष्ट्र (6), राजस्थान (6), तमिलनाडु (1) और पश्चिम बंगाल (2).

72 ई-जागृति डैशबोर्ड से पता चलता है कि इसकी शुरुआत के बाद से छह सर्किट/क्षेत्रीय बेंच में कुल 13,644 मामले दर्ज किए गए थे, जबकि जयपुर स्थित राज्य आयोग में 28,113 मामले दर्ज किए गए थे। इस लिंक पर उपलब्ध: https://e-jagriti.gov.in/ (14 फ़रवरी, 2026 को देखा गया।)

73 ई-जागृति डैशबोर्ड से पता चलता है कि शुरुआत के बाद से छह सर्किट/क्षेत्रीय बेंचों में कुल 41,421 मामले दर्ज किए गए, जबकि मुंबई स्थित राज्य आयोग में 43,432 मामले दर्ज किए गए। इस लिंक पर उपलब्ध: https://e-jagriti.gov.in/ (14 फ़रवरी, 2026 को देखा गया।)

19 775 ज़िलों के लिए केवल 685 ज़िला आयोग (2025)

चित्र 23: ज़िला आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के रिक्त पद (2025)

'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के मुताबिक प्रत्येक ज़िले में कम-से-कम एक ज़िला आयोग होना अनिवार्य है।[f]

32% DCDRCs में अध्यक्ष का पद ख़ाली है।

सदस्यों के 39% पद ख़ाली हैं।

वैकेंसी: कोई वैकेंसी नहीं | 20% तक वैकेंसी | 20 से 50% तक वैकेंसी | 50% से अधिक वैकेंसी

DCDRC वाले जिलों का अनुपात: 100% और उससे अधिक | 80 से 100% तक | 50 से 80% तक | 50% से कम

	DCDRC अध्यक्ष, 2025		DCDRC सदस्य, 2025		वैकेंसी (%), 2025		ज़िला आयोगों की संख्या (2025)	कुल ज़िले* (2025)	DCDRC वाले ज़िलों का प्रतिशत (2025)
	Sanctioned	Actual	Sanctioned	Actual	President	Member			
बड़े और मध्यम आकार के राज्य									
आंध्र प्रदेश	17	16	34	33	5.9	2.9	17	26	65.4
असम	23	20	46	44	13.0	4.4	23	35	65.7
बिहार	38	17	76	36	55.3	52.6	38	38	100.0
छत्तीसगढ़	17	10	54	37	41.2	31.5	27	33	81.8
गुजरात	38	14	76	30	63.2	60.5	43	33	130.3
हरियाणा	22	20	44	38	9.1	13.6	22	22	100.0
झारखंड	24	18	48	35	25.0	27.1	24	24	100.0
कर्नाटक	33	19	66	54	42.4	18.2	33	31	106.5
केरल	14	9	28	2	35.7	92.9	14	14	100.0
मध्य प्रदेश	25	20	102	70	20.0	31.4	48	55	87.3
महाराष्ट्र	40	30	80	56	25.0	30.0	40	36	111.1
ओडिशा	31	14	62	18	54.8	71.0	30	30	100.0
पंजाब	23	18	46	32	21.7	30.4	23	23	100.0
राजस्थान	37	26	74	32	29.7	56.8	37	41	90.2
तमिलनाडु	30	27	64	48	10.0	25.0	32	38	84.2
तेलंगाना	12	9	24	21	25.0	12.5	12	33	36.4
उत्तर प्रदेश	79	44	158	81	44.3	48.7	79	75	105.3
उत्तराखंड	13	4	26	25	69.2	3.9	13	13	100.0
पश्चिम बंगाल	26	9	52	36	65.4	30.8	23	23	100.0
छोटे राज्य									
अरुणाचल प्रदेश	25	25	50	9	0.0	82.0	25	27	92.6
गोवा	2	2	4	4	0.0	0.0	2	2	100.0
हिमाचल प्रदेश	4	4	24	7	0.0	70.8	12	12	100.0
मणिपुर	3	3	6	0	0.0	100.0	3	16	18.8
मेघालय	7	7	14	13	0.0	7.1	7	12	58.3
मिज़ोरम	11	11	22	18	0.0	18.2	11	11	100.0
नगालैंड	16	16	32	22	0.0	31.3	11	17	64.7
सिक्किम	6	6	12	6	0.0	50.0	6	6	100.0
त्रिपुरा	4	3	8	8	25.0	0.0	4	8	50.0
केंद्र शासित प्रदेश									
अंडमान-निकोबार द्वीप समूह	1	1	2	0	0.0	100.0	1	3	33.3
चंडीगढ़	2	2	4	3	0.0	25.0	2	1	200.0
दादरा-नगर हवेली एवं दमन-दीव	1	0	2	1	100.0	50.0	1	3	33.3
दिल्ली	10	9	20	16	10.0	20.0	10	11	90.9
जम्मू और कश्मीर	10	4	20	10	60.0	50.0	10	20	50.0
लक्षद्वीप	1	1	2	2	0.0	0.0	1	1	100.0
पुडुचेरी	1	1	2	2	0.0	0.0	1	2	50.0
कुल	**646**	**439**	**1384**	**849**	**32.0**	**38.7**	**685**	**775**	**88.4**

नोट: अलग-अलग समूहों में राज्य और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: ज़िला आयोगों की संख्या के लिए लोकसभा का अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, दिनांक 26 मार्च 2025; रिक्तियों के लिए लोकसभा का अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, दिनांक 2 अप्रैल 2025।

f धारा 28, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' और धारा 9, 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986.'

IJR ने उपभोक्ता आयोगों पर राज्यों की रैंकिंग तैयार करने में ज़िला आयोगों से संबंधित तीन मानकों को शामिल किया है। ये मानक हैं: हर ज़िले में मौज़ूद DCDRC, अध्यक्षों के ख़ाली पद और सदस्यों की रिक्तियां।

कुल मिलाकर, ज़िला आयोगों का प्रदर्शन राज्य आयोगों की तुलना में बेहतर रहा, लेकिन वे कर्मचारियों की क्षमता संबंधी प्रावधानों से काफ़ी पीछे रहे। कुल 685 ज़िला आयोगों के लिए स्वीकृत 646[74] अध्यक्ष पदों में से 207 (32%) पद रिक्त थे।[75] सदस्यों के और भी अधिक (38.6%) पद ख़ाली रहे। देश भर के ज़िला आयोगों में स्वीकृत 1,384 सदस्य पदों में से 535 पद रिक्त थे। ज़िला आयोगों में रिक्तियों संबंधी RTI के जवाबों में जानकारियों से अधिक आंकड़ों की कमियां सामने आईं। इसी वजह से राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में स्वीकृत और नियुक्त अध्यक्षों और सदस्यों की जानकारी एक संसदीय प्रश्न के उत्तर से ली गई है। इसी तरह ज़िला आयोगों के आंकड़े अन्य संसदीय उत्तर पर आधारित हैं।

मध्य प्रदेश ने बताया कि उसके 55 ज़िलों में कार्यरत 48 DCDRCs में अध्यक्ष के केवल 25 पद हैं। इनमें से भी पांच पद ख़ाली थे और सदस्यों के भी एक-तिहाई पद ख़ाली थे।

जम्मू और कश्मीर के 20 ज़िलों के लिए केवल 10 आयोग थे और उनमें भी केवल 4 में अध्यक्ष थे और सदस्यों के 20 में से 10 पद रिक्त थे। यह दिखाता है कि राज्य में लगभग आधे आयोगों के पास CPA 2019 के अनुसार बेंच गठित करने के लिए पर्याप्त सदस्य संख्या नहीं थी।

उत्तर प्रदेश ने बताया कि उसके कुल ज़िलों 75 के लिए 79 ज़िला आयोगों का गठन किया गया है। यहां 79 आयोगों के अध्यक्षों में से सबसे अधिक 35 पद ख़ाली थे। यहां सदस्यों के 158 स्वीकृत पदों में से लगभग आधे (49%) पद ख़ाली थे। केवल 8 छोटे राज्यों[76] और 4 केंद्र शासित प्रदेशों[77] के सभी ज़िला आयोगों में अध्यक्ष नियुक्त थे। बड़े और मध्यम आकार के किसी भी राज्य में अध्यक्षों के सभी पद नहीं भरे जा सके। छोटे राज्यों में, एकमात्र त्रिपुरा में अध्यक्ष के 4 पदों में से एक पद ख़ाली मिला।

बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में अध्यक्ष के सबसे ज़्यादा पद ख़ाली थे। कुल 19 राज्यों में से नौ[78] में अध्यक्ष के 25% तक पद रिक्त थे। इनमें से राजस्थान, केरल, छत्तीसगढ़, कर्नाटक और उत्तर प्रदेश में 25% से 50% और ओडिशा, बिहार, गुजरात, पश्चिम बंगाल और उत्तराखंड में 50% से 70% के बीच पद ख़ाली रहे।

कुल मिलाकर, 35 राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में से बारह[79] में सदस्यों के आधे या उससे अधिक पद ख़ाली थे। मणिपुर एवं अंडमान और निकोबार द्वीप समूह में अध्यक्षों के सभी पदों पर नियुक्ति थी, जबकि सदस्यों के सभी पद ख़ाली थे। केरल में चिंताजनक रूप से वर्ष 2025 में 28 ज़िला आयोगों में से केवल 2 में सदस्यों के पद भरे गए थे। ओडिशा, गुजरात और बिहार में अध्यक्षों और सदस्यों दोनों के आधे से अधिक पद ख़ाली थे।

पांच राज्यों ने बताया कि उन्होंने गठित ज़िला आयोगों के मुक़ाबले कम संख्या में अध्यक्ष पद स्वीकृत किए हैं। इन राज्यों में छत्तीसगढ़ भी शामिल है, जहां 27 ज़िला आयोगों के लिए 17 अध्यक्ष पद स्वीकृत थे और केवल 10 की नियुक्ति हुई थी।[80]

चार राज्यों और एक केंद्र शासित प्रदेश[81] में ज़िलों की संख्या से अधिक ज़िला आयोगों का गठन किया गया था। हालांकि, इनमें अध्यक्षों और सदस्यों के 60% तक पद रिक्त थे। इनमें, गुजरात के 43 ज़िला आयोगों में दोनों पदों से संबंधित 60% से अधिक पद ख़ाली थे।

17 राज्यों/केंद्र शासित प्रदेशों[82] द्वारा दिए आंकड़ों के मुताबिक उनके यहां ज़िलों की तुलना में कम आयोग थे। इन राज्यों में, अध्यक्ष पदों में 18% और सदस्य पदों में 34% ख़ाली थे। हालांकि, यहां वैकेंसी उन राज्यों की तुलना में कम रही जहां ज़िलों की संख्या से अधिक आयोग थे।

ज़िला आयोगों की कम संख्या वाले राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में, तेलंगाना के 33 ज़िलों के लिए केवल 12 आयोग और मणिपुर के 16 ज़िलों के लिए केवल 3 आयोग हैं। यह स्थिति चिंताजनक तस्वीर पेश करती है।

74 लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, दिनांक 26 मार्च 2025. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU4320_PYysyQ.pdf?source=pqals

75 लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, दिनांक 2 अप्रैल 2025. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU5127_wWSJjJ.pdf?source=pqals

76 हिमाचल प्रदेश, मिज़ोरम, सिक्किम, गोवा, अरुणाचल प्रदेश, नगालैंड, मेघालय और मणिपुर।

77 चंडीगढ़, लक्षद्वीप, पुदुचेरी और अंडमान और निकोबार द्वीप।

78 आंध्र प्रदेश, हरियाणा, तमिलनाडु, असम, मध्य प्रदेश, पंजाब, महाराष्ट्र, झारखंड और तेलंगाना।

79 जम्मू और कश्मीर (कें.शा.प्र.), दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव (कें.शा.प्र.), सिक्किम, बिहार, राजस्थान, गुजरात, हिमाचल प्रदेश, ओडिशा, अरुणाचल प्रदेश, केरल, अंडमान और निकोबार द्वीप (कें.शा.प्र.) और मणिपुर।

80 अन्य चार राज्य हैं: मध्य प्रदेश (48 आयोगों के लिए 25), तमिलनाडु (32 आयोगों के लिए 30), गुजरात (43 आयोगों के लिए 38) और हिमाचल प्रदेश (12 आयोगों के लिए 4).

81 चंडीगढ़ (कें.शा.प्र.), गुजरात, महाराष्ट्र, कर्नाटक और उत्तर प्रदेश।

82 अरुणाचल प्रदेश, दिल्ली (कें.शा.प्र.), राजस्थान, मध्य प्रदेश, तमिलनाडु, छत्तीसगढ़, असम, आंध्र प्रदेश, नगालैंड, मेघालय, पुदुचेरी (कें.शा.प्र.), त्रिपुरा, जम्मू और कश्मीर (कें.शा.प्र.), तेलंगाना, दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव (कें.शा.प्र.), अंडमान और निकोबार द्वीप (कें.शा.प्र.) और मणिपुर।

राजधानियों में स्थित ज़िला आयोग

ज़िला आयोग: थोड़े सुधार, बड़ी चुनौतियां

समूह 1: मेट्रो शहर

मुंबई

2021 से 2025: सभी चार DCDRC में **पांच वर्षों तक अध्यक्ष रहे,** लेकिन किसी भी वर्ष में सभी सदस्यों के पद नहीं भरे गए।

दिल्ली

लंबित केस: वर्ष 2025 में, सेंट्रल (VIII), नॉर्थ (I), साउथ (II) और साउथ-वेस्ट दिल्ली (VII) के DCDRC में एक चौथाई से अधिक मामले तीन वर्षों से ज़्यादा समय से लंबित थे।

कोलकाता

सभी चार ज़िला आयोगों ने **महिलाओं के प्रतिनिधित्व** के लिए निर्धारित प्रावधान पूरा किया।

चेन्नई

दोनों DCDRC में पांच वर्षों में से चार वर्ष तक **अध्यक्ष और सभी सदस्य** नियुक्त थे।

बेंगलुरु

पूर्ण महिला आयोग: वर्ष 2024 और 2025 में, 'बेंगलुरु अर्बन II अतिरिक्त DCDRC' में अध्यक्ष और सभी सदस्य महिलाएं थीं।

96.4% से 50%: वर्ष 2022 से 2024 के बीच, तीन बेंगलुरु **DCDRC में केसों की निपटान दर में गिरावट दर्ज कीगई।**

समूह 2: द्वितीय स्तर के राजधानी वाले शहर

गांधीनगर और श्रीनगर DCDRC में कभी **अध्यक्ष नियुक्त नहीं किया गया।**

नौ DCDRC- पटना, उत्तरी गोवा, शिमला, श्रीनगर, भोपाल-II, पुडुचेरी, SAS नगर मोहाली, जयपुर-I, लखनऊ-II में **केस निपटान दर 100% से अधिक रही।**

गुरुग्राम DCDRC ने 2022 से 2024 के बीच **सबसे अधिक केस** दर्ज किए।

तीन DCDRC- अंडमान और निकोबार, शिलॉन्ग और उत्तरी गोवा में 2021 से 2025 के बीच **कम से कम एक महिला अध्यक्ष नियुक्त रही।**

केवल त्रिवेंद्रम DCDRC में 2021 से 2025 तक अध्यक्ष, **सदस्य और कर्मचारी सभी पद भरे रहे।**

केवल तीन DCDRC- विजयवाड़ा, गुरुग्राम, शिमला- ने **आवंटित बजट का 100 फ़ीसदी** उपयोग किया।

परिचय

रिपोर्ट के इस हिस्से में विभिन्न राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के 51 ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों (DCDRCs) का विश्लेषण शामिल है। इन ज़िला आयोगों ने आरटीआई (RTI) के ज़रिए आंकड़े और जानकारी उपलब्ध कराई।

उपभोक्ता अपनी शिकायतों के समाधान के लिए सबसे पहले DCDRCs के पास ही जाते हैं। ज़िला आयोग को उन शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है जिसमें वस्तु या सेवाओं की क़ीमत 50 लाख रुपए से अधिक न हो। ज़िला आयोग तत्काल शिकायतों का समाधान करने में मदद करता है। 51 ज़िला आयोगों[1] में 2022 और 2024 के बीच 60,000 से अधिक मामले[2] दर्ज किए गए, जिनमें से 82% का निपटारा हुआ।

रिपोर्ट के पिछले भाग में राज्यों की रैंकिंग तैयार की गई है लेकिन इन 51 शहरों के लिए ऐसा नहीं किया गया। इस हिस्से में ज़िला आयोगों का दो श्रेणियों में विश्लेषण किया गया है। पहली श्रेणी में पांच महानगरों और दूसरी श्रेणी में अन्य राजधानियों वाले शहरों के ज़िला आयोगों को लिया गया है। इस विश्लेषण में आयोगों में शीर्ष और कर्मचारियों के ख़ालीपदों, आयोगों और कर्मचारियों में लैंगिक प्रतिनिधित्व, कार्यभार, लंबित मामलों और विशेष अवधि के बजट जैसे मानक शामिल है।

अनुमानों के अनुसार, भारत में शहर मात्र 3% भूभाग पर बसे हैं, लेकिन GDP में उनका योगदान लगभग 60% है।[3] हालांकि, देश की GDP में सबसे ज़्यादा योगदान मुंबई, दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई, बेंगलुरु, हैदराबाद और पुणे जैसे महानगरों का है।

मुंबई, दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई और बेंगलुरु पांच सबसे अधिक आबादी वाले शहर हैं।[4] कुल मिलाकर, यहां भारत की 6% आबादी रहती है। इसके अलावा, ये पांचों महानगर दुनिया के 30 सबसे अधिक आबादी वाले शहरों में शामिल हैं और वे 2050 तक इसी सूची में बने रहेंगे। मुंबई दुनिया का सबसे घनी आबादी वाला शहर है जहां प्रति वर्ग किलोमीटर 27,000 लोग रहते हैं।

इन पांच महानगरों के अलावा, यह अनुमान है कि उपभोक्ता वृद्धि में 90% से अधिक का योगदान टियर-II और टियर-III शहरों का रहेगा। आकलनों के मुताबिक, एक दशक से भी कम समय में भारत में ऐसे 499 उपभोक्ता शहर होंगे जहां 75% आबादी प्रतिदिन 13 डॉलर या उससे अधिक ख़र्च करेगी।[6] यह यूरोप और अमेरिका के अन्य शहरों की तुलना में अनुमानित उपभोक्ता वृद्धि है। भविष्य में केवल चीन में ही भारत से अधिक शहर होने की संभावना है। अभी वहां 5 लाख से अधिक उपभोक्ताओं वाले 190 शहर हैं।[7]

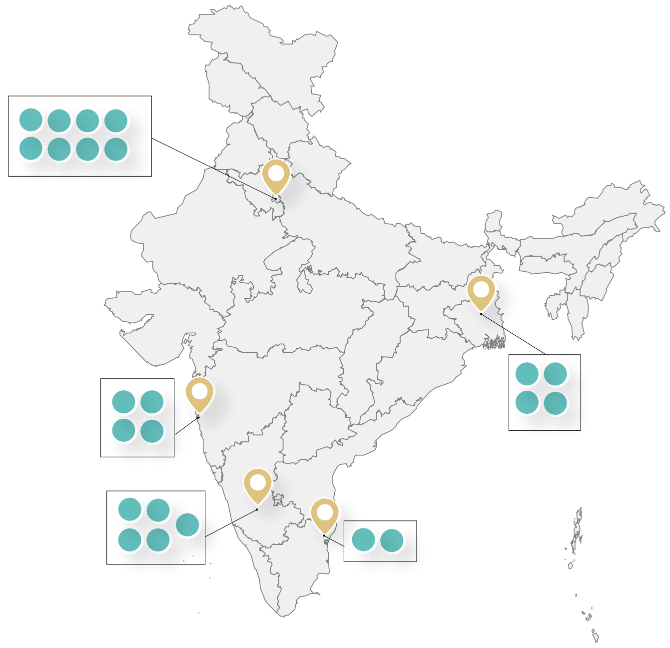
यह विश्लेषण रिक्त पदों, कार्यभार, लैंगिक विविधता और बजट से संबंधित प्रश्नों पर DCDRCs से प्राप्त RTI जवाबों पर आधारित है। इस विश्लेषण में 51 DCDRCs को दो समूहों में बांटा गया है:

क. मुंबई, दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई और बेंगलुरु के पांच महानगरों में स्थित 23 ज़िला आयोग, और

ख. अन्य छोटी राजधानियों में स्थित 28 ज़िला आयोग। जिन राजधानियों के DCDRC के आंकड़े उपलब्ध नहीं थे, वहां सबसे अधिक केसों वाले DCDRC को इस विश्लेषण में शामिल किया गया है (चित्र 24)।

1 इन चार DCDRCs ने या तो कार्यभार संबंधी आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए या अधूरे आंकड़े प्रदान किए: गांधीनगर, बेंगलुरु ग्रामीण और बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त, बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त और भोपाल-I.
2 51 शहरों से 2022 से 2024 तक के आंकड़े आरटीआई से प्राप्त हुए।
3 सिटीज़ एज़ इंजन ऑफ़ ग्रोथ, (नीति आयोग/एशियाई विकास बैंक); इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2022-05/Mod_CEOG_Executive_Summary_18052022.pdf#page=19 (मई 2022).
4 लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4450; इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/10/AU4450.pdf?source=pqals (14 दिसंबर 2016).
5 वर्ल्ड अर्बनाइजेशन प्रॉस्पेक्ट्स 2025: समरी ऑफ़ रिजल्ट्स, यूनाइटेड नेशन्स। इस लिंक पर उपलब्ध: https://population.un.org/wup/assets/Publications/undesa_pd_2025_wup2025_summary_of_results_final.pdf#page=107
6 अन्ना किकनाद्ज़े, वर्ल्ड डेटा लैब; इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.weforum.org/stories/2026/02/massive-urban-shift-in-india-consumer-growth-decentralizing/ (11 फरवरी 2026).
7 उपरोक्त।

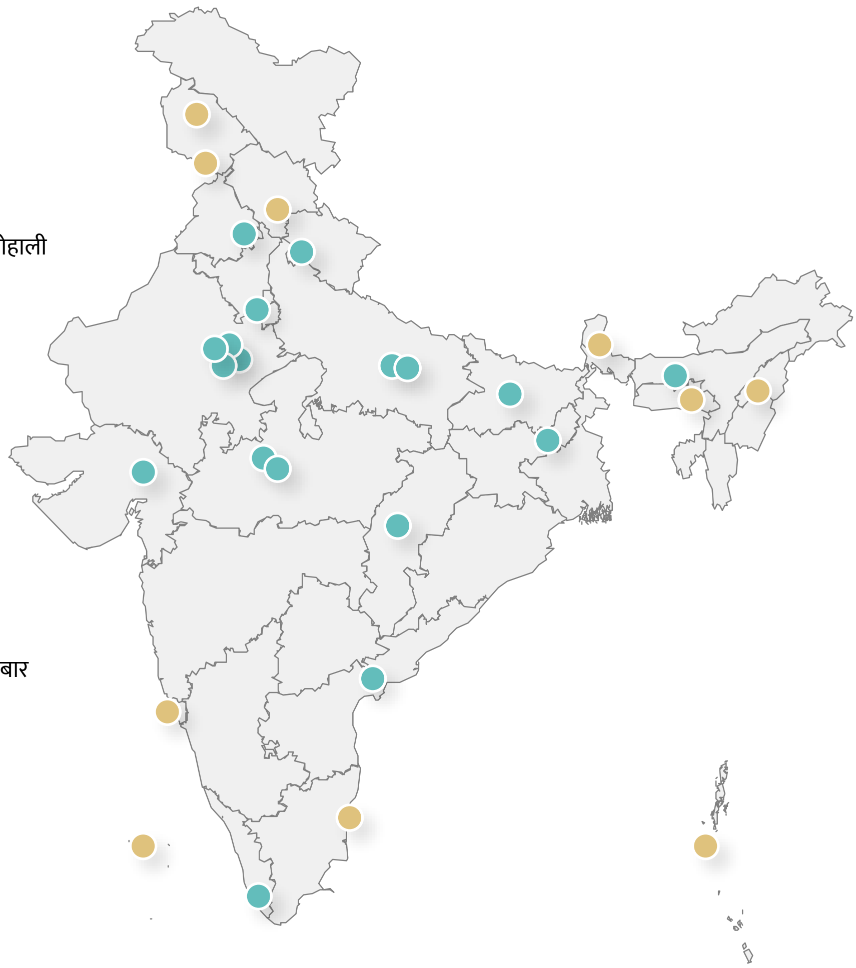
चित्र 24: विश्लेषण में शामिल ज़िला आयोग



समूह I: महानगर (5 शहर, 23 आयोग)

मुंबई:	(4)
दिल्ली:	(8)
कोलकाता:	(4)
चेन्नई:	(2)
बेंगलुरु:	(5)

समूह II: अन्य राजधानियां (23 शहर, 28 आयोग)



बड़े और मध्यम आकार के राज्य

क्र. सं.	राज्य	ज़िला आयोग
1.	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा
2.	असम	कामरूप
3.	बिहार	पटना
4.	छत्तीसगढ़	दुर्ग
5.	गुजरात	गांधीनगर
6.	हरियाणा	गुरुग्राम
7.	झारखंड	धनबाद
8.	केरल	तिरुवनंतपुरम
9.	मध्य प्रदेश	भोपाल–I
10.	मध्य प्रदेश	भोपाल-II
11.	पंजाब	एस.ए.एस. नगर मोहाली
12.	राजस्थान	जयपुर-I
13.	राजस्थान	जयपुर-II
14.	राजस्थान	जयपुर-III
15.	राजस्थान	जयपुर-IV
16.	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I
17	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II
18	उत्तराखंड	हरिद्वार

छोटे राज्य और कें.शा.प्र.

क्र. सं.	राज्य	ज़िला आयोग
19.	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार
20.	गोवा	उत्तर गोवा
21.	हिमाचल प्रदेश	शिमला
22.	जम्मू और कश्मीर	जम्मू
23.	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर
24.	लक्षद्वीप	कवरत्ती
25.	मेघालय	शिलॉन्ग
26.	नगालैंड	कोहिमा
27.	पुडुचेरी	पुडुचेरी
28.	सिक्किम	गंगटोक

अरुणाचल प्रदेश, चंडीगढ़, दादरा और नगर हवेली तथा दमन और दीव, मणिपुर, मिज़ोरम, ओडिशा, त्रिपुरा और तेलंगाना ने अपने ज़िला आयोगों से संबंधित आरटीआई आवेदनों का जवाब नहीं दिया।

मुंबई

DCDRCs की संख्या: **4**

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले DCDRC: **4**

बजट (2021-22 से 2024-25): **28.6 करोड़**

बजट उपयोग: **69%**

भारत के मान्यता प्राप्त महानगरों , मुंबई, दिल्ली और कोलकाता में मुंबई की आबादी सबसे ज़्यादा है। मुंबई के सभी चार ज़िला आयोगों से आंकड़े प्राप्त हुए।

रिक्तियां: अध्यक्ष पद भरे रहे, सदस्यों के नहीं

प्रत्येक DCDRC में एक अध्यक्ष और कम-से-कम दो सदस्य होने चाहिए।[9] वर्ष 2021 से 2025 के बीच के पांच वर्षों में सभी चार DCDRC में अध्यक्ष नियुक्त थे। लेकिन सदस्य पदों पर नियुक्ति नियमित नहीं रही। इस दौरान किसी भी साल चारों DCDRC में सदस्यों के सभी पद नहीं भरे जा सके।

केवल DCDRC 'मुंबई उपनगर अतिरिक्त' में ही हर साल सदस्यों के पद रिक्त रहे। वर्ष 2023, 2024 और 2025 में इसके दोनों सदस्यों के पद ख़ालीथे। मुंबई उपनगर और मध्य मुंबई का प्रदर्शन बेहतर रहा। जिन पांच वर्षों के आंकड़े उपलब्ध कराए गए, उनमें से दो वर्षों के दौरान इन दोनों DCDRC में दोनों सदस्य पद भरे हुए थे। दक्षिण मुंबई DCDRC में 2023 के दौरान अध्यक्ष और सदस्य पदों पर कोई रिक्ति नहीं थी। वर्ष 2025 में, मुंबई के चार में से तीन DCDRC में केवल एक सदस्य कार्यरत थे।

कर्मचारी रिक्तियां

इन पूरे पांच वर्षों के दौरान चारों ज़िला आयोगों में हर साल कर्मचारियों के पद ख़ालीरहे। मध्य मुंबई DCDRC में कर्मचारियों के 12 पद स्वीकृत थे, जिसमें से 2021 में 4 पद ख़ालीरहे। हालांकि, 2025 में केवल एक पद ख़ालीरहा। वहीं, दक्षिण मुंबई और मध्य मुंबई में स्वीकृत पद समान थे। लेकिन दक्षिणी मुंबई में ख़ालीपदों की संख्या चार से बढ़कर छह हो गई। 2021 और 2025 के बीच, चारों DCDRC के कुल 45 स्वीकृत पदों में से औसतन 33% पद ख़ालीरहे।

मुंबई उपनगर और 'मुंबई उपनगर अतिरिक्त' ने पांच वर्षों में डेटा मैनेजमेंट स्टाफ़ के लिए कभी कोई पद स्वीकृत नहीं किया, जबकि मध्य और दक्षिण मुंबई में इन सभी वर्षों में एक डेटा स्टाफ़ कार्यरत था।

अपर्याप्त लैंगिक प्रतिनिधित्व

प्रत्येक DCDRC में कम-से-कम एक महिला होना अनिवार्य है, चाहे वह अध्यक्ष के रूप में हो या सदस्य के रूप में।[10] मुंबई के चार ज़िला आयोगों के आरटीआई आंकड़ों से पता चलता है कि अलग-अलग DCDRCs ने अलग-अलग वर्षों में इस प्रावधान का अनुपालन किया। जैसे, दक्षिण मुंबई और मुंबई उपनगर में सभी पांच वर्षों के दौरान महिला अध्यक्ष या एक सदस्य (या दोनों) रहीं। वर्ष 2023 एक अपवाद रहा, जब सभी चारों DCDRC की अध्यक्ष महिला थीं और पांच में से चार सदस्य भी महिलाएं थीं।

RTI से मिले आंकड़ों के अनुसार, 'मुंबई उपनगर अतिरिक्त' DCDRC में

चित्र 25-A: मुंबई ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)

रिक्ति (%) — कोई रिक्ति नहीं | 25% तक | 25% से 50% | 50% से ज़्यादा

ज़िला आयोग	नियुक्त कर्मचारी					कर्मचारी रिक्ति (%)				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
मध्य मुंबई	8 [4]	11 [6]	10 [5]	11 [8]	11 [7]	33.3	8.3	16.7	8.3	8.3
मुंबई उपनगर	8	7	8	9	7	27.3	36.4	27.3	18.2	36.4
मुंबई उपनगर अतिरिक्त	6	6	7	6	6	40.0	40.0	30.0	40.0	40.0
दक्षिण मुंबई	9 [5]	7 [4]	11 [5]	10 [5]	6 [4]	25.0	41.7	8.3	16.7	50.0

नोट: उपलब्ध कराई गई जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है।
स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

8 भारत की जनगणना 2011 की मुंबई टाउन डायरेक्टरी में 1 करोड़ से अधिक आबादी वाले शहरों को महानगर कहा गया है। इस लिंक पर उपलब्ध: https://share.google/921sLU73r7CbIMaLx, पृष्ठ 25.

9 धारा 28 (2), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/CP Act 2019_1732700731.pdf#page=16

10 धारा 4 (3), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019'; इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/SCDRC-DCDRC Rules_1732703388.pdf#page=5

चित्र 25-B: मुंबई ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)

रिक्ति

ज़िला आयोग	अध्यक्ष स्वीकृत पद	अध्यक्ष नियुक्त संख्या 2021	2022	2023	2024	2025	सदस्य स्वीकृत पद	सदस्य नियुक्त संख्या 2021	2022	2023	2024	2025
मध्य मुंबई	1	1	[1]	[1]	[1]	[1]	2	1	1	2 [1]	2 [1]	1
मुंबई उपनगर	1	1	1	[1]	1	1	2	1	1	0	0	0
मुंबई उपनगर अतिरिक्त	1	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	2	[1]	2 [1]	[1]	[2]	[1]
दक्षिण मुंबई	1	[1]	[1]	[1]	1	1	2	1	1	[2]	[1]	[1]

नोट: उपलब्ध कराई गई जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है।

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

इस अवधि के दौरान कभी भी किसी महिला सदस्य की नियुक्ति नहीं की गई। यहां 2023 में महिला अध्यक्ष थी। तभी यहां एकमात्र वर्ष में महिला प्रतिनिधित्व रहा।

कार्यभार: मुंबई में केस निपटारे की रफ़्तार धीमी

कार्यभार के आंकड़े साल 2022 से 2025 तक उपलब्ध थे।[11] चारों DCDRCs ने दर्ज 4,388 मामलों में से केवल 36% का निपटारा किया।

इस दौरान मुंबई के 60% से अधिक मामले मध्य मुंबई और मुंबई उपनगर में दर्ज किए गए थे। मुंबई उपनगर की केस निपटान दर (CCR) सबसे कम 19.5% रही। वर्ष 2024 में, इसने अपने 575 मामलों में से केवल 5% का निपटारा किया।

बजट: एक ज़िला आयोग को मिला कुल बजट का 47% आवंटन

कुल मिलाकर, 2021-22 से 2024-25 तक के चार वर्षों में सभी चार ज़िला आयोगों को 28.6 करोड़ रुपए आवंटित किए गए। इसमें से 69% राशि ख़र्च की गई। अकेले मुंबई उपनगर को कुल ज़िला आयोग बजट का 47% (13.3 करोड़ रुपए) आवंटित हुआ और उपलब्ध कराई गई जानकारी के मुताबिक उसने इस अवधि के दौरान केवल 41% बजट का उपयोग किया।

साल 2021-22 और 2022-23 में, कोई भी ज़िला आयोग अपने पूरे बजट का उपयोग नहीं कर सका। 2023-24 में, मुंबई उपनगर के DCDRC को छोड़ अन्य सभी ज़िला आयोगों ने अपने बजट का पूरा उपयोग किया। इस वित्तीय वर्ष में मुंबई उपनगर ने 4.3 करोड़ रुपए के बजट में से केवल 35% हिस्सा ख़र्च किया। मुंबई उपनगर को आवंटित बजट 2021-22 से 2024-25 के बीच 409% बढ़कर 6.5 करोड़ रुपए हो गया, लेकिन इसका उपयोग 2024-25 में गिरकर अपने सबसे निचले स्तर (26%) पर आ गया। मुंबई के चारों DCDRC में से सिर्फ़ मुंबई उपनगर के लिए प्राप्त आवंटन साल-दर-साल कभी नहीं घटा, जबकि अन्य तीनों आयोगों के आवंटन में 2022-23 और 2023-24 में गिरावट देखी गई। ज़िला आयोगों ने प्राप्त बजट का 26% से 100% तक उपयोग किया।

चित्र 25-C: मुंबई ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)

केस निपटान दर (%): 100% और इससे ज्यादा | 80% से 100% | 50% से 80% | 50% से कम

ज़िला आयोग	दर्ज केस 2022	2023	2024	2025, Q1	Total	केस निपटान दर (%) 2022	2023	2024	2025, Q1	Total	3 साल से ज़्यादा से लंबित केस, 2025 तक (%)
मध्य मुंबई	488	716	177	40	1,421	47.3	61.0	11.9	0.0	48.5	29.0
मुंबई उपनगर	338	427	575	54	1,394	14.2	32.6	4.9	105.6	19.5	23.3
मुंबई उपनगर अतिरिक्त	304	236	277	45	862	55.9	25.0	20.2	200.0	43.5	24.5
दक्षिण मुंबई	298	192	185	36	711	50.3	27.1	21.6	2.8	34.2	32.8

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

11 जनवरी-मार्च 2025

चित्र 25-D: मुंबई ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)

उपयोग (%) 100% और इससे ज्यादा | 80% से 100% | 60% से 80% | 60% से कम

ज़िला आयोग	आवंटन (करोड़ में)				उपयोग (करोड़ में)			
	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
मध्य मुंबई	1.38	1.29	1.23	1.53	84.4	85.5	100.0	100.0
मुंबई उपनगर	1.46	1.37	1.16	1.26	94.3	91.1	103.1	92.7
मुंबई उपनगर अतिरिक्त	1.27	1.29	4.34	6.46	82.8	90.2	35.5	25.9
दक्षिण मुंबई	1.38	1.25	1.00	0.92	75.6	93.1	100.0	100.0

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

दिल्ली

DCDRCs की संख्या: **10**

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले DCDRC: **8**

5 DCDRCs को प्राप्त बजट (2021-22 से 2024-25): **22.6 करोड़**

बजट उपयोग: **92%**

मुंबई के बाद दूसरा सबसे बड़ा महानगर दिल्ली है। इसकी वर्तमान आबादी 1.63 करोड़ है जिसके 2050 तक बढ़कर 3.5 करोड़ होने का अनुमान है। यहां स्थित दस में से आठ DCDRCs से आंकड़े मिले थे।

रिक्तियां: अधिकांश DCDRCs में अध्यक्ष और सदस्य मौजूद

जिन पांच DCDRCs ने 2021 और 2025 के बीच के सभी 5 वर्षों के आंकड़े उपलब्ध कराए, उनमें इस दौरान अध्यक्ष नियुक्त थे। हालांकि, केवल 3 ज़िला आयोगों, उत्तर दिल्ली (I), नई दिल्ली (VI), पश्चिम दिल्ली (III) में इन सभी 5 वर्षों के दौरान सदस्य का कोई पद ख़ालीनहीं रहा।

चार या अधिक वर्षों के आंकड़े साझा करने वाले सात ज़िला आयोगों में से केवल दक्षिण पूर्व में 2024 में कोई अध्यक्ष नहीं था।

कर्मचारी रिक्तियां

दिल्ली के आठ DCDRCs[15] में से सात ने कर्मचारी पदों से संबंधित आंकड़े उपलब्ध कराए। इन्होंने बताया कि 2021 और 2025 के बीच के सभी पांच वर्षों के दौरान उनके यहां कर्मचारियों के पद ख़ालीथे। केवल उत्तर पूर्व दिल्ली (IV) में इन पांच में से चार वर्षों में कोई रिक्ति नहीं थी और स्वीकृत कर्मचारियों के सभी दस पद भरे हुए थे।

कर्मचारियों के सबसे अधिक 17 पद पश्चिम दिल्ली (III) में स्वीकृत थे और

चित्र 26-A: दिल्ली ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)

रिक्ति (%) कोई रिक्ति नहीं | 25% तक | 25% से 50% | 50% से ज्यादा

ज़िला आयोग	नियुक्त कर्मचारी					कर्मचारी रिक्ति (%)				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
मध्य दिल्ली DCDRC (VIII)	7	10	10	9	8	46.2	23.1	23.1	30.8	38.5
नई दिल्ली DCDRC (VI)	9 [3]	12 [4]	10 [2]	10 [2]	10 [2]	18.2	-9.1	9.1	9.1	9.1
उत्तर दिल्ली DCDRC (I)	5 [1]	4 [1]	5 [1]	5 [1]	3 [1]	50.0	60.0	50.0	50.0	70.0
उत्तर पूर्व दिल्ली DCDRC (IV)	7 [3]	10 [3]	10 [4]	10 [5]	10 [5]	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
दक्षिण दिल्ली DCDRC (II)	8	9	9	9	NP	20.0	10.0	10.0	10.0	NP
दक्षिण पूर्व दिल्ली DCDRC (X)	3 [1]	7 [2]	6 [1]	6 [1]	NP	62.5	12.5	25.0	25.0	NP
दक्षिण पश्चिम दिल्ली DCDRC (VII)	4 [1]	7 [1]	6	4	NP	55.6	22.2	33.3	55.6	NP
पश्चिम दिल्ली DCDRC (III)	11	11	11	11	11	35.3	35.3	35.3	35.3	35.3

नोट: उपलब्ध जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है।
स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

12 उत्तर पूर्व दिल्ली (IV), दक्षिण (II), दक्षिण पूर्व (X), दक्षिण पश्चिम दिल्ली (VII) और उत्तर दिल्ली (I) के DCDRCs ने आवंटन और ख़र्च के आंकड़े साझा किए।

13 वर्ल्ड अर्बनाइज़ेशन प्रॉस्पेक्ट्स 2025: समरी ऑफ़ रिजल्ट्स, यूनाइटेड नेशन्स। इस लिंक पर उपलब्ध: https://population.un.org/wup/assets/Publications/undesa_pd_2025_wup2025_summary_of_results_final.pdf#page=107

14 उत्तर दिल्ली (I), मध्य दिल्ली (VIII), नई दिल्ली (VI), उत्तर पूर्व दिल्ली (IV) और पश्चिम दिल्ली (III).

15 उत्तर-पश्चिम और पूर्वी ज़िलों ने आंकड़ा उपलब्ध नहीं कराया।

चित्र 26-B: दिल्ली ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)

रिक्ति

ज़िला आयोग	अध्यक्ष स्वीकृत पद	नियुक्त 2021	2022	2023	2024	2025	सदस्य स्वीकृत पद	नियुक्त 2021	2022	2023	2024	2025
मध्य दिल्ली DCDRC (VIII)	1	1	1	1	1	1	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]	[1]
नई दिल्ली DCDRC (VI)	1	[1]	[1]	[1]	[1]	[1]	2	2 [1]	2 [1]	2	2	2
उत्तर दिल्ली DCDRC (I)	1	1	1	1	1	1	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]
उत्तर पूर्व दिल्ली DCDRC (IV)	1	1	1	1	1	1	2	[1]	1	2 [1]	[1]	[1]
दक्षिण दिल्ली DCDRC (II)	1	[1]	[1]	[1]	[1]	NP	2	2 [1]	2 [1]	[1]	[1]	NP
दक्षिण पूर्व दिल्ली DCDRC (X)	1	1	1	1	0	NP	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]	NP
दक्षिण पश्चिम दिल्ली DCDRC (VII)	1	1	1	1	1	NP	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]	NP
पश्चिम दिल्ली DCDRC (III)	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2

नोट: उपलब्ध जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है।
स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

इस अवधि के दौरान वहां केवल 11 कर्मचारी कार्यरत रहे। उत्तर दिल्ली (I) समेत पांच आयोगों[16] ने सभी वर्षों के आंकड़े साझा किए। यहां भी औसतन 56% रिक्तियां रहीं। 2023 और 2024 में यहां कुल 10 स्वीकृत पदों में से पांच पद भरे थे। वर्ष 2025 में यह घटकर केवल तीन रह गए।

केवल चार DCDRCs[17] ने बताया कि इन सभी पांच वर्षों के दौरान उनके यहां डेटा-एंट्री कर्मचारी की नियुक्ति की क्या स्थिति थी। इन चारों ने बताया कि इस दौरान उनके यहां कम-से-कम एक डेटा मॉनिटरिंग स्टाफ़ नियुक्त था। उत्तर पूर्व दिल्ली (IV) में 2021 से 2025 तक के सभी 5 वर्षों के दौरान दो डेटा स्टाफ़ (1 महिला डेटा एंट्री ऑपरेटर और 1 डेटा मैनेजमेंट असिस्टेंट) कार्यरत थे।

लैंगिक प्रतिनिधित्व: केवल दो ज़िला आयोगों में महिला अध्यक्ष

दिल्ली के सात DCDRCs के लैंगिक प्रतिनिधित्व से संबंधित आंकड़े उपलब्ध थे। इनमें से केवल नई दिल्ली (VI) और उत्तर दिल्ली (I) ने 2021 से 2025 के बीच सभी पांच वर्षों के आंकड़े साझा किए। इन सभी 5 वर्षों के दौरान नई दिल्ली (VI) DCDRC में महिला अध्यक्ष थी और 2021 एवं 2022 में यहां एक महिला सदस्य भी कार्यरत थी। वहीं, उत्तर दिल्ली (I) में इस दौरान एक महिला सदस्य की नियुक्ति की गई थी। इसके अलावा दक्षिण (II) एकमात्र ऐसा ज़िला आयोग था जिसने महिला अध्यक्ष होने की सूचना दी। यहां 2023 और 2024 में सदस्य और अध्यक्ष दोनों महिलाएं थीं। 2022 में उत्तर पूर्व दिल्ली (IV) को छोड़कर, आंकड़े उपलब्ध कराने वाले सात ज़िला आयोगों में 2021 से 2025 के बीच अध्यक्ष या सदस्य के रूप में कम-से-कम एक महिला की नियुक्ति की गई थी जैसा कि क़ानूनी रूप से अनिवार्य है।

चार आयोगों, मध्य दिल्ली (VIII), नई दिल्ली (VI), उत्तर पूर्व दिल्ली (IV), उत्तर दिल्ली (I) ने RTI के ज़रिए पांच वर्षों में कर्मचारी लैंगिक प्रतिनिधित्व की स्थिति बताई। मध्य दिल्ली (VIII) ने बताया कि उसके यहां कोई महिला कर्मचारी नहीं थी। वहीं, उत्तर पूर्व दिल्ली (IV) में 2024 और 2025 में 10 कर्मचारी पदों में से पांच पर महिलाएं कार्यरत थीं, जो दिल्ली के उपभोक्ता आयोगों में सबसे अच्छा लैंगिक प्रतिनिधित्व था।

कार्यभार: दिल्ली के ज़िला आयोगों ने लगभग सभी केस निपटाए

सभी आठ ज़िला आयोगों द्वारा साझा 2022 से 2025 तक[18] के आंकड़ों के मुताबिक उन्होंने औसतन 95% की दर से केसों का निपटारा किया। इस दौरान दर्ज 13,238 मामलों में से 12,507 निपटाए गए। यह लंबित मामलों के घटने का संकेत देता है। 2022 से 2025 के बीच केवल दो ज़िला आयोगों, नई दिल्ली (VI) और दक्षिण (II) ने हर साल दर्ज मामलों से अधिक मामलों का निपटारा किया।[19] पश्चिम दिल्ली (III) और उत्तर पूर्व दिल्ली DCDRC ने इस दौरान किसी भी वर्ष 100% मामलों का निपटारा नहीं किया।

वर्ष 2025 में, उत्तर दिल्ली (I) में 65% मामले तीन साल से अधिक समय से लंबित थे। वहीं, मध्य दिल्ली (VIII), दक्षिण (II) और दक्षिण पश्चिम दिल्ली (VII) में इतनी ही अवधि से लंबित मामलों की संख्या 25% से अधिक थी।

16 पश्चिम दिल्ली (III), मध्य दिल्ली (VIII), नई दिल्ली (VI), उत्तर पूर्व दिल्ली (IV).
17 मध्य दिल्ली (VIII), उत्तर पूर्व दिल्ली (IV), पश्चिम दिल्ली (III), उत्तर दिल्ली (I).
18 जनवरी-मार्च, 2025
19 जनवरी-मार्च, 2025

चित्र 26-C: दिल्ली ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)

केस निपटान दर (%) 100% और इससे ज्यादा | 80% से 100% | 50% से 80% | 50% से कम

ज़िला आयोग	दर्ज केस					केस निपटान दर (%)					3 साल से ज़्यादा से लंबित मामले, 2025 तक (%)
	2022	2023	2024	2025, Q1	Total	2022	2023	2024	2025, Q1	Total	
मध्य दिल्ली DCDRC (VIII)	173	313	968	68	1,522	139.3	118.5	59.7	172.1	85.9	25.7
नई दिल्ली DCDRC (VI)	405	639	634	64	1,742	132.1	104.2	112.3	104.7	113.7	NP
उत्तर दिल्ली DCDRC (I)	325	315	514	324	1,478	91.4	146.3	88.3	79.6	99.5	65.2
उत्तर पूर्व दिल्ली DCDRC (IV)	340	480	635	52	1,507	51.5	25.4	80.0	65.4	55.7	10.6
दक्षिण दिल्ली DCDRC (II)	438	436	461	98	1,433	120.5	153.7	136.0	111.2	135.0	38.7
दक्षिण पूर्व दिल्ली DCDRC (X)	388	403	544	144	1,479	80.7	167.5	130.7	116.7	126.2	23.3
दक्षिण पश्चिम दिल्ली DCDRC (VII)	599	700	698	139	2,136	70.8	115.3	139.7	136.7	112.2	29.6
पश्चिम दिल्ली DCDRC (III)	519	523	775	124	1,941	41.4	15.7	48.4	33.9	36.8	NP

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

मध्यस्थता और लोक अदालत: कुछ ज़िला आयोगों ने नियमित केस भेजे

दिल्ली के पांच DCDRCs ने 2022 से 2025 के बीच[20] 1,242 केस लोक अदालतों में भेजे। इनमें से लगभग 70% का निपटारा हो गया। सभी मामलों में से 63% मामले नई दिल्ली (VI) और दक्षिण पूर्व दिल्ली (X) ने भेजे थे। दक्षिण पूर्व दिल्ली (X) ने बताया कि उसके यहां से भेजे गए मामलों में से 83.5% का समाधान हो गया।

केवल तीन ज़िला आयोगों, उत्तर पूर्व दिल्ली (IV), दक्षिण (II), दक्षिण पूर्व (X) ने मध्यस्थता के आंकड़े साझा किए, जो 2022 से 2025 तक के सभी चार वर्षों से संबंधित थे। दक्षिण (II) DCDRC ने 2025 तक के चार वर्षों के दौरान 139 मामलों को मध्यस्थता के लिए भेजा। इनमें से 95% का समाधान किया गया।

बजट: एकमात्र ज़िला आयोग ने एक ही साल किया पूर्ण बजट उपयोग

पांच[21] आयोगों, उत्तर पूर्व दिल्ली (IV), दक्षिण (II), दक्षिण पूर्व (X), दक्षिण पश्चिम दिल्ली (VII), उत्तर दिल्ली (I) ने बजट आवंटन और इसके उपयोग संबंधी पूर्ण जानकारी उपलब्ध कराई। 2021-22 से 2024-25 के बीच इन आयोगों को कुल 22.6 करोड़ रुपए का आवंटन मिला, जिनका 92% हिस्सा ख़र्च किया गया। केवल उत्तर दिल्ली (I) ने 2021-22 में अपने बजट का पूर्ण उपयोग किया था। इसने हर साल प्राप्त धनराशि के 95% से अधिक का उपयोग किया और इसे कुल 4.5 करोड़ रुपए आवंटित किए गए थे। इसके अलावा, उत्तर पूर्व दिल्ली (IV) एकमात्र ऐसा DCDRC रहा जिसने हर साल औसतन अपनी 96% बजट राशि ख़र्च की। दक्षिण (II) और दक्षिण पूर्व (X) ज़िले को इस दौरान क्रमशः 5 करोड़ और 3.5 करोड़ रुपए प्राप्त हुए।

चित्र 26-D: दिल्ली ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)

उपयोग (%) 100% और इससे ज्यादा | 80% से 100% | 60% से 80% | 60% से कम

ज़िला आयोग	आवंटन (करोड़ में)				उपयोग (%)			
	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
मध्य दिल्ली DCDRC (VIII)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
नई दिल्ली DCDRC (VI)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तर दिल्ली DCDRC (I)	0.52	1.05	1.45	1.44	100.0	99.6	96.0	97.5
उत्तर पूर्व दिल्ली DCDRC (IV)	0.40	1.43	1.22	1.04	94.2	98.7	96.7	93.4
दक्षिण दिल्ली DCDRC (II)	0.88	1.33	1.39	1.41	72.2	98.2	97.2	80.9
दक्षिण पूर्व दिल्ली DCDRC (X)	0.39	0.92	1.40	0.88	70.7	94.1	96.9	97.4
दक्षिण पश्चिम दिल्ली DCDRC (VII)	0.72	1.58	1.40	1.80	93.7	82.0	94.5	83.9
पश्चिम दिल्ली DCDRC (III)	0.77	1.38	1.38	1.57	NP	NP	NP	NP

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

20 जनवरी-मार्च, 2025
21 पश्चिम दिल्ली (III) ने ख़र्च के आंकड़े साझा नहीं किए। इसे कुल मिलाकर 5.1 करोड़ रुपए आवंटित किए गए थे।

कोलकाता

DCDRCs की संख्या: **4**

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले DCDRC: **4**

बजट (2021-22 से 2024-25): **7.9 करोड़**

बजट उपयोग: **109%**

रिक्तियां: चार में से तीन DCDRC में शीर्ष पद भरे

मानव संसाधन के मापदंडों को पूरा करने के मामले में, कोलकाता के DCDRCs ने दिल्ली और मुंबई की तुलना में बेहतर प्रदर्शन किया है। इसके तीन DCDRCs, कोलकाता यूनिट-IV, उत्तर कोलकाता यूनिट-I और दक्षिण कोलकाता यूनिट-III में 2021 से 2025 के बीच के सभी पांच वर्षों में अध्यक्ष और सदस्यों के सभी पद भरे हुए थे।

2024 और 2025 में, मध्य कोलकाता यूनिट-II कोलकाता का एकमात्र ऐसा DCDRC था जहां सदस्य पद ख़ालीथा। हालांकि, यहां सभी वर्षों के दौरान अध्यक्ष नियुक्त रहे थे।

कर्मचारी रिक्तियां

2021 और 2025 के बीच, उत्तर कोलकाता यूनिट-I में या तो सभी स्वीकृत पद भरे हुए थे या उससे अधिक कर्मचारी कार्यरत थे। दक्षिण कोलकाता यूनिट-III में भी यही स्थिति तीन वर्षों (2022, 2023 और 2024) के दौरान रही। 2021 से 2025 के बीच स्वीकृत पदों की संख्या पहले की ही तरह 48 रही, लेकिन वास्तविक कर्मचारियों की संख्या 34 से बढ़कर 45 हो गई।

डेटा मैनेजमेंट के मामले में भी ऐसा ही रुझान सामने आया। 2021 में कोलकाता यूनिट-IV को छोड़कर, अन्य सभी वर्षों में इससे संबंधित सभी स्वीकृत पद भरे हुए थे। दक्षिण कोलकाता यूनिट-III में, स्वीकृत पद अधिसूचित न होने के बावजूद डेटा मैनेजमेंट कर्मचारी कार्यरत था।

लैंगिक प्रतिनिधित्व: सभी DCDRC में कम-से-कम एक महिला सदस्य

कोलकाता के सभी चार ज़िला आयोगों में क़ानूनी प्रावधानों के मुताबिक महिला अध्यक्ष या एक महिला सदस्य की नियुक्ति की गई थी।

चित्र 27-A: कोलकाता ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)

रिक्ति (%) — कोई रिक्ति नहीं; 25% तक; 25% से 50%; 50% से ज्यादा

	नियुक्त कर्मचारी					कर्मचारी रिक्ति (%)				
ज़िला आयोग	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
मध्य कोलकाता यूनिट–II	8	12	12	12	12	38.5	7.7	7.7	7.7	7.7
कोलकाता यूनिट–IV	7	12 [2]	13 [2]	10 [2]	10 [2]	46.2	7.7	0.0	23.1	23.1
उत्तर कोलकाता यूनिट–I	13 [1]	12 [3]	13 [4]	13 [4]	14 [4]	-8.3	0.0	-8.3	-18.2	-16.7
दक्षिण कोलकाता यूनिट–III	6 [2]	11 [6]	12 [6]	10 [6]	9 [4]	40.0	-10.0	-20.0	0.0	10.0

नोट: उपलब्ध कराई गई जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है।
स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

चित्र 27-B: कोलकाता ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)

रिक्ति

	अध्यक्ष	नियुक्त संख्या					सदस्य	नियुक्त संख्या				
ज़िला आयोग	स्वीकृत पद	2021	2022	2023	2024	2025	स्वीकृत पद	2021	2022	2023	2024	2025
मध्य कोलकाता यूनिट – II	1	1	[1]	[1]	[1]	[1]	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	[1]	[1]
कोलकाता यूनिट – IV	1	1	1	1	1	1	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]
उत्तर कोलकाता यूनिट – I	1	1	1	1	1	1	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]	[2]
दक्षिण कोलकाता यूनिट – III	1	[1]	[1]	[1]	1	1	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]

नोट: उपलब्ध कराई गई जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है।
स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

चित्र 27-C: कोलकाता ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)

केस निपटान दर (%) ■ 100% और इससे ज्यादा ■ 80% से 100% ■ 50% से 80% ■ 50% से कम

ज़िला आयोग	दर्ज केस					केस निपटान दर (%)					3 साल से ज़्यादा से लंबित मामले, 2025 तक (%)
	2022	2023	2024	2025, Q1	Total	2022	2023	2024	2025, Q1	Total	
मध्य कोलकाता यूनिट–II	249	181	146	17	593	36.1	23.8	17.8	0.0	26.8	43.8
कोलकाता यूनिट–IV	304	454	361	35	1,154	53.6	81.5	60.1	148.6	69.5	2.8
उत्तर कोलकाता यूनिट–I	336	219	188	0	743	67.3	39.3	23.9	-	48.6	19.5
दक्षिण कोलकाता यूनिट–III	1,090	889	756	104	2,839	85.2	89.0	39.2	42.3	72.6	19.1

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

वर्ष 2021 से 2025 के बीच, चारों DCDRC में प्रत्येक वर्ष कम-से-कम एक महिला सदस्य नियुक्त थी। कोलकाता यूनिट-IV और उत्तर कोलकाता यूनिट-I[22] में इन पांच वर्षों में कोई महिला अध्यक्ष नहीं रही।

इसके विपरीत, मध्य कोलकाता यूनिट-II में पांच में से चार वर्षों के दौरान महिला अध्यक्ष थी। लेकिन महिला कर्मचारी प्रतिनिधित्व के मामले में इसका प्रदर्शन सबसे ख़राब रहा, जहां 2021 से 2025 के बीच इसके 12 कर्मचारियों में एक भी महिला कार्यरत नहीं रही। इस मापदंड पर दक्षिण कोलकाता यूनिट-III का प्रदर्शन सबसे अच्छा रहा। वर्ष 2024 में इसके 10 कर्मचारियों में से छह महिलाएं थीं, हालांकि अगले वर्ष 9 कर्मचारियों में महिलाओं की संख्या घटकर 4 रह गई।

2025 तक, कुल कर्मचारियों की संख्या चार वर्षों में 34 से बढ़कर 45 हो गई, लेकिन महिला कर्मचारियों की संख्या 3 से बढ़कर 10 तक ही पहुंच पाई।

कार्यभार: हर तीन में से एक से अधिक मामला लंबित

चारों DCDRC के 2022, 2023 और 2024 से संबंधित समग्र आंकड़े उपलब्ध थे। कुल मिलाकर, कोलकाता के ज़िला आयोगों द्वारा इन तीन वर्षों में दर्ज कुल 5,173 मामलों में से 63.4% का निपटारा किया गया। 2024 में, 1,451 मामलों में से केवल 40% का ही निपटारा हो सका।

2022 और 2025[23] के बीच, दक्षिण कोलकाता यूनिट-III का CCR सबसे अधिक 73% रहा। चारों DCDRC में सबसे कम CCR (27%) मध्य कोलकाता यूनिट-II का रहा, जहां केवल 593 मामले दर्ज थे। इस ज़िले का उच्चतम CCR (36%) वर्ष 2022 में दर्ज किया गया था जब यहां मात्र 249 मामले दर्ज हुए थे।

लोक अदालत: लोक अदालत को अधिकांश मामले 2023 में भेजे गए

कोलकाता के चार DCDRC ने 2022 से 2025[24] के बीच लोक अदालत को 665 मामले भेजे। अकेले साल 2023 में 300 से अधिक मामले भेजे गए, जिनमें से 38% का निपटारा किया गया। तीन DCDRC, दक्षिण यूनिट-III, उत्तर यूनिट-I और मध्य यूनिट-II ने 2024 में बताया कि कम-से-कम 50% मामलों का निपटारा कर लिया गया।

66 प्रशिक्षित मध्यस्थ उपलब्ध के होने के बावजूद, RTI से प्राप्त आंकड़ों से पता चलता है कि 2022 से 2025 तक के चार वर्षों में केवल सात मामले मध्यस्थता के लिए भेजे गए। इनमें से भी सभी मामले 2022 में भेजे गए थे।

कोलकाता के DCDRCs को चार वर्षों (2021-2025) में कुल 7.9 करोड़ रुपए आवंटित किए गए और 109% राशि का उपयोग किया गया। मध्य कोलकाता यूनिट-II, कोलकाता यूनिट-IV और उत्तर कोलकाता यूनिट-I ने 2021-22 से 2024-25 के बीच प्राप्त बजट आवंटन का 100% से अधिक का उपयोग किया, जबकि दक्षिण कोलकाता यूनिट-III ने अपना 99% बजट ख़र्च किया।

साल 2022-23 में, कोलकाता यूनिट-IV को छोड़कर अन्य तीन ज़िला आयोगों को पिछले वर्षों के मुकाबले कम आवंटन प्राप्त हुआ। 2021-22 में, कोलकाता यूनिट-IV को सबसे कम केवल 4.4 लाख रुपए आवंटित किए गए थे।

मध्य कोलकाता यूनिट-II को 2024-25 में सबसे अधिक 1.3 करोड़ रुपए आवंटित किए गए। उस वर्ष इसने अपने बजट का 103% उपयोग किया।

22 उत्तर कोलकाता यूनिट-I ने महिला अध्यक्षों का आंकड़ा साझा नहीं किया।
23 केवल जनवरी-मार्च 2025 के आंकड़े उपलब्ध हैं।
24 जनवरी-मार्च 2025

चित्र 27-D: कोलकाता ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)

उपयोग (%) 100% और इससे ज्यादा | 80% से 100% | 60% से 80% | 60% से कम

ज़िला आयोग	आवंटन (करोड़ में)				उपयोग (%)			
	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
मध्य कोलकाता यूनिट–II	0.41	0.37	0.53	1.34	105.4	141.3	95.6	102.8
कोलकाता यूनिट–IV	0.04	0.46	0.49	0.37	161.7	100.0	90.2	124.0
उत्तर कोलकाता यूनिट–I	0.42	0.23	0.44	0.99	129.9	258.2	128.8	82.9
दक्षिण कोलकाता यूनिट–III	0.46	0.46	0.53	0.34	74.6	110.8	104.0	105.6

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

चेन्नई

DCDRCs की संख्या: **2**

आंकड़े उपलब्ध कराने वाले DCDRC: **2**

बजट (2021-22 से 2024-25): **5.3 करोड़**

बजट उपयोग: **155%**

रिक्तियां: DCDRCs में कोई रिक्ति नहीं (2022 और 2025)

86 लाख की आबादी वाला चेन्नई भारत के सबसे बड़े शहरों में से एक है। इतनी बड़ी आबादी के बावजूद, इस राजधानी वाले शहर में केवल दो DCDRC हैं। अध्ययन के पांच में से चार वर्षों के दौरान दोनों DCDRC में अध्यक्ष और दो-दो सदस्य नियुक्त थे। वर्ष 2021 में, इन दोनों DCDRC में कोई अध्यक्ष और सदस्य नहीं था, जिससे वे कोई कार्य नहीं कर सके।

कर्मचारी रिक्तियां

चेन्नई (दक्षिण) ने बताया कि 2021 में उसके यहां 14 स्वीकृत पदों में से एक पद रिक्त था। वहीं 2024 तक इसके पास स्वीकृत पदों से दो अधिक कर्मचारी हो गए थे। 2021 के अपवाद को छोड़कर, अन्य सभी वर्षों के दौरान दोनों ज़िला आयोगों में सभी पद भरे हुए थे।

चेन्नई (उत्तर) में 2021 से 2025 तक सभी वर्षों के दौरान डेटा मैनेजमेंट कर्मचारी था, वहीं चेन्नई (दक्षिण) में सिर्फ़ 2025 में एक डेटा मैनेजमेंट कर्मचारी कार्यरत था।

लैंगिक प्रतिनिधित्व: पांच वर्षों में एक महिला अध्यक्ष

वर्ष 2021 से 2025 तक के सभी पांच वर्षों के लिए लैंगिक प्रतिनिधित्व संबंधी आंकड़े उपलब्ध नहीं थे। चेन्नई (उत्तर) ने 2025 के अलावा सभी वर्षों के आंकड़े साझा किए। यहां तीन वर्षों (2022 से 2024) के दौरान एक महिला सदस्य थी। इससे इन वर्षों के दौरान लैंगिक प्रतिनिधित्व संबंधी क़ानूनी प्रावधान का अनुपालन सुनिश्चित हुआ। इस ज़िला आयोग में कभी कोई महिला अध्यक्ष पद पर नियुक्त नहीं हुई। केवल 2025 का आंकड़ा साझा करने वाले चेन्नई दक्षिण की अध्यक्ष महिला थी, जिससे उस वर्ष क़ानूनी प्रावधान का अनुपालन सुनिश्चित हुआ। इसके सदस्यों की रिक्तियों से संबंधित आंकड़े उपलब्ध नहीं थे।

इसी तरह, दोनों आयोगों ने कर्मचारियों के लैंगिक प्रतिनिधित्व के सीमित आंकड़े साझा किए। चेन्नई (उत्तर) ने एक से अधिक वर्षों के लिए

चित्र 28-A: चेन्नई ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)

रिक्ति (%) कोई रिक्ति नहीं | 25% तक | 25% से 50% | 50% से ज्यादा

ज़िला आयोग	नियुक्त कर्मचारी					कर्मचारी रिक्ति (%)				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
चेन्नई (उत्तर)	11 [4]	11 [3]	11 [3]	11 [4]	11	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
चेन्नई (दक्षिण)	13	14	14	16	16 [14]	7.1	0.0	0.0	-14.3	-14.3

नोट: उपलब्ध कराई गई जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है।

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

चित्र 28-B: चेन्नई ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)

रिक्ति

ज़िला आयोग	अध्यक्ष: स्वीकृत पद	अध्यक्ष: नियुक्त 2021	2022	2023	2024	2025	सदस्य: स्वीकृत पद	सदस्य: नियुक्त 2021	2022	2023	2024	2025
चेन्नई (उत्तर)	1	0	1	1	1	1	2	0	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2
चेन्नई (दक्षिण)	1	0	1	1	1	[1]	2	0	2	2	2	2

नोट: उपलब्ध कराई गई जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है।
स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

चित्र 28-C: चेन्नई ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)

केस निपटान दर (%) — 100% और इससे ज्यादा; 80% से 100%; 50% से 80%; 50% से कम

ज़िला आयोग	दर्ज केस 2022	2023	2024	2025, Q1	Total	केस निपटान दर (%) 2022	2023	2024	2025, Q1	Total	3 साल से ज़्यादा से लंबित मामले, 2025 तक (%)
चेन्नई (उत्तर)	175	201	284	181	841	100.0	100.0	81.3	7.2	73.7	NP
चेन्नई (दक्षिण)	452	416	401	192	1,461	101.3	107.0	88.8	80.2	96.7	NP

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

चित्र 28-D: चेन्नई ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)

उपयोग (%) — 100% और इससे ज्यादा; 80% से 100%; 60% से 80%; 60% से कम

ज़िला आयोग	आवंटन (करोड़ में) 2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	उपयोग (%) 2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
चेन्नई (उत्तर)	0.86	0.04	0.04	0.04	114.1	2,628.9	2,648.3	2,798.0
चेन्नई (दक्षिण)	0.76	1.07	1.2	1.3	71.5	99.6	98.9	99.9

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

आंकड़े उपलब्ध कराए। इस ज़िला आयोग ने बताया कि उसके यहां कार्यरत 11 कर्मचारियों में महिलाओं की अधिकतम संख्या चार रही थी। चेन्नई (दक्षिण) ने केवल 2025 का आंकड़ा दिया जिसके मुताबिक 16 कर्मचारियों में से 14 महिलाएं थीं।

कार्यभार: 100% से नीचे आई केस निपटान दर

2022 से 2025 के बीच[25], चेन्नई में दर्ज कुल 2,302 उपभोक्ता मामलों का बड़ा हिस्सा चेन्नई (दक्षिण) DCDRC में दर्ज किया गया था। यहां दर्ज कुल 1,461 मामलों में से 97% का निपटारा किया गया। इसकी तुलना में चेन्नई (उत्तर) में 841 मामले दर्ज हुए और उनमें से 74% का निपटारा किया गया। 2022 और 2023 में चेन्नई (दक्षिण) और चेन्नई (उत्तर) का CCR कम-से-कम 100% रहा था, जो 2024 में गिरकर क्रमशः 89% और 81% रह गया।

25 जनवरी-मार्च 2025

बजट: चेन्नई (उत्तर) को मिला काफ़ी कम बजट

चेन्नई के दो ज़िला आयोगों ने 2021-22 से 2024-25 के बीच आवंटित कुल 5.3 करोड़ रुपए का 155% उपयोग किया था।

लेकिन चेन्नई उत्तर और चेन्नई दक्षिण को आवंटित बजट में काफ़ी अंतर सामने आया। चेन्नई उत्तर को अधिकांश वर्षों में कम धनराशि आवंटित की गई। 2022 से 2024 के बीच, इसे 3.8 से 3.9 लाख के बीच का आवंटन मिला, जबकि आयोग प्राप्त धनराशि का हर साल 2600% उपयोग कर रहा था। चार वर्षों में चेन्नई उत्तर को 98 लाख मिले लेकिन इसने आवंटित बजट का चार गुना उपयोग किया।

इसकी तुलना में, चेन्नई (दक्षिण) आयोग को 5.3 करोड़ के कुल आवंटन का 82% हिस्सा प्राप्त हुआ और उसने इसका 95% ख़र्च किया। औसतन, इसने हर साल 92% धनराशि का उपयोग किया।

बेंगलुरू

DCDRCs की संख्या: **5**

आंकड़े उपलब्ध वाले DCDRC: **5**

3 DCDRCs[26] को आवंटित बजट (2021-22 से 2024-25): **14.6 करोड़**

बजट उपयोग: **100%**

रिक्तियां: तीन ज़िला आयोगों में कोई रिक्ति नहीं

बेंगलुरु के पांच में से चार DCDRCs,[27] बेंगलुरु ग्रामीण एवं बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त, बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त, बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त और बेंगलुरु शहरी ने रिक्तियों की जानकारी उपलब्ध कराई। इन्होंने अध्यक्ष और सदस्य पदों से संबंधित सभी पांच वर्षों का आंकड़ा साझा किया। बेंगलुरु शहरी में 2025 में कोई अध्यक्ष नहीं था। अन्य सभी आयोगों ने बताया कि 2021 से 2025 के बीच उनके यहां अध्यक्षों और सदस्यों के सभी पद भरे हुए थे। हालांकि, बेंगलुरु शहरी में इस अवधि के दौरान कोई सदस्य पद ख़ालीनहीं था।

कर्मचारी रिक्तियां

2025 में, 54 पदों में से 44 पद भरे गए थे, जबकि 2021 में 48 पदों में से 40 पर नियुक्ति हुई थी। वास्तव में, रिक्ति तीन प्रतिशत बढ़ गई। आरटीआई आंकड़े साझा करने वाले चार ज़िला आयोगों में, 'बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त' एकमात्र ऐसा आयोग रहा जिसने किसी न किसी साल में सभी कर्मचारी पदों पर नियुक्तियां कीं। इसने 2021 और 2022 में अपने यहां के सभी आठ स्वीकृत पदों को भरा। 2023 के बाद से स्वीकृत पद बढ़ाकर 13 कर दिए गए। इस DCDRC ने तब 11 पदों पर नियुक्ति की। बेंगलुरु ग्रामीण एवं 'बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त' और बेंगलुरु शहरी के DCDRCs में सभी वर्षों के दौरान 14-14 स्वीकृत पद थे। पहले ने अधिकतम 10 पद भरे, जबकि बेंगलुरु शहरी ने इस अवधि में 12 पदों पर नियुक्ति की।

इसके अलावा, बेंगलुरु ग्रामीण एवं 'बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त', बेंगलुरु शहरी और 'बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त' इन तीन DCDRCs ने 2021 से 2025 तक के सभी पांच वर्षों का आंकड़ा साझा किया था। इनमें सभी वर्षों के दौरान एक डेटा मैनेजमेंट कर्मचारी नियुक्त था। 'बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त' ने भी सभी वर्षों के लिए एक डेटा एंट्री कर्मचारी होने की जानकारी दी, हालांकि इसने 2025 के आंकड़े साझा नहीं किए।

लैंगिक प्रतिनिधित्व: चारों आयोगों ने प्रावधानों का किया अनुपालन

'केवल बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त' ने महिला अध्यक्ष होने की सूचना दी। 2021 को छोड़कर सभी वर्षों में यहां महिला अध्यक्ष रहीं। वर्ष 2024 और 2025 में अध्यक्ष और सदस्य दोनों पदों पर महिला होने की वजह से यह 'पूर्ण महिला आयोग' था। चारों ज़िला आयोगों[28] ने हर साल उस क़ानूनी प्रावधान का अनुपालन किया जिसके मुताबिक अध्यक्ष और सदस्यों में कम-से-कम एक महिला का होना अनिवार्य है।

बेंगलुरु के चार ज़िला आयोगों ने कर्मचारियों के लैंगिक प्रतिनिधित्व संबंधी आंकड़ा उपलब्ध कराया।[29] जहां 2021 से 2025 के बीच नियुक्त कर्मचारी 40 से बढ़कर 44 हो गए, वहीं महिलाओं की संख्या 25 से घटकर 21 रह गई। बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त का औसत लैंगिक

चित्र 29-A: बेंगलुरु ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)

रिक्ति (%): कोई रिक्ति नहीं | 25% तक | 25% से 50% | 50% से ज्यादा

ज़िला आयोग	नियुक्त कर्मचारी					कर्मचारी रिक्ति (%)				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	[8]	[8]	11 [9]	11 [6]	11 [8]	0.0	0.0	15.4	15.4	15.4
बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	11	11 [10]	11 [7]	11 [5]	11 [5]	8.3	21.4	21.4	21.4	21.4
बेंगलुरु शहरी	12 [3]	12 [5]	12 [4]	12 [4]	12 [4]	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3
बेंगलुरु ग्रामीण, बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त	9 [3]	9 [3]	10 [3]	10 [4]	10 [4]	35.7	35.7	28.6	28.6	28.6

नोट: 1. उपलब्ध कराई गई जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है। 2. बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त के DCDRCs ने कर्मचारियों संबंधी आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।
स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

26 बेंगलुरु ग्रामीण एवं बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त, बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त और बेंगलुरु शहरी DCDRCs ने आंकड़े साझा किए।
27 बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त के DCDRC ने आंकड़े साझा नहीं किए।
28 बेंगलुरु ग्रामीण एवं बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त, बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त, बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त और बेंगलुरु शहरी के DCDRCs.
29 बेंगलुरु ग्रामीण एवं बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त, बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त, बेंगलुरु शहरी और बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त के DCDRCs.

चित्र 29-B: बेंगलुरु ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)

रिक्ति

ज़िला आयोग	अध्यक्ष स्वीकृत पद	अध्यक्ष नियुक्त कर्मचारी 2021	2022	2023	2024	2025	सदस्य स्वीकृत पद	सदस्य नियुक्त कर्मचारी 2021	2022	2023	2024	2025
बेंगलुरु ग्रामीण, बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त	1	1	1	1	1	1	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]
बेंगलुरु शहरी	1	1	1	1	1	0	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2 [1]
बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	1	1	[1]	[1]	[1]	[1]	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2	2
बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	1	1	1	1	1	1	2	2 [1]	2 [1]	2 [1]	2	2

नोट: 1. उपलब्ध कराई गई जानकारी के मुताबिक महिला कर्मचारियों की संख्या कोष्ठक में दी गई है। 2. बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त के DCDRCs ने अध्यक्ष और सदस्य संबंधी आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।
स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

प्रतिनिधित्व सबसे अच्छा (82%) रहा। 2025 में इसके 11 कर्मचारियों में से आठ महिलाएं थीं।

बेंगलुरु के DCDRCs की केस निपटान दर

वर्ष 2022 से 2025 के बीच बेंगलुरु के तीन DCDRC[30] में 3,980 मामले दर्ज हुए और 72% का निपटारा किया गया।[31]

2022 से 2024 के बीच तीन आयोगों की औसत केस निपटान दर 96.4% से घटकर 50% हो गई। हालांकि, सभी ज़िला आयोगों ने 2022 में 90% से अधिक मामलों का निपटारा किया जो इस अवधि में उनका सर्वश्रेष्ठ प्रदर्शन रहा। तीनों में से कोई भी आयोग किसी भी वर्ष सभी मामलों का निपटारा नहीं कर सका।

वर्ष 2024 में मामलों के निपटान दर में भारी गिरावट आई। 'बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त' ने अपने 482 मामलों में केवल 38% का निपटारा किया जबकि 2021 में इसने 96% मामलों का निपटारा किया था। 2024 में 66% निपटान दर के साथ 'बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त' का प्रदर्शन सबसे अच्छा रहा।

लोक अदालत: बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त ने सबसे अधिक मामले भेजे

दो DCDRC (बेंगलुरु शहरी और बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त) ने चार वर्षों के दौरान लोक अदालतों को भेजे गए मामलों के आंकड़े साझा किए। पहले आयोग द्वारा लोक अदालत को भेजे गए 407 मामलों में से केवल 15% का निपटारा हुआ, जबकि दूसरे के ऐसे 488 मामलों में से 40% का निपटारा हुआ।

बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त ने 270 मामले भेजे, जो आंकड़ा साझा करने वाले 37 DCDRCs में सबसे अधिक है।

बजट: वित्त वर्ष 2021 से 2024 के बीच आवंटन घटा

पांच में से इन तीन DCDRCs के बजट आंकड़े उपलब्ध थे: बेंगलुरु ग्रामीण एवं बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त, बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त और

चित्र 29-C: बेंगलुरु ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)

केस निपटान दर (%): 100% और इससे ज्यादा | 80% से 100% | 50% से 80% | 50% से कम

ज़िला आयोग	दर्ज केस 2022	2023	2024	2025, Q1	Total	केस निपटान दर (%) 2022	2023	2024	2025, Q1	Total	3 साल से ज़्यादा से लंबित मामले, 2025 तक (%)
बेंगलुरु शहरी	330	521	463	107	1,421	99.4	90.6	46.4	0.0	71.4	0.0
बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	379	452	482	35	1,348	95.5	77.9	38.0	2.9	66.6	4.2
बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	282	392	474	63	1,211	94.3	91.3	66.0	7.9	77.8	6.0

स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

30 बेंगलुरु शहरी, बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त और बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त के DCDRCs के आंकड़े उपलब्ध हैं।
31 जनवरी–मार्च 2025

बेंगलुरु शहरी। तीनों ने 2021-22 से 2024-25 के बीच सभी वर्षों में अपने बजट का पूरा उपयोग किया, वहीं आवंटन की बारीक जांच-पड़ताल से और भी बातें सामने आईं।

कुल मिलाकर, बेंगलुरु ग्रामीण और बेंगलुरु शहरी-I अतिरिक्त के ज़िला आयोग को 2024-25 में प्राप्त आवंटन पिछले वर्ष की तुलना में आधा घटकर 75.2 लाख रह गया था। आवंटन में बहुत कमी और बढ़ोतरी सामने आई। 2022-23 में इसमें 42% की गिरावट आई तो अगले वर्ष यह 51% बढ़कर लगभग 1.5 करोड़ हो गया। हर साल पूर्ण उपयोग के बावजूद, बजट में कमी के कारणों का पता नहीं चल सका।

हालांकि, बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त को हर साल बेहतर आवंटन मिला, लेकिन इसके मामले में भी समान रुझान दिखे। 2021-22 की तुलना में इसका बजट 2024-25 में 13% घटकर 99 लाख हो गया, जबकि सभी वर्षों में धनराशि का पूरा उपयोग हुआ था। लगातार दो वित्त वर्षों (2023 और 2024) में इसे मिला आवंटन क्रमशः 21% और 11% घटा।

इसी तरह, बेंगलुरु शहरी को 2024-25 में 1.2 करोड़ आवंटित हुए। यह बजट 2021-22 की तुलना में 3% कम था। पिछले वित्त वर्ष 2023-24 में भी इसे 11% की कटौती के साथ उतनी ही राशि आवंटित हुई थी।

कुल मिलाकर, तीनों DCDRCs ने हरेक वित्त वर्ष में अपने पूरे बजट का उपयोग किया था।

चित्र 29-D: बेंगलुरु ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)

उपयोग (%) 100% और इससे ज्यादा | 80% से 100% | 60% से 80% | 60% से कम

	आवंटन (करोड़ में)				उपयोग (करोड़ में)			
ज़िला आयोग	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	1.69	0.98	1.47	0.75	100.0	100.0	100.0	100.0
बेंगलुरु शहरी	1.24	1.36	1.21	1.22	100.0	100.0	100.0	100.0
बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	1.14	1.41	1.12	0.99	100.0	100.0	100.0	100.0

नोट: बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त और बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त के DCDRCs ने बजट उपयोग के आंकड़े उपलब्ध नहीं कराए।
स्रोत: अप्रैल से जून 2025 के बीच प्राप्त RTI जवाब।

अन्य राजधानियां

DCDRCs की संख्या: **23 शहर में कार्यरत 28 आयोग**

बजट (2021-22 से 2024-25): **45 करोड़ (14 आयोग)**

बजट उपयोग: **99% (14 आयोग)**

राजधानियों में रिक्तियां: 10 ज़िला आयोगों में पूरे पांच साल अध्यक्ष रहे, छह ने सदस्यों के पद भरे

23 राजधानियों में स्थित 28 ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों (DCDRCs) में 2021 से 2025 के बीच के सभी पांच वर्षों में अध्यक्ष पदों पर नियुक्ति रही या नहीं, इसकी जानकारी केवल 15 आयोगों ने दी। गुरुग्राम, पटना, विजयवाड़ा और उत्तरी गोवा सहित दस ज़िला आयोगों में इन सभी वर्षों के दौरान अध्यक्ष नियुक्त थे। इनमें से छह आयोग बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में स्थित थे। केवल गुजरात की राजधानी गांधीनगर में इन 5 वर्षों में कभी भी अध्यक्ष की नियुक्ति नहीं हो सकी। हालांकि, इस दौरान वहां सदस्यों के दोनों पद भरे हुए थे।

श्रीनगर ज़िला आयोग ने चार वर्षों का आंकड़ा साझा किया और इस दौरान वहां कभी अध्यक्ष नहीं था। इन चारों वर्षों में वहां सदस्यों के दो पदों में से एक पर नियुक्ति थी। लखनऊ (I और II), धनबाद और शिलॉन्ग के आयोगों में उपरोक्त पांच में से चार वर्षों, जबकि कामरूप और पुडुचेरी में तीन वर्षों तक अध्यक्ष रहे। जयपुर, भोपाल और हरिद्वार के आंकड़े उपलब्ध नहीं थे।

इसी तरह, 28 में से केवल 14 DCDRCs ने सदस्यों की रिक्तियों से संबंधित पांच साल के आंकड़े साझा किए। इनमें से केवल छह[35] आयोगों में सभी वर्षों के दौरान सदस्यों के सभी पद भरे रहे केवल तिरुवनंतपुरम में इन सभी पांच वर्षों के दौरान अध्यक्ष, सदस्य और कर्मचारियों का कोई पद ख़ालीनहीं था। 2021 से 2025 के बीच इसके सभी 11 कर्मचारी पद भरे हुए थे।

चित्र 30: ज़िला आयोग: अध्यक्ष और सदस्य (2021–2025)

केवल 15 DCDRCs ने अध्यक्षों से संबंधित सभी पांच वर्षों (2021-2025) का आंकड़ा साझा किया।

केवल तिरुवनंतपुरम के ज़िला आयोग में अध्यक्ष, सदस्य और कर्मचारियों का कोई पद ख़ालीनहीं था।

2021 और 2025 के बीच केवल तीन ज़िला आयोगों की अध्यक्ष महिला रहीं।

रिक्ति

		अध्यक्ष, नियुक्त					सदस्य, नियुक्त					
ज़िला आयोग	राज्य/कें.शा.प्र.	2021	2022	2023	2024	2025	स्वीकृत	2021	2022	2023	2024	2025
अंडमान और निकोबार	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	[1]	[1]	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP	NP
विजयवाड़ा	आंध्र प्रदेश	1	1	1	1	1	2	0	2	2	2	2
कामरूप	असम	1	1	1	0	0	2	2	2	2	2	2
पटना	बिहार	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1
दुर्ग	छत्तीसगढ़	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
उत्तरी गोवा	गोवा	1	[1]	[1]	[1]	[1]	2	2	2	2	2	2
गांधीनगर	गुजरात	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2
गुरुग्राम	हरियाणा	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2
धनबाद	झारखंड	0	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1
तिरुवनंतपुरम	केरल	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
शिलॉन्ग	मेघालय	0	[1]	[1]	[1]	[1]	2	2	2	2	2	2
कोहिमा	नगालैंड	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
पुडुचेरी	पुडुचेरी	0	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2
एसएएस नगर मोहाली	पंजाब	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
गंगटोक	सिक्किम	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1

नोट: 1. 28 ज़िला आयोगों में से केवल 15 ने सभी पांच वर्षों के लिए अध्यक्षों से संबंधित आंकड़े उपलब्ध कराए और 14 ने सदस्यों से संबंधित आंकड़े साझा किए। संपूर्ण आंकड़ों के लिए कृपया अनुलग्नक देखें। 2. उपलब्ध जानकारी के मुताबिक महिला अध्यक्षों की संख्या कोष्ठक में दी गई है। 3. ज़िलों को राज्य/कें.शा.प्र. के नाम के अनुसार A से Z के क्रम में रखा गया है।

32 राजधानी के आंकड़े उपलब्ध न होने पर राज्य के सबसे अधिक कार्यभार वाले DCDRC का चयन किया गया। ऐसे शहरों में गुरुग्राम, दुर्ग, धनबाद, एसएएस नगर मोहाली और हरिद्वार शामिल हैं।

33 अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, विजयवाड़ा, कामरूप, पटना, दुर्ग, उत्तरी गोवा, गांधीनगर, गुरुग्राम, धनबाद, तिरुवनंतपुरम, शिलॉन्ग, कोहिमा, पुडुचेरी, एसएएस नगर मोहाली और गंगटोक के ज़िला आयोग।

34 अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, विजयवाड़ा, पटना, दुर्ग, उत्तरी गोवा, गुरुग्राम, तिरुवनंतपुरम, कोहिमा, एसएएस नगर मोहाली और गंगटोक के ज़िला आयोग।

35 उत्तरी गोवा, तिरुवनंतपुरम, कोहिमा, शिलॉन्ग, कामरूप और गांधीनगर के ज़िला आयोग।

चार छोटे राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों में स्थित अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, उत्तरी गोवा, कोहिमा और गंगटोक के ज़िला आयोगों में 2021 से 2025 तक हर साल अध्यक्ष नियुक्त रहे। इनमें से उत्तरी गोवा और कोहिमा के ज़िला आयोगों में इस दौरान सभी सदस्य पद भी भरे हुए थे।

15 में से केवल 3 DCDRCs में महिला अध्यक्ष

नियमावली के अनुसार, ज़िला आयोग के अध्यक्ष या कम-से-कम एक सदस्य पद पर महिला की नियुक्ति अनिवार्य है।[36] 28[37] में से 17 ज़िला आयोगों के 2021 से 2025 तक के उपलब्ध आंकड़ों से पता चलता है कि अध्यक्ष पद पर महिलाओं का प्रतिनिधित्व अपर्याप्त रहा।

केवल तीन ज़िला आयोगों, अंडमान और निकोबार, शिलॉन्ग और उत्तरी गोवा में 2021 से 2025 के बीच महिला अध्यक्ष नियुक्त रहीं। उत्तरी गोवा और शिलॉन्ग में पांच में से चार वर्षों तक महिला अध्यक्ष रहीं। वहीं, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह में 2021 और 2022 में महिला अध्यक्ष कार्यरत थीं, लेकिन इसके बाद के तीन वर्षों में वहां न तो अध्यक्ष और न ही सदस्य के पद पर किसी महिला की नियुक्ति की गई। हालांकि, शिलॉन्ग में 2022 से अध्यक्ष और सदस्य सभी महिला रहे और उत्तरी गोवा के ज़िला आयोग में अध्यक्ष सहित दो महिलाएं नियुक्त थीं।

कर्मचारी रिक्तियां

पांच साल का आंकड़ा साझा करने वाले DCDRCs[38] में, 2021 में स्वीकृत कर्मचारी पदों की संख्या 94 थी, जिनमें 15% पद रिक्त थे। वर्ष 2025 तक, स्वीकृत 93 पदों की तुलना में कार्यरत कर्मचारियों की संख्या 103 (10 ज्यादा) अधिक हो गई थी। विजयवाड़ा, पटना और शिलॉन्ग ज़िला आयोगों में स्वीकृत पदों से अधिक कर्मचारी तैनात थे। कर्मचारियों में रजिस्ट्रार, अकाउंटेंट, अधीक्षक, सहायक, क्लर्क, सीनियर और जूनियर स्तरीय स्टेनोग्राफ़र तथा सफ़ाईकर्मी-सह-चौकीदार श्रेणी के स्टाफ़ शामिल थे।

इसके अलावा, कर्मचारियों के लैंगिक प्रतिनिधित्व संबंधी पांच वर्षों के आंकड़े उपलब्ध कराने वाले सात ज़िला आयोगों में से केवल तिरुवनंतपुरम और उत्तरी गोवा में सभी वर्षों के दौरान पुरुषों के मुक़ाबले महिला कर्मचारियों की संख्या अधिक थी। तिरुवनंतपुरम में इस दौरान

चित्र 31: ज़िला आयोग: कर्मचारी रिक्तियां (%) (2021-2025)

कर्मचारी रिक्तियों का प्रतिशत -250% से 90% के बीच रहा।

वर्ष 2025 में, स्वीकृत 93 पदों की तुलना में कार्यरत कर्मचारियों की संख्या 103 (10 ज्यादा) अधिक हो गई थी।

कर्मचारियों में महिलाओं की हिस्सेदारी वर्ष 2021 में 36% थी जो 2025 में घटकर 29% रह गई।

रिक्ति (%)
- कोई रिक्ति नहीं
- 25% तक
- 25% से 50%
- 50% से ज्यादा

क्र. स.	ज़िला आयोग	राज्य/केंद्र शासित प्रदेश	कर्मचारी रिक्ति (%) 2021	2022	2023	2024	2025
1	विजयवाड़ा	आंध्र प्रदेश	-20.0	-100.0	-100.0	-140.0	-140.0
2	कामरूप	असम	-12.5	0.0	-12.5	12.5	-250.0
3	पटना	बिहार	-25.0	-25.0	-62.5	-62.5	-62.5
4	दुर्ग	छत्तीसगढ़	36.8	31.6	21.1	21.1	26.3
5	गुरुग्राम	हरियाणा	26.7	26.7	0.0	0.0	0.0
6	शिमला	हिमाचल प्रदेश	0.0	12.5	12.5	12.5	NP
7	श्रीनगर (गांदरबल)	जम्मू और कश्मीर	NP	10.0	0.0	0.0	0.0
8	जम्मू	जम्मू और कश्मीर	NP	36.4	36.4	36.4	36.4
9	धनबाद	झारखंड	90.0	30.0	20.0	10.0	10.0
10	तिरुवनंतपुरम	केरल	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
11	कवरत्ती	लक्षद्वीप	NP	NP	NP	NP	0.0
12	शिलॉन्ग	मेघालय	-50.0	-50.0	-50.0	-50.0	-50.0
13	पुडुचेरी	पुडुचेरी	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0
14	एसएएस नगर मोहाली	पंजाब	0.0	18.8	18.8	18.8	18.8
15	गंगटोक	सिक्किम	11.1	0.0	0.0	0.0	NP
16	हरिद्वार	उत्तराखंड	NP	NP	NP	NP	-40.0

नोट: 1. 28 ज़िला आयोगों में से केवल 16 ने कर्मचारी रिक्ति से संबंधित आंकड़े उपलब्ध कराए। संपूर्ण आंकड़ों के लिए कृपया अनुलग्नक देखें। 2. ज़िलों को राज्य/कें.शा.प्र. के नाम के अनुसार A से Z के क्रम में रखा गया है।

36 धारा 4 (3), 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019'; इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/SCDRC-DCDRC Rules_1732703388.pdf#page=5

37 अंडमान और निकोबार, कामरूप, पटना, दुर्ग, उत्तरी गोवा, गुरुग्राम, धनबाद, तिरुवनंतपुरम, पुडुचेरी, गंगटोक के ज़िला आयोगों ने सभी पांच वर्षों के आंकड़े साझा किए। शिमला, जम्मू, श्रीनगर (गांदरबल), शिलॉन्ग, एसएएस नगर मोहाली, लखनऊ-I और लखनऊ-II ज़िला आयोगों ने चार वर्षों का आंकड़ा साझा किया।

38 विजयवाड़ा, कामरूप, पटना, दुर्ग, गुड़गांव, धनबाद, तिरुवनंतपुरम, शिलॉन्ग, पुडुचेरी, एसएएस नगर मोहाली के ज़िला आयोग।

चित्र 32: ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (%) (2022 से मार्च 2025 तक)

नियमों के अनुसार, यदि किसी मामले में वस्तुओं के परीक्षण या विश्लेषण की ज़रूरत नहीं है, तो विरोधी पक्ष को नोटिस मिलने के तीन महीने के भीतर केस का निपटारा कर लिया जाना चाहिए। यदि मामले का परीक्षण या विश्लेषण आवश्यक हो तो यह अवधि पांच महीने तय की गई है।

> तिरुवनंतपुरम DCDRC ने 2021 से 2025 के बीच अध्यक्ष और सदस्यों के सभी पद भरे होने के बावजूद केवल 53% मामलों का ही निपटारा किया।

केस निपटान दर (%)
- 100% और इससे ज्यादा
- 80% से 100%
- 50% से 80%
- 50% से कम

क्र. स.	ज़िला आयोग	राज्य/कें.शा.प्र.	केस निपटान दर (%) 2022	2023	2024	2025, Q1
1	अंडमान और निकोबार	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	165.0	0.0	0.0	0.0
2	विजयवाड़ा	आंध्र प्रदेश	47.3	36.6	21.9	9.0
3	कामरूप	असम	97.2	73.0	90.5	400.0
4	पटना	बिहार	118.6	173.6	106.1	527.8
5	दुर्ग	छत्तीसगढ़	24.7	41.5	18.9	1.6
6	उत्तरी गोवा	गोवा	48.7	206.7	89.8	283.3
7	गांधीनगर	गुजरात	NP	NP	NP	NP
8	गुरुग्राम	हरियाणा	70.2	54.6	50.8	61.6
9	शिमला	हिमाचल प्रदेश	133.1	125.1	123.5	100.0
10	जम्मू	जम्मू और कश्मीर	0.0	39.9	21.2	0.0
11	श्रीनगर	जम्मू और कश्मीर	22.9	141.7	142.9	185.1
12	धनबाद	झारखंड	51.5	62.7	55.4	35.9
13	तिरुवनंतपुरम	केरल	51.9	52.8	25.9	40.7
14	कवरत्ती	लक्षद्वीप	0.0	0.0	150.0	33.3
15	भोपाल–I	मध्य प्रदेश	NP	87.8	68.5	46.4
16	भोपाल–II	मध्य प्रदेश	43.0	684.3	530.5	NP
17	शिलॉन्ग	मेघालय	85.0	76.1	62.0	NP
18	कोहिमा	नगालैंड	17.7	90.0	63.6	44.4
19	पुडुचेरी	पुडुचेरी	0.0	151.2	143.9	72.7
20	एसएएस नगर मोहाली	पंजाब	84.8	100.5	132.3	101.1
21	जयपुर-II	राजस्थान	33.2	72.0	73.0	43.0
22	जयपुर-IV	राजस्थान	48.1	65.1	83.6	57.5
23	जयपुर-III	राजस्थान	134.7	76.1	74.8	81.8
24	जयपुर-I	राजस्थान	179.0	96.6	169.8	130.4
25	गंगटोक	सिक्किम	58.3	75.0	100.0	100.0
26	लखनऊ-I	उत्तर प्रदेश	84.3	125.8	88.1	82.4
27	लखनऊ-II	उत्तर प्रदेश	232.6	218.0	103.9	131.8
28	हरिद्वार	उत्तराखंड	111.5	0.0	23.2	61.2

नोट: 1. कृपया संपूर्ण आंकड़ों के लिए अनुलग्नक देखें। 2. ज़िलों को राज्य/कें.शा.प्र. के नाम के अनुसार A से Z के क्रम में रखा गया है।

11 कर्मचारियों में से कम-से-कम आठ महिलाएं थीं और उत्तरी गोवा में 2025 में नौ कर्मचारियों में सात महिलाएं थीं।

कुल मिलाकर, 2025 में सात DCDRCs[39] के कुल 75 कार्यरत कर्मचारियों में से लगभग 29% महिलाएं थीं। जबकि 2021 में 56 कर्मचारियों में से 36% महिलाएं थीं।

केवल एक-तिहाई ज़िला आयोगों ने किया सभी मामलों का निपटारा[40]

नौ ज़िला आयोगों ने इस दौरान 100% से अधिक की केस निपटान दर (CCR) दर्ज की। इनमें पटना, उत्तरी गोवा, शिमला, श्रीनगर, भोपाल-II, पुडुचेरी, एसएएस नगर मोहाली, जयपुर-I और लखनऊ-II शामिल हैं। यह दर्शाता है कि इन्होंने पुराने लंबित मामलों का निपटारा भी किया। 28 DCDRCs में 2022 से 2024 के बीच कुल 33,245 मामले दर्ज किए गए। इनमें से 86% मामलों का निपटारा किया गया। सबसे अधिक मामले गुरुग्राम में दर्ज किए गए, जहां तीन साल तक हर साल 1,000 से अधिक मामले दर्ज हुए। गुरुग्राम ने 2022 में 70.2% मामलों का निपटारा किया जो कि उसका सबसे बेहतर CCR रहा। वर्ष 2024 में यहां सर्वाधिक मामले (1,588) दर्ज किए गए और इसका CCR गिरकर 51% (इसका न्यूनतम) रह गया।

39 विजयवाड़ा, कामरूप, पटना, दुर्ग, उत्तरी गोवा, धनबाद, तिरुवनंतपुरम के DCDRCs.

40 धारा 38 (7), उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/CP Act 2019_1732700731.pdf#page=20

3 वर्षों से अधिक समय से लंबित मामले

IJR ने सभी DCDRCs से तीन साल से अधिक समय से लंबित मामलों की संख्या से जुड़ी जानकारी मांगी थी। कामरूप, पटना और श्रीनगर के ज़िला आयोगों ने बताया कि 2025 तक उनके यहां आधे से अधिक मामले 3 साल से अधिक समय से लंबित थे। पांच[41] अन्य ज़िला आयोगों में 33% से अधिक मामले तीन साल से अधिक समय से लंबित थे।

लखनऊ-II, पटना और शिमला के ज़िला आयोगों ने 2025 सहित सभी चार वर्षों में 100% मामलों का निपटारा किया।[42] पटना में 2022 से 2024 के बीच हर साल 600 से अधिक मामले दर्ज किए गए। 2023 में, दर्ज किए गए 670 मामलों की तुलना में 1,163 मामलों का निपटारा किया गया, यह बताता है कि इस दौरान लंबित मामलों का भी निपटारा किया गया।

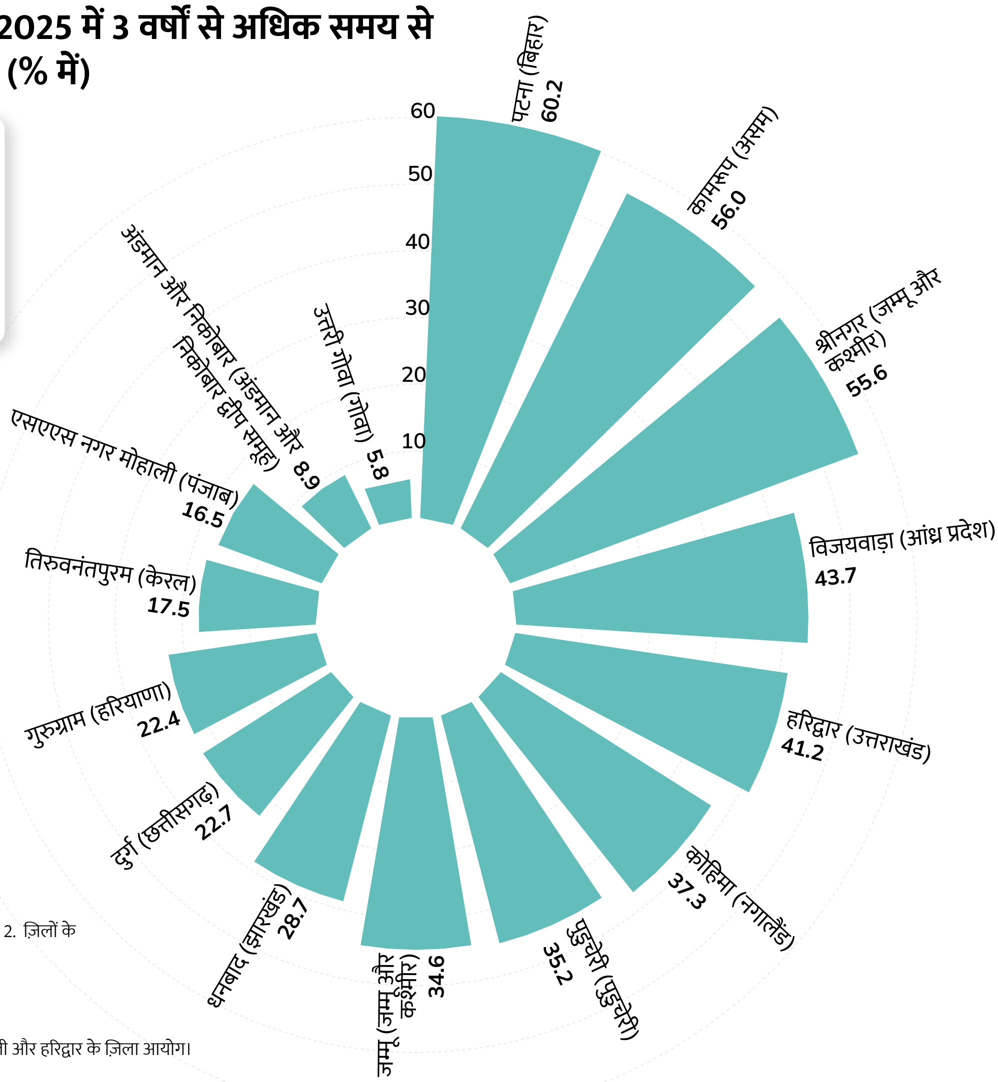
तिरुवनंतपुरम ज़िला आयोग में 2021 से 2025 के बीच अध्यक्ष और सदस्यों के सभी पदों पर नियुक्ति रही, लेकिन यह किसी भी कैलेंडर वर्ष में अधिकतम 53% मामलों का ही निपटारा कर सका। इससे यह साफ़ होता है कि यह ज़रूरी नहीं कि सिर्फ़ रिक्तियों को भरने से उच्च CCR हासिल हो जाए। साल 2024 में मामलों को निपटाने की रफ़्तार घट गई और यह पिछले साल के अपने सबसे ऊंचे स्तर से गिरकर केवल 26% रह गई। इस पूरी अवधि के दौरान इसने कुल 41% मामलों का ही निपटारा किया था। बड़े और मध्यम आकार के राज्यों में केवल छत्तीसगढ़ के दुर्ग (31.6%) और आंध्र प्रदेश के विजयवाड़ा (30.4%) का CCR तिरुवनंतपुरम से कम था।

DCDRCs द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)

28 में से 14[43] ज़िला आयोगों का 2021-22 से 2024-25 तक बजट आवंटन और ख़र्च के आंकड़े उपलब्ध हैं। कुल मिलाकर, इन ज़िला आयोगों को 45 करोड़ रुपए आवंटित किए गए थे, जिनमें से 44 करोड़ रुपए ख़र्च किए गए। हालांकि, ज़िलावार आकलन से पता चलता है कि अधिकांश ज़िला आयोग आवंटित बजट का पूरा उपयोग नहीं कर सके।

चित्र 33: ज़िला आयोग: 2025 में 3 वर्षों से अधिक समय से लंबित मामलों की संख्या (% में)

कामरूप, पटना और श्रीनगर के ज़िला आयोगों ने बताया कि उनके यहां 50% से अधिक मामले तीन वर्षों से अधिक समय से लंबित थे।



नोट:1. कृपया संपूर्ण आंकड़ों के लिए अनुलग्नक देखें। 2. ज़िलों के नाम लंबित केसों के घटते क्रम में दिए गए हैं।

41 विजयवाड़ा, जम्मू, पुडुचेरी, एसएएस नगर मोहाली और हरिद्वार के ज़िला आयोग।
42 जनवरी-मार्च 2025.
43 आवंटन संबंधी आंकड़ा साझा नहीं किए जाने के कारण पुडुचेरी इस विश्लेषण में शामिल नहीं है।

इस अवधि के दौरान सबसे अधिक आवंटन (7.3 करोड़ रुपए) भोपाल[43] को प्राप्त हुआ। यह 14 ज़िला आयोगों में एक वित्तीय वर्ष में सबसे अधिक आवंटन प्राप्त करने वाला ज़िला भी रहा। वित्त वर्ष 2024-25 में इसे 2.2 करोड़ रुपए आवंटित किए गए थे और 2021 से 2024 के बीच इसका आवंटन हर साल बढ़ता रहा।

तीन ज़िला आयोगों[45] ने अपने बजट आवंटन का कम-से-कम 100% उपयोग किया। पटना (76%) को छोड़कर, अन्य सभी ने 80% से अधिक धनराशि ख़र्च की।

लेकिन बजट आवंटन में कुछ विसंगतियां भी हैं, जैसा कि महानगरों वाली राजधानियों के मामलों में सामने आया था।

जैसे, लगभग 15 लाख की आबादी वाले विजयवाड़ा को 2021-22 में अधिकतम 6.3 लाख रुपए आवंटित किए गए थे। आरटीआई आंकड़ों से पता चलता है कि 2024-25 में इसका बजट आवंटन गिरकर मात्र 3,800 रुपए रह गया। कुल मिलाकर, इस आयोग को चार वित्तीय वर्षों में 9.3 लाख रुपए मिले। आरटीआई आंकड़ों के अनुसार, आयोग ने हर साल अपने फ़ंड का 100% उपयोग किया। विजयवाड़ा DCDRC में 2022 से 2025 तक पूर्ण आयोग कार्यरत था और 12 कर्मचारी भी थे। फिर भी, इन 4 वर्षों के बीच इसने केवल 35% मामलों का ही निपटारा किया और किसी भी कैलेंडर वर्ष में यह आंकड़ा 47% से अधिक नहीं रहा।

गुरुग्राम को 2024–25 में, 13.2 लाख रुपए आवंटित हुए लेकिन इसने अपने इससे दस गुना अधिक बजट का उपयोग किया। जबकि तीन साल पहले (2021–22 में) इसने अपने 90 लाख रुपए के बजट का केवल 10% का ही इस्तेमाल किया था। हालांकि, बाद के वर्षों में इसमें सुधार हुआ और इसने 100% या उससे अधिक धनराशि का उपयोग किया।

तिरुवनंतपुरम आयोग में पूर्ण आयोग कार्यरत था और सभी कर्मचारी नियुक्त थे। इसे चार वर्षों में 31 लाख रुपए आवंटित किए गए, जिसमें से 96.3% का उपयोग किया गया। इसे 2023–24 में सर्वाधिक 17.2 लाख रुपए का बजट मिला। इस वर्ष को छोड़कर इसने हर साल अपने पूरे बजट का उपयोग किया।

चित्र 34: ज़िला आयोग: बजट उपयोग (%) (वित्त वर्ष 2021-22 से 2024-25)

केवल विजयवाड़ा, गुरुग्राम और शिमला के DCDRCs ने आवंटित धनराशि का पूरा उपयोग किया।

28 ज़िला आयोगों में से केवल आधे ने ही बजट से संबंधित आंकड़े साझा किए।

विजयवाड़ा को वित्त वर्ष 2021 से 2024 के बीच 9.3 लाख रुपए आवंटित किए गए थे।

उपयोग (%)
- 100% और इससे अधिक
- 80% से 100%
- 60% से 80%
- 60% से कम

क्र. स.	ज़िला आयोग	राज्य/कें.शा.प्र.	बजट उपयोग (%) 2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
1	विजयवाड़ा	आंध्र प्रदेश	100.0	100.0	100.0	100.0
2	कामरूप	असम	77.7	90.0	94.8	80.9
3	पटना	बिहार	65.0	93.9	80.5	65.6
4	गुरुग्राम	हरियाणा	10.1	100.0	100.0	997.1
5	शिमला	हिमाचल प्रदेश	128.6	100.0	92.8	97.6
6	धनबाद	झारखंड	78.6	76.9	85.1	95.0
7	तिरुवनंतपुरम	केरल	100.0	100.0	93.3	100.0
8	भोपाल–I	मध्य प्रदेश	95.3	94.6	99.6	98.3
9	शिलॉन्ग	मेघालय	88.7	99.8	100.0	94.9
10	एसएएस नगर मोहाली	पंजाब	97.3	84.7	90.0	95.5
11	गंगटोक	सिक्किम	86.2	82.9	77.3	83.4
12	लखनऊ-I	उत्तर प्रदेश	86.4	95.2	98.3	93.7
13	लखनऊ-II	उत्तर प्रदेश	96.5	91.4	95.8	92.9
14	हरिद्वार	उत्तराखंड	2712.2	2162.4	2527.8	2274.4

नोट: 1. कृपया संपूर्ण आंकड़ों के लिए अनुलग्नक देखें। 2. ज़िलों को राज्य/कें.शा.प्र. के नाम के अनुसार A से Z के क्रम में रखा गया है।

44 यह भोपाल के सभी ज़िला आयोगों को प्राप्त बजट संबंधी आंकड़े हैं।

45 विजयवाड़ा, गुरुग्राम और शिमला। हरिद्वार ने औसतन 2400% से अधिक बजट उपयोग की सूचना दी। इस DCDRC को 2021-22 से 2024-25 के बीच कुल 12.5 लाख रुपए आवंटित किए गए थे।

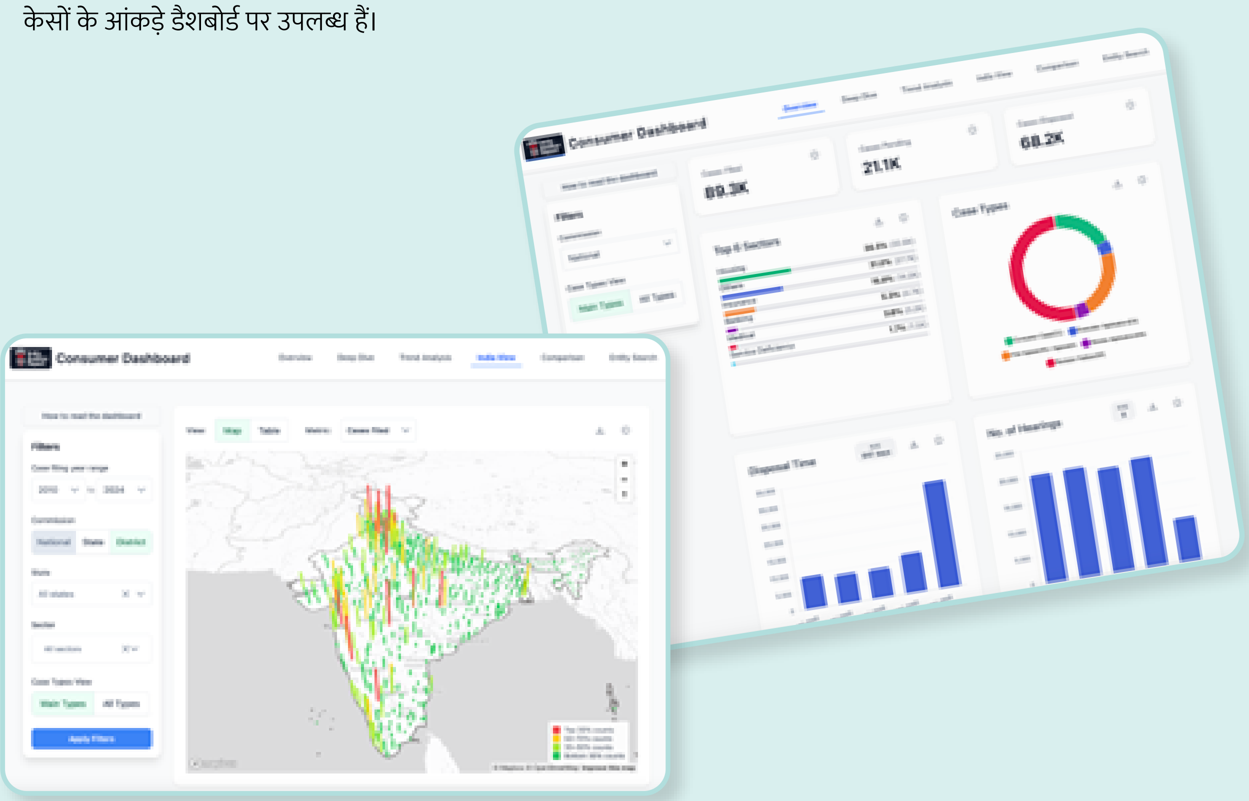
उपभोक्ता आयोगों पर डैशबोर्ड

यह डैशबोर्ड उपभोक्ता आयोगों के प्रमुख मानकों से जुड़ी जानकारी देता है, जैसे कि दर्ज किए गए मामलों की संख्या, केस निपटान दर और अलग-अलग क्षेत्रों से जुड़े मामलों का विवरण।

यह डैशबोर्ड 1 जनवरी, 2010 से 31 अगस्त, 2024 के बीच भारत के राष्ट्रीय, राज्य और ज़िला उपभोक्ता आयोगों में दर्ज 28.57 लाख मामलों का विश्लेषण करता है। यह आंकड़ा उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार के आधिकारिक पोर्टल Confonet (अब ई-जागृति) से संकलित किया गया है। इस हिस्से में राष्ट्रीय, राज्य और ज़िला आयोगों के साथ-साथ मुंबई, दिल्ली, कोलकाता, चेन्नई और बेंगलुरु महानगरों में स्थित आयोगों द्वारा मामलों के निपटारे, इसमें लगे समय और सुनवाई की संख्या का विश्लेषण शामिल है।

यह डैशबोर्ड[1] इस लिंक पर देखा जा सकता है: https://ccdash.indiajusticereport.org/

इसके अलावा, डैशबोर्ड पर यह विवरण भी मौजूद है कि तीन प्रमुख क्षेत्रों बीमा, बैंकिंग और आवास के केसों में समान मापदंडों पर आयोगों का प्रदर्शन कैसा रहा। इस विवरण में अस्पष्ट श्रेणी 'अन्य' के तहत दर्ज मामलों को नहीं रखा गया है। हालांकि, इस श्रेणी के केसों के आंकड़े डैशबोर्ड पर उपलब्ध हैं।



ऑनलाइन रिपोर्ट और डैशबोर्ड पर उपलब्ध विश्लेषण देखने के लिए यह कोड स्कैन करें।

1 यह डैशबोर्ड हाउ इंडिया लिव्स (How India Lives) ने तैयार किया है, जो डेटा एनालिटिक्स आर्गेनाईजेशन है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

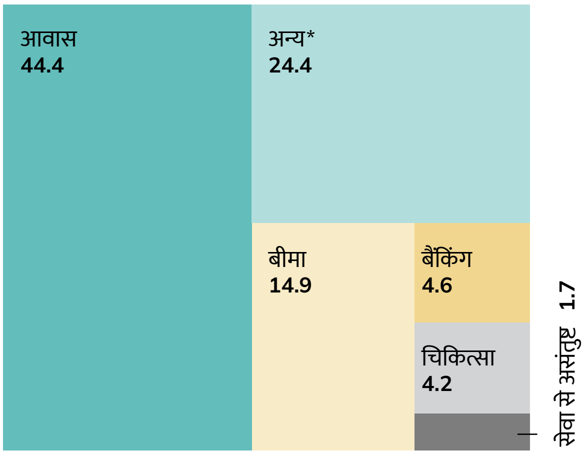
उपभोक्ता आयोगों की संरचना तीन स्तरीय है, जिनमें राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRC) शीर्ष संस्था है। इसके बाद राज्य और ज़िला स्तर पर राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRC) और ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCDRC) आते हैं। 2021 की नियमावली[2] के आधार पर, हर स्तर के आयोगों के पास एक निर्धारित मूल्य तक की शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है। NCDRC को उन शिकायतों पर सुनवाई का अधिकार है जहां भुगतान किए गए सामान या सेवाओं की क़ीमत 2 करोड़ रुपए से अधिक न हो। इसके अलावा, यह राज्य आयोगों के फ़ैसलों के ख़िलाफ अपीलों की सुनवाई भी करता है।

चित्र 35-A: राष्ट्रीय आयोग: शीर्ष छह क्षेत्र (2010-2024)

राष्ट्रीय आयोग में दर्ज लगभग हर दो में से एक मामला आवास क्षेत्र की शिकायत है।

कुल दर्ज मामले: **2,71,203**

दर्ज किए गए कुल मामलों की हिस्सेदारी (%)



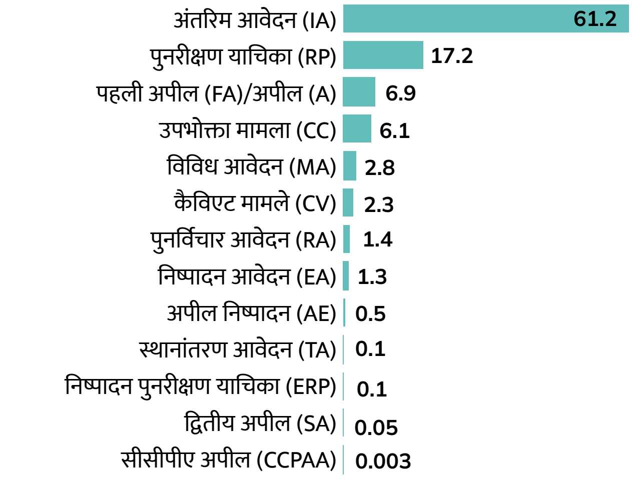
*'अन्य' ई-जागृति पर उपयोग की जाने वाली एक अस्पष्ट श्रेणी है।
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 35-B: राष्ट्रीय आयोग: केसों के प्रकार (2010-2024)

आयोग में दर्ज होने वाले सिर्फ़ 6% मामले नई शिकायतें होती हैं। अधिकतर शिकायतें प्रक्रियागत आवेदनों और अपीलों से जुड़ी होती हैं।

कुल मामले: **2,71,203**

कुल केसों में विभिन्न श्रेणियों की हिस्सेदारी (%)



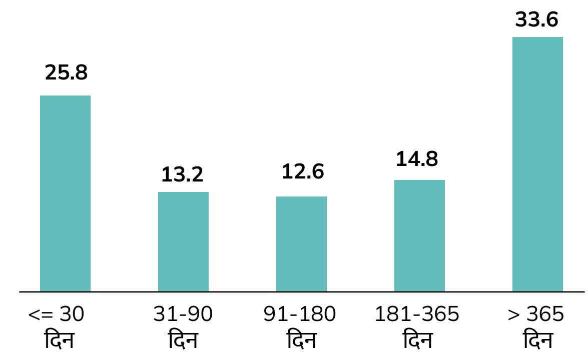
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 35-C: राष्ट्रीय आयोग: निपटान समय (2010-2024)

दर्ज किए गए कुल मामलों में से आधे का निपटारा 3 से 5 महीने की तय समय सीमा के भीतर कर दिया गया।*

कुल मामले: **1,92,091**

निपटारे में लगे समय के आधार पर मामलों की हिस्सेदारी (%)



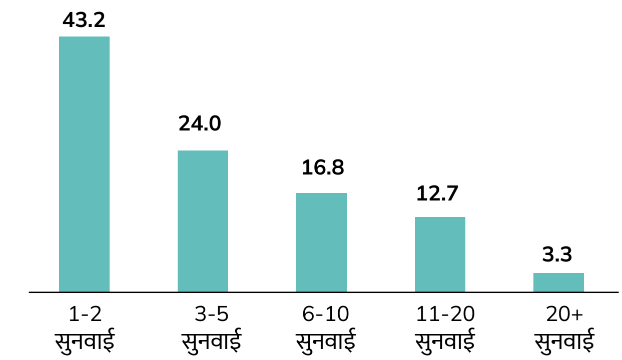
*उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019 के तहत मामलों का तीन से पांच महीने के भीतर निपटारा करना अनिवार्य है।
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 35-D: राष्ट्रीय आयोग: निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2010-2024)

राष्ट्रीय आयोग में निपटाए गए कुल मामलों में से लगभग आधे मामलों का फ़ैसला सिर्फ़ दो सुनवाइयों में हो गया।

कुल मामले: **1,92,091**

निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या के आधार पर मामलों की हिस्सेदारी (%)



स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

2 'उपभोक्ता संरक्षण (ज़िला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग का क्षेत्राधिकार) नियमावली, 2021'. इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/232278_1732705181.pdf

राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

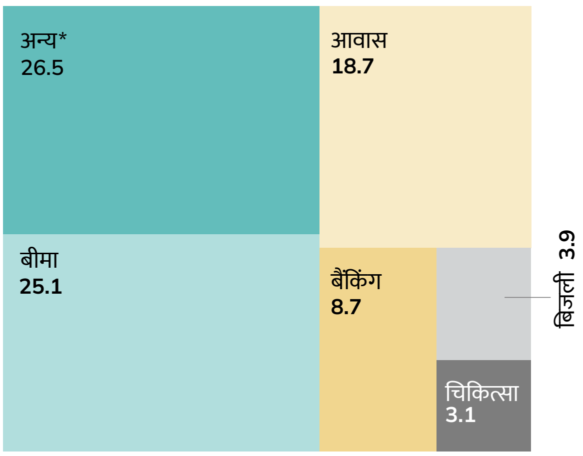
SCDRCs को उन शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है जहां भुगतान किए गए सामान या सेवाओं का मूल्य 50 लाख रुपए से 2 करोड़ रुपए के बीच का हो। इसके अलावा, यदि उपभोक्ता अपने मामले से संबंधित ज़िला आयोग के फ़ैसले से संतुष्ट नहीं हैं, तो वे राज्य आयोग में अपील दायर कर सकते हैं।

चित्र 36-A: राज्य आयोग: शीर्ष छह क्षेत्र (2010-2024)

राष्ट्रीय आयोग में दर्ज 25% मामले बीमा क्षेत्र की शिकायत हैं।

कुल दर्ज मामले: **4,24,800**

दर्ज किए गए कुल मामलों की हिस्सेदारी (%)



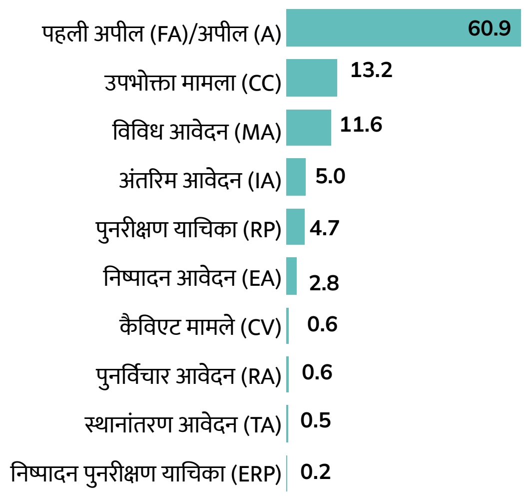
*'अन्य' ई-जागृति पर उपयोग की जाने वाली एक अस्पष्ट श्रेणी है।
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 36-B: राज्य आयोग: केसों के प्रकार (2010-2024)

राज्य आयोग में दर्ज मामलों में सबसे ज़्यादा संख्या ज़िला आयोगों के फ़ैसले ख़िलाफ दायर अपील होती हैं।

कुल मामले: **4,93,991**

कुल केसों में विभिन्न श्रेणियों की हिस्सेदारी (%)



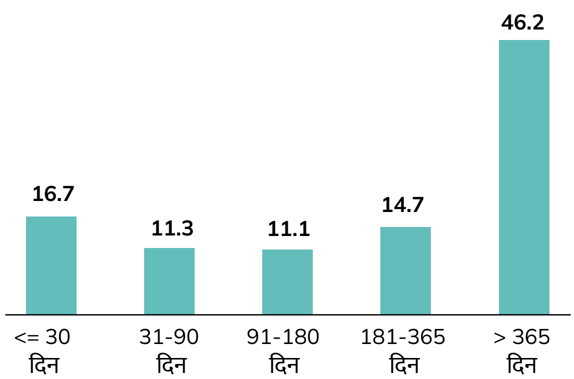
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 36-C: राज्य आयोग: निपटान समय (2010-2024)

राज्य आयोगों द्वारा मामलों के निपटारे में अधिक समय लगता है; लगभग आधे मामलों के निष्पादन में एक साल से भी अधिक का समय लग जाता है।*

कुल मामले: **3,68,438**

निपटारे में लगे समय के आधार पर मामलों की हिस्सेदारी (%)



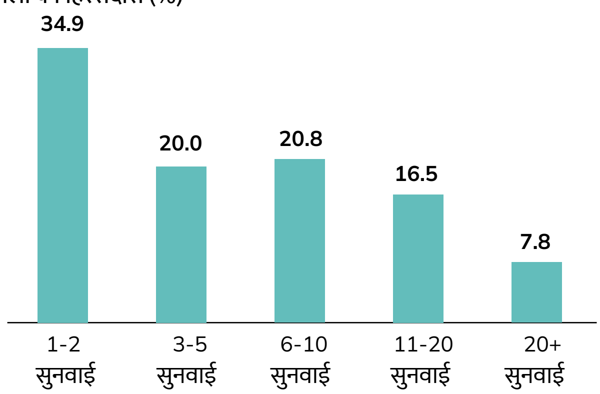
*'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019' के तहत मामलों का तीन से पांच महीने के भीतर निपटारा करना अनिवार्य है।
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 36-D: राज्य आयोग: निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2010-2024)

राज्य आयोगों में निपटाए गए कुल मामलों में से लगभग 25% मामलों का फ़ैसला 10 सुनवाइयों में हुआ।

कुल मामले: **3,68,434**

निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या के आधार पर मामलों की हिस्सेदारी (%)



स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

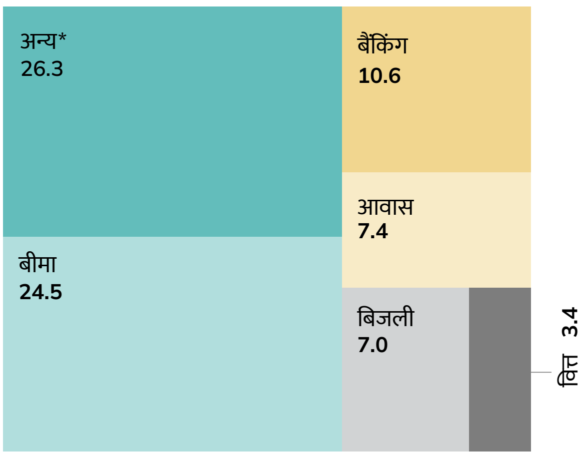
ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग

उपभोक्ता अक्सर न्याय पाने के लिए सबसे पहले DCDRCs के पास जाते हैं। ज़िला आयोग को उन शिकायतों पर सुनवाई करने का अधिकार है जिसमें सामान या सेवाओं की क़ीमत 50 लाख रुपए से अधिक न हो।

चित्र 37-A: ज़िला आयोग: शीर्ष छह क्षेत्र (2010-2024)

ज़िला आयोगों में बैंकिंग और बीमा से जुड़ी शिकायतों की संख्या सबसे

कुल दर्ज मामले: **16,56,900**

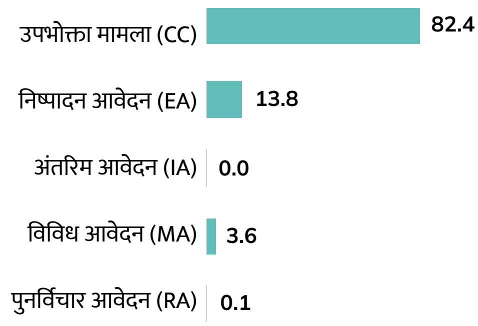


*'अन्य' ई-जागृति पर उपयोग की जाने वाली एक अस्पष्ट श्रेणी है।
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 37-B: ज़िला आयोग: केसों के प्रकार (2010-2024)

ज़िला आयोगों में 14% मामले आदेशों का पालन सुनिश्चित कराने से संबंधित

कुल मामले: **20,92,503**

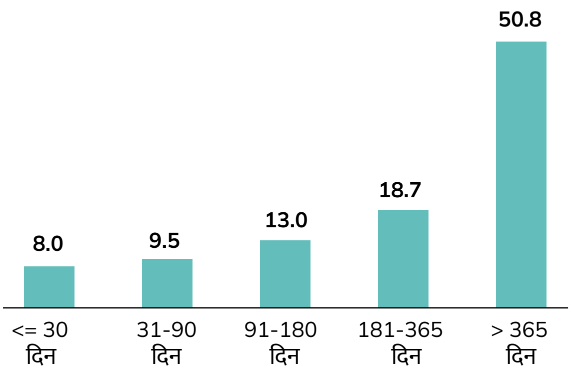


स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 37-C: ज़िला आयोग: निपटान समय (2010-2024)

तीन में से एक से भी कम मामलों का निपटारा 3 से 5 महीने की निर्धारित समय सीमा के भीतर किया गया।*

कुल मामले: **1,70,631**

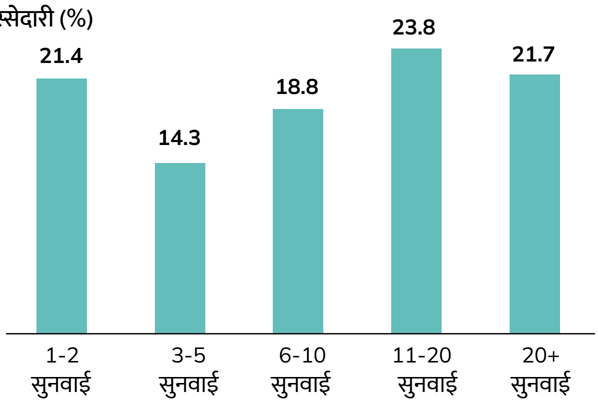


*उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (CPA), 2019 के तहत मामलों का तीन से पांच महीने के भीतर निपटारा करना अनिवार्य है।
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 37-D: ज़िला आयोग: निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2010-2024)

ज़िला आयोगों में निपटाए गए लगभग आधे मामलों में 10 से अधिक सुनवाइयां हुईं।

कुल मामले: **15,70,621**



स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

भारत के ज़िला आयोग

चित्र 38: DCDRCs द्वारा मामलों का निष्पादन (2010-2024)

सभी राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के ज़िला आयोगों में हर चार में से एक मामला लंबित है।

केस निपटान दर (%) — 90% से ज्यादा | 80% से 90% | 60% से 80% | 60% से कम

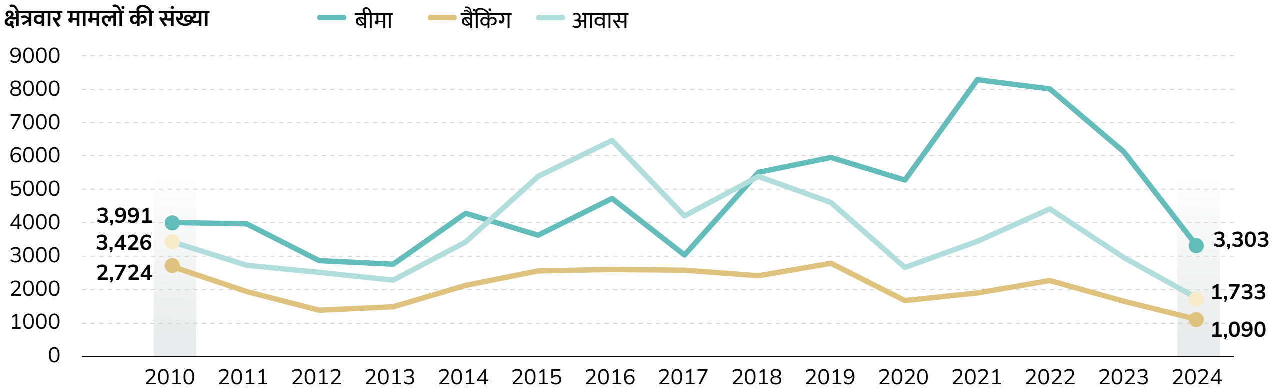
ज़िला आयोग	दर्ज मामले	निपटाए गए मामले	केस निपटान दर (%)	दर्ज मामलों की हिस्सेदारी (%)
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	403	340	84.4	0.02
आंध्र प्रदेश	32,707	27,474	84.0	1.56
अरुणाचल प्रदेश	301	265	88.0	0.01
असम	5,387	3,474	64.5	0.26
बिहार	38,935	17,471	44.9	1.86
चंडीगढ़	32,989	29,778	90.3	1.58
छत्तीसगढ़	48,895	38,089	77.9	2.34
दादरा/नगर हवेली, दमन/दीव	156	85	54.5	0.01
दिल्ली	66,984	46,627	69.6	3.20
गोवा	3,478	3,093	88.9	0.17
गुजरात	1,68,658	1,30,171	77.2	8.06
हरियाणा	1,24,008	91,561	73.8	5.93
हिमाचल प्रदेश	30,228	25,212	83.4	1.44
जम्मू और कश्मीर	1,546	622	40.2	0.07
झारखंड	14,604	9,284	63.6	0.70
कर्नाटक	1,48,249	1,29,872	87.6	7.08
केरल	96,739	73,650	76.1	4.62
लक्षद्वीप	41	12	29.3	0.002
मध्य प्रदेश	1,72,454	1,32,313	76.7	8.24
महाराष्ट्र	2,63,347	1,86,568	70.8	12.59
मणिपुर	555	441	79.5	0.03
मेघालय	771	668	86.6	0.04
मिज़ोरम	723	647	89.5	0.03
नगालैंड	131	70	53.4	0.01
ओडिशा	44,907	30,778	68.5	2.15
पुडुचेरी	1,370	1,043	76.1	0.07
पंजाब	1,42,885	1,25,780	88.0	6.83
राजस्थान	1,91,719	1,37,839	71.9	9.16
सिक्किम	261	200	76.6	0.01
तमिलनाडु	56,494	47,438	84.0	2.70
तेलंगाना	38,488	32,725	85.0	1.84
त्रिपुरा	2,373	2,134	89.9	0.11
उत्तर प्रदेश	2,53,431	1,62,098	64.0	12.11
उत्तराखंड	17,581	12,178	69.3	0.84
पश्चिम बंगाल	90,705	70,621	77.9	4.33
कुल	**20,92,503**	**15,70,621**	**75**	

नोट: राज्यों के नाम अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 39: महाराष्ट्र के DCDRCs में सबसे अधिक (13%) केस दर्ज हुए (2010-2024)

चित्र 39-A: महाराष्ट्र में 3 प्रमुख क्षेत्रों के तहत दर्ज मामले

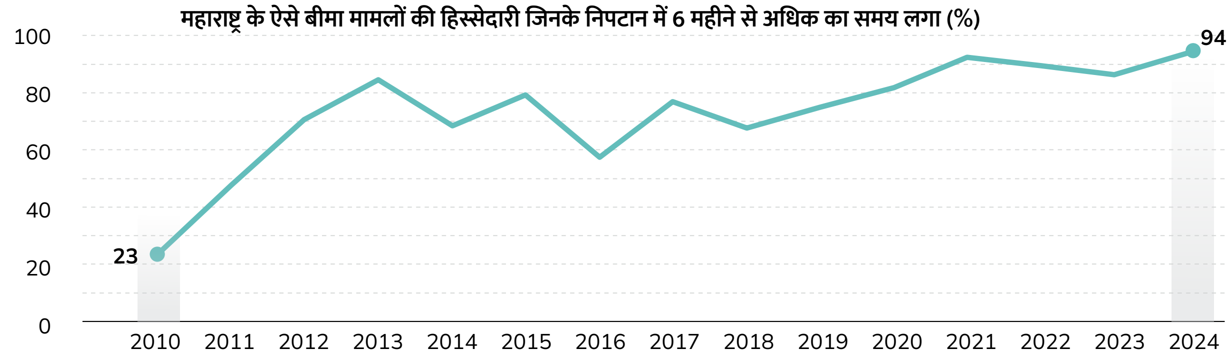
महाराष्ट्र के ज़िला आयोगों में दर्ज सबसे अधिक मामले बीमा क्षेत्र से संबंधित थे।



स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 39-B: महाराष्ट्र में बीमा मामलों के निपटारे में लगा समय

2020 से, कुल बीमा मामलों में से केवल 20% का निपटारा छह महीने से कम समय में हो सका।



स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 39-C: महाराष्ट्र में बीमा मामलों के निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या

2020 से 2024: केवल 19% मामलों का निपटान 5 सुनवाइयों के भीतर किया गया।

	निपटाए गए कुल बीमा मामले	निपटान में लगी सुनवाइयों की संख्या के आधार पर बीमा मामले					5 सुनवाइयों में निष्पादित मामलों की हिस्सेदारी (%)
		1 से 2 सुनवाई	3 से 5 सुनवाई	6 से 10 सुनवाई	11 से 20 सुनवाई	20+ सुनवाई1-	
2010	1,503	557	343	460	141	`	59.9
2011	2,577	472	476	1,033	565	31	36.8
2012	1,801	380	343	479	553	46	40.1
2013	2,043	239	162	447	899	296	19.6
2014	3,915	1,025	323	738	1,137	692	34.4
2015	3,824	284	415	822	1,475	828	18.3
2016	4,003	331	500	1,365	1,204	603	20.8
2017	3,904	306	387	1,252	1,371	588	17.8
2018	3,686	217	477	935	1,188	869	18.8
2019	3,973	116	308	1,202	1,627	720	10.7
2020	1,898	126	184	430	728	430	16.3
2021	4,275	103	202	558	1,908	1,504	7.1
2022	6,308	201	423	935	2,529	2,220	9.9
2023	2,714	186	216	548	964	800	14.8
2024	4,585	207	224	432	1,234	2,488	9.4

स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 40: पांच सबसे बड़े शहरों में स्थित ज़िला आयोग

चित्र 40-A: केस निपटान दर (2010-2024)

हर चार में से एक केस लंबित था। बेंगलुरु में केस निपटान दर सबसे अधिक रही।

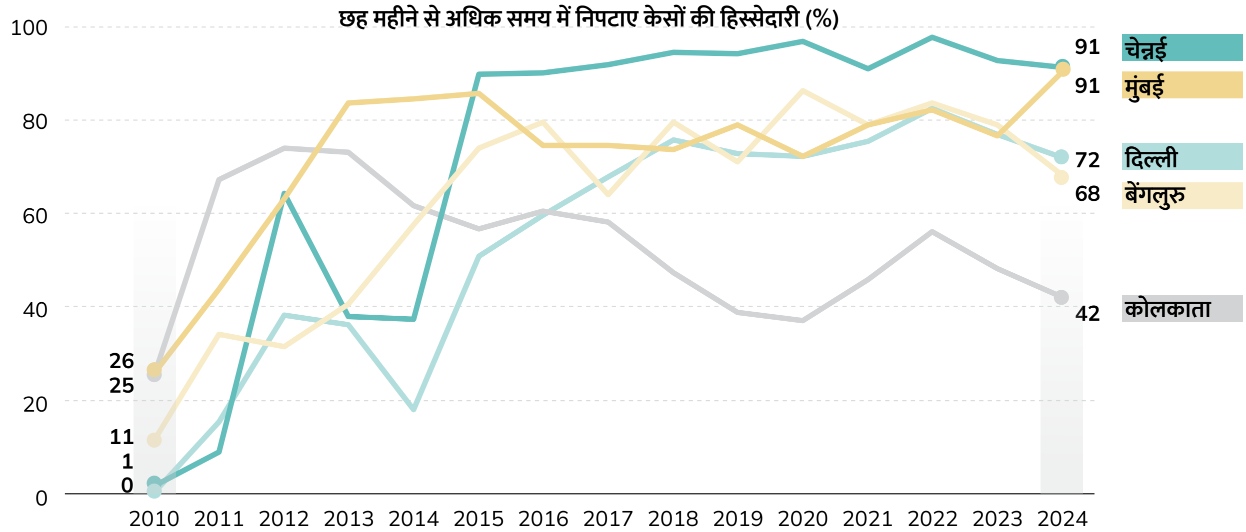
	दर्ज मामले	निपटाए गए मामले	दर्ज मामलों की हिस्सेदारी (%)	केस निपटान दर (%)
दिल्ली	66,984	46,627	38.3	69.6
बेंगलुरु	42,522	37,015	24.3	87.0
कोलकाता	30,628	24,358	17.5	79.5
मुंबई	24,899	16,981	14.2	68.2
चेन्नई	9,997	7,203	5.7	72.1
कुल	**1,75,030**	**1,32,184**		75.5

शहरों का क्रम केसों की हिस्सेदारी के घटते क्रम में है।

स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 40-B: निपटान में लगा समय (2010-2024)

2020 से 2024: कोलकाता के ज़िला आयोगों को छोड़कर, अन्य आयोगों को 70% से अधिक केसों के निपटारे में छह महीने से ज़्यादा का समय लगा।



स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

चित्र 40-C: निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2010-2024)

दिल्ली ने 50% केसों का निपटारा एक से पांच सुनवाइयों में हुआ।

	कुल निपटाए गए मामले	निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या के आधार पर निपटाए गए मामलों की हिस्सेदारी (%)			
		1 से 5 सुनवाई	6 से 10 सुनवाई	11 से 20 सुनवाई	20+ सुनवाई
दिल्ली	46,627	49.6	20.4	21.3	21.3
बेंगलुरु	37,015	32.1	19.3	24.4	24.4
कोलकाता	24,358	43.3	16.9	27.7	27.7
मुंबई	16,981	24.4	21.8	30.1	30.1
चेन्नई	7,203	30.2	9.4	19.1	19.1

शहरों का क्रम केसों की हिस्सेदारी के घटते क्रम में है।

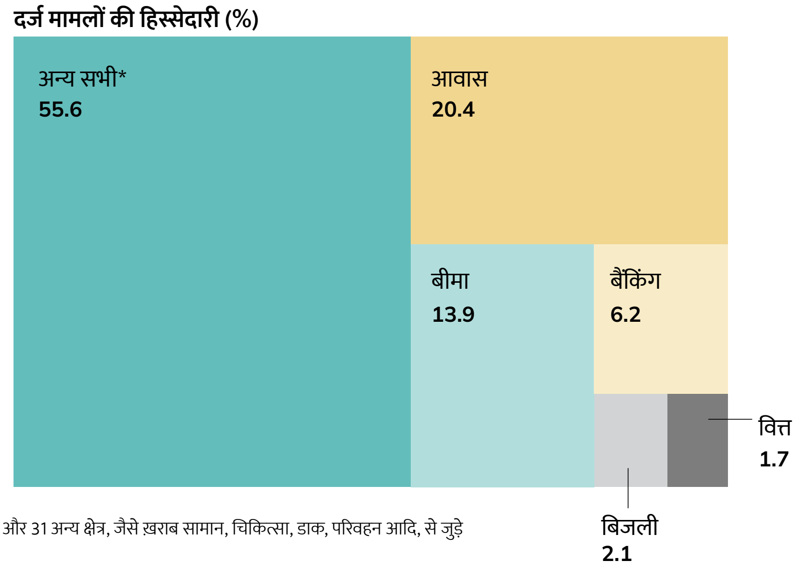
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

40-D: सबसे अधिक केस वाले क्षेत्र (2010-2024)

सबसे अधिक मामले आवास क्षेत्र से संबंधित थे।

दर्ज मामले
1,75,030

निपटाए गए मामले
1,32,184

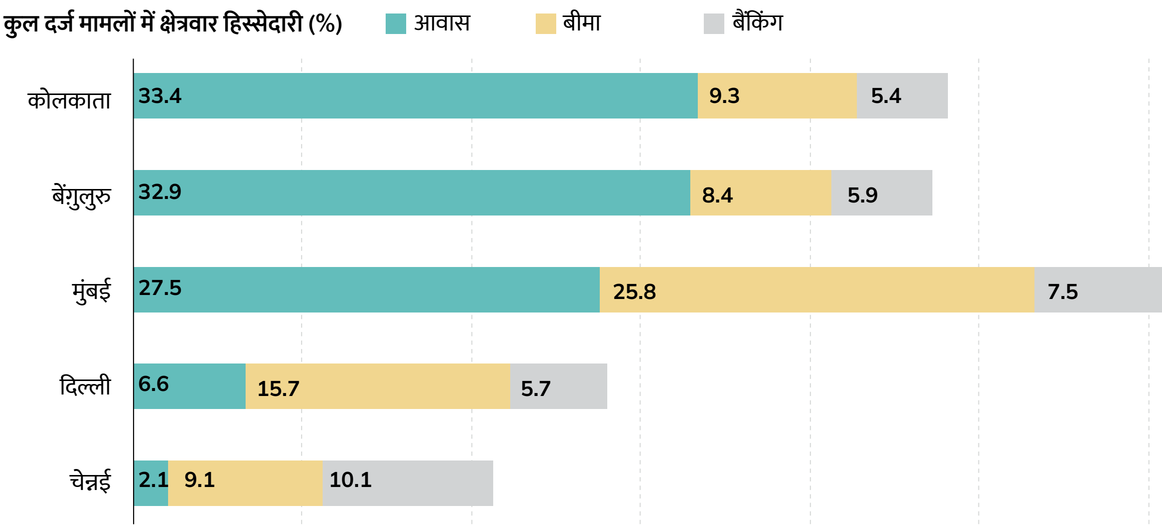


*इसमें डैशबोर्ड में सूचीबद्ध 'अन्य' श्रेणी और 31 अन्य क्षेत्र, जैसे ख़राब सामान, चिकित्सा, डाक, परिवहन आदि, से जुड़े मामले शामिल हैं।

स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

40-E: पांच सबसे बड़े शहरों में शिकायत के प्रमुख क्षेत्र (2010-2024)

मुंबई, कोलकाता और बेंगलुरु के ज़िला आयोगों में दर्ज मामलों में से 25% से अधिक मामले आवास क्षेत्र से संबंधित थे।

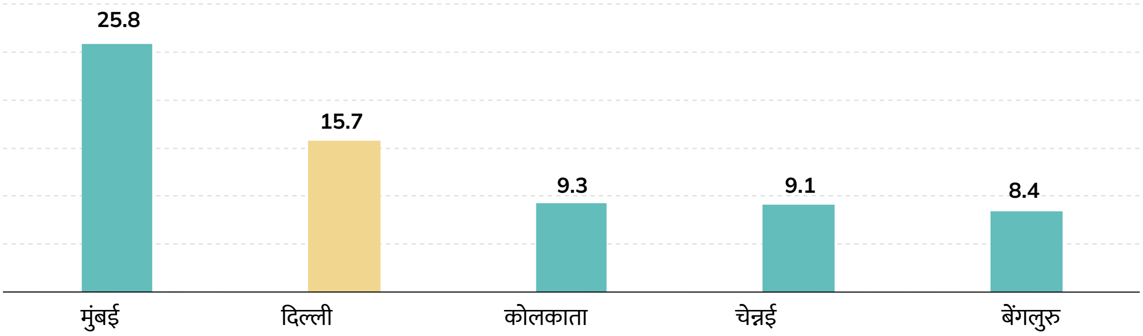


स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

40-F: पांच महानगरों में दर्ज बीमा क्षेत्र से जुड़े मामले (2010-2024)

दिल्ली के DCDRCs में लगभग हर छह में से एक मामला बीमा क्षेत्र से संबंधित था।

कुल दर्ज मामलों में बीमा क्षेत्र की हिस्सेदारी (%)



शहरों को बीमा मामलों की संख्या के हिसाब से 'सबसे ज़्यादा' से 'सबसे कम' के क्रम में रखा गया है।

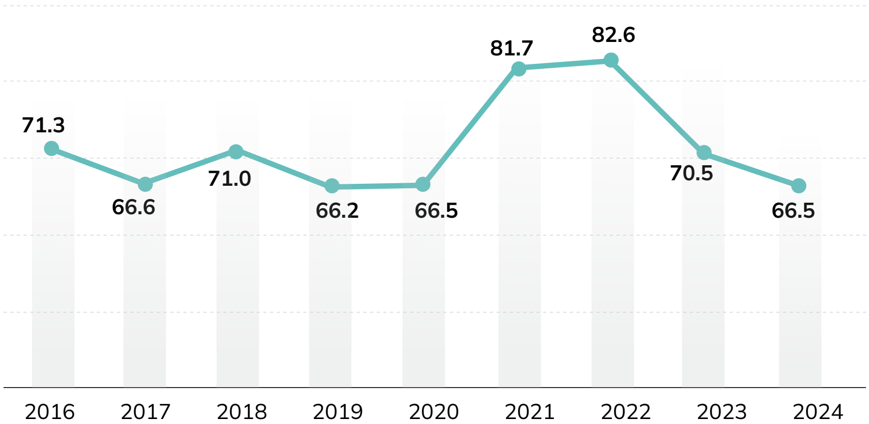
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

40-G: दिल्ली में बीमा मामलों के निपटारे में लगा समय (2016-2024)

2016 से, दिल्ली के ज़िला आयोगों द्वारा निपटाए गए तीन में से दो बीमा मामलों में छह महीने से अधिक का समय लगा।

दिल्ली में 6 महीने से अधिक समय लेने वाले बीमा मामले (%)

2016 से 2024 के बीच निपटाए गए कुल बीमा मामले
6,118



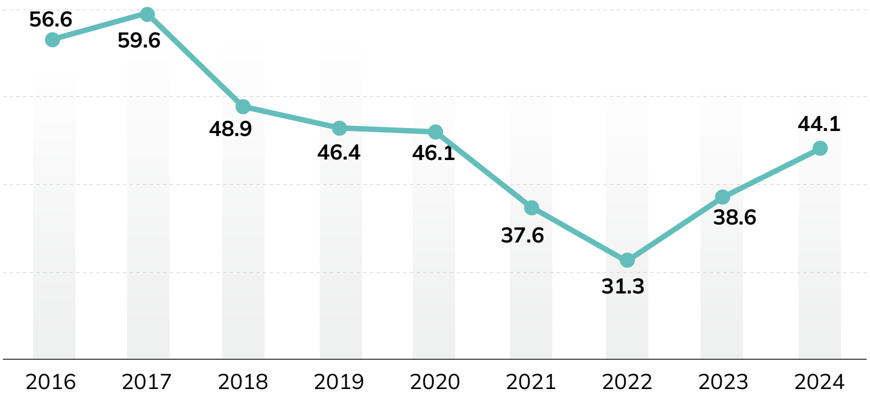
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

40-H: दिल्ली में बीमा मामलों के निपटारे संबंधी सुनवाइयों की संख्या (2016-2024)

2018 से, दिल्ली के ज़िला आयोगों द्वारा आधे से भी कम बीमा मामलों का फ़ैसला एक से पांच सुनवाइयों के भीतर हो पाया।

दिल्ली के ऐसे बीमा मामलों की हिस्सेदारी जिनका निपटान 1 से 5 सुनवाइयों में हुआ (%)

2016 से 2024 के बीच निपटाए गए कुल बीमा मामले
6,118



स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

40-I: पांच महानगरों में दर्ज आवास क्षेत्र के मामले (2010-2024)

बेंगलुरु के ज़िला आयोगों में सबसे अधिक मामले (33%) आवास क्षेत्र के तहत दर्ज किए गए।

	दर्ज मामले	निपटाए गए मामले	केस निपटान दर (%)
बेंगलुरु	13,986	46,627	80.7
कोलकाता	10,221	37,015	71.9
मुंबई	6,846	24,358	63.9
दिल्ली	4,430	16,981	64.4
चेन्नई	214	7,203	83.6
कुल	**35,697**	**1,32,184**	73.0

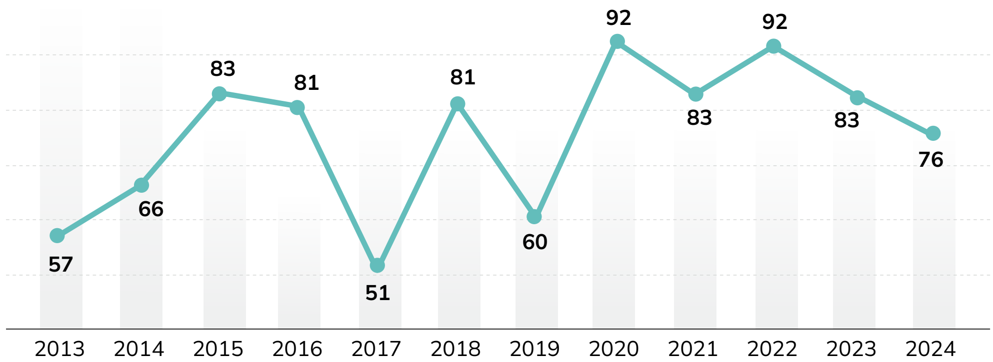
शहरों को आवास मामलों की संख्या के हिसाब से 'सबसे ज़्यादा' से 'सबसे कम' के क्रम में रखा गया है।
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

40-J: बेंगलुरु में आवास मामलों के निपटारे में लगा समय (2013-2024)

2013 से, हर साल आधे से अधिक आवास मामलों के निपटारे में छह महीने से अधिक लगे।

6 महीने से अधिक समय लेने वाले बेंगलुरु के आवास मामलों की हिस्सेदारी (%)

कुल निपटाए गए आवास मामले (2013-2024)
9,247



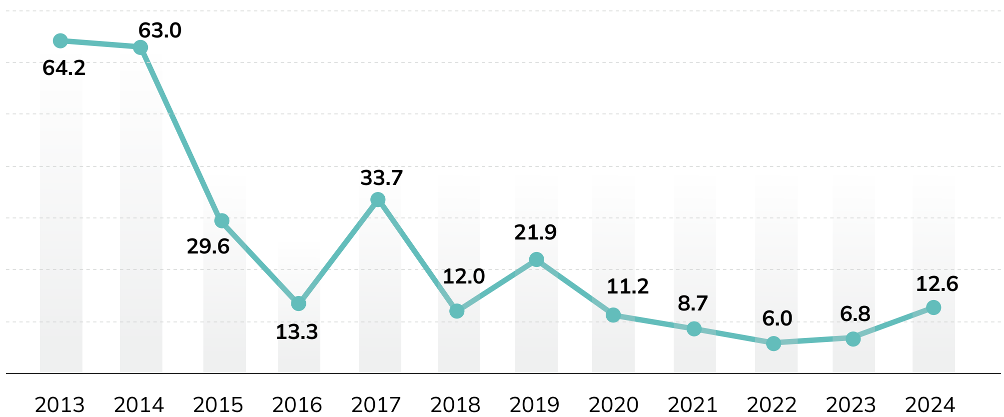
स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

40-K: बेंगलुरु में आवास मामलों के निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2013-2024)

2018 से, हर साल बेंगलुरु DCDRCs में आवास से जुड़े 100 में से अधिकतम 22 केसों का फ़ैसला ही 5 सुनवाइयों में हो पाया है।

बेंगलुरु के ऐसे आवास मामलों की हिस्सेदारी जिनका निपटान 1 से 5 सुनवाइयों में हुआ (%)

कुल निपटाए गए आवास मामले (2013-2024)
9,247



स्रोत: Confonet (अब ई-जागृति)

अनुलग्नक

अनुलग्नक A1: राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (NCDRCs) को भेजे गए RTI आवेदन के प्रश्न

1. वर्ष 2021, 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में कार्यरत अध्यक्ष और सदस्यों के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण।

2. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में नियुक्त कुल कर्मचारियों (स्थायी, संविदा और प्रतिनियुक्ति पर) के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण।

3. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में डेटा एंट्री और मैनेजमेंट के लिए नियुक्त कर्मचारियों के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण।

4. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में महिलाओं के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण:

क. अध्यक्ष और सदस्य

ख. कुल कर्मचारी (स्थायी, संविदा और प्रतिनियुक्ति पर)

5. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 के लिए 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के मामलों से संबंधित निम्नलिखित जानकारी:

क. दर्ज केसों की संख्या;

ख. निपटाए गए केसों की संख्या;

ग. लंबित केसों की संख्या।

6. मार्च 2025 तक 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में लंबित मामलों की निम्नलिखित जानकारी:

क. 0-1 वर्ष से लंबित केसों की संख्या

ख. 1-3 वर्ष से लंबित केसों की संख्या

ग. 3 वर्ष से अधिक समय से लंबित केसों की संख्या

7. वर्ष 2022, 2023 और 2024 में 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' द्वारा लोक अदालतों को कितने केस भेजे गए और इनमें से कितने का निपटारा हुआ?

8. वर्ष 2021-22, 2022-23, 2023-24 और 2024-25 में 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' को आवंटित बजट और वास्तविक ख़र्च का विवरण और प्रत्येक वर्ष के उपयोगिता प्रमाण पत्र की प्रति।

9. निम्नलिखित वर्षों- 2021-22, 2022-23, 2023-24 और 2024-25 में प्रत्येक वर्ष के लिए 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' द्वारा मध्यस्थता से संबंधित ख़र्चों के लिए आवंटित बजट और वास्तविक व्यय का विवरण।

10. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 के लिए 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के मध्यस्थता सेल से संबंधित निम्नलिखित जानकारी:

क. मध्यस्थता के लिए भेजे गए मामलों की संख्या;

ख. निपटाए गए मामलों की संख्या;

ग. लंबित मामलों की संख्या।

11. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में उपलब्ध प्रशिक्षित मध्यस्थों के नाम।

12. क्या 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' वार्षिक रिपोर्ट प्रकाशित करता है? यदि हां, तो कृपया वर्ष 2022, 2023 और 2024 के रिपोर्ट की प्रकाशित प्रति या सॉफ्टकॉपी [ईमेल आईडी] पर उपलब्ध कराएं।

13. 'राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के मान्यता प्राप्त परीक्षण प्रयोगशालाओ और पैनल में शामिल अस्पतालों के नाम और पते- ऐसे मामलों के लिए जिनमें परीक्षण या चिकित्सीय राय की ज़रूरत होती है।

राष्ट्रीय आयोग से संबंधित आंकड़े

एनसीडीआरसी	2021	2022	2023	2024	2025
अध्यक्ष (स्वीकृत संख्या)	1	1	1	1	1
अध्यक्ष (नियुक्त संख्या)	1	1	1	1	1
अध्यक्ष रिक्ति (%)	0	0	0	0	0
सदस्य (स्वीकृत संख्या)	11	11	11	11	11
सदस्य (नियुक्त संख्या)	5	8	10	9	9
सदस्य रिक्ति (%)	54.5	27.3	9.1	18.2	18.2
कर्मचारी (स्वीकृत संख्या)	169	169	169	169	169
कर्मचारी (नियुक्त संख्या)	N.P.	N.P.	N.P.	249	245
कर्मचारी रिक्ति (%)	NA	NA	NA	-47.3	-45.0
डेटा कर्मचारी (स्वीकृत संख्या)	0	0	0	0	0
डेटा कर्मचारी (नियुक्त संख्या)	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.	N.P.
महिला अध्यक्ष	N.P.	N.P.	N.P.	0	0
महिला सदस्य	N.P.	N.P.	N.P.	2	2
महिला कर्मचारी	N.P.	N.P.	N.P.	59	59
दर्ज केस	3142	4877	7128	6418	1235
निपटाए गए केस	1974	2935	4584	3467	313
केस निपटान दर (%)	62.83	60.18	64.31	54.02	25.34
मध्यस्थता के लिए भेजे गए केस	N.P.	28	10	11	3
सुलझाए गए केस	N.P.	4	3	2	0
केस निपटान दर (%)	N.P.	14.3	30.0	18.2	0
बजट आवंटन (लाख में)	2069.72	3206.15	3669.32	4050.51	N.P.
बजट व्यय (लाख में)	2069.31	3203.03	3668.84	4069.69	N.P.
उपयोग (%)	99.98	99.90	99.99	100.47	N.P.

नोट: वर्ष 2025 के आंकड़े 31 मार्च, 2025 तक के हैं। प्रश्न संख्या 6, 7, 9, 11, 12 और 13 के लिए कोई जानकारी प्रदान नहीं की गई।

अनुलग्नक A2: राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (SCDRCs) को भेजे गए RTI आवेदन के प्रश्न

1. क्या 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' द्वारा 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' की धारा 42 (2) के तहत कोई क्षेत्रीय बेंच स्थापित की गई है? यदि हां, तो उसका विवरण दें।

2. वर्ष 2021, 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' (और क्षेत्रीय बेंच, यदि हो तो) में कार्यरत अध्यक्ष और सदस्यों के स्वीकृत पदों और उन पर नियुक्ति का विवरण।

3. वर्ष 2021, 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' (और क्षेत्रीय बेंच, यदि हो तो) में नियुक्त कुल कर्मचारियों (स्थायी, संविदा और प्रतिनियुक्ति पर) के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण।

4. वर्ष 2021, 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' (और क्षेत्रीय बेंच, यदि हो तो) में डेटा एंट्री और मैनेजमेंट के लिए नियुक्त कर्मचारियों के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण।

5. वर्ष 2021, 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' (और क्षेत्रीय बेंच, यदि हो तो) में महिलाओं के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण:

क. अध्यक्ष और सदस्य

ख. कुल कर्मचारी (स्थायी, संविदा और प्रतिनियुक्ति पर)

6. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 के लिए 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के केसों से संबंधित निम्नलिखित जानकारी:
   क. दर्ज केसों की संख्या;
   ख. निपटाए गए केसों की संख्या;
   ग. लंबित केसों की संख्या।

7. मार्च 2025 तक 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में लंबित केसों की निम्नलिखित जानकारी:
   क. 0-1 वर्ष से लंबित केसों की संख्या
   ख. 1-3 वर्ष से लंबित केसों की संख्या
   ग. 3 वर्ष से अधिक समय से लंबित केसों की संख्या

8. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 में 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' द्वारा लोक अदालतों को कितने केस भेजे गए और इनमें से कितने का निपटारा हुआ?

9. वर्ष 2021-22, 2022-23, 2023-24 और 2024-25 में 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' (और क्षेत्रीय बेंच, यदि हो तो) को आवंटित बजट और वास्तविक ख़र्च का विवरण और प्रत्येक वर्ष के उपयोगिता प्रमाण पत्र की प्रति।

10. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 के लिए 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' (और क्षेत्रीय बेंच, यदि हो तो) के मध्यस्थता सेल से संबंधित निम्नलिखित जानकारी:

क. मध्यस्थता के लिए भेजे गए केसों की संख्या;

ख. निपटाए गए केसों की संख्या;

ग. लंबित केसों की संख्या।

11. वर्तमान में 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' (और क्षेत्रीय बेंच, यदि हो तो) में उपलब्ध प्रशिक्षित मध्यस्थों की संख्या।

12. निम्नलिखित वर्षों- 2021-22, 2022-23, 2023-24 और 2024-25 में प्रत्येक वर्ष के लिए 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' (और क्षेत्रीय बेंच, यदि हो तो) द्वारा मध्यस्थता से संबंधित ख़र्चों के लिए आवंटित बजट और वास्तविक व्यय का विवरण।

13. क्या 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' वार्षिक रिपोर्ट प्रकाशित करता है? यदि हां, तो कृपया वर्ष 2022, 2023 और 2024 के रिपोर्ट की प्रकाशित प्रति या सॉफ्टकॉपी मुझे [ईमेल आईडी हटा दी गई है] उपलब्ध कराएं।

14. 'राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के मान्यता प्राप्त परीक्षण प्रयोगशालाओं और पैनल में शामिल अस्पतालों के नाम और पते- ऐसे मामलों के लिए जिनमें परीक्षण या चिकित्सीय राय की ज़रूरत होती है।

अनुलग्नक A3: ज़िला राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (DCDRCs) को भेजे गए RTI आवेदन के प्रश्न

1. 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' की धारा 28(1) के प्रावधान के अनुसार प्रत्येक ज़िले में स्थापित सभी 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोगों' की सूची।

2. वर्ष 2021, 2022, 2023, 2024 और 2025 में हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में कार्यरत अध्यक्ष और सदस्यों के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण।

3. वर्ष 2021, 2022, 2023, 2024 और 2025 में हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में नियुक्त कुल कर्मचारियों (स्थायी, संविदा और प्रतिनियुक्ति पर) के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण।

4. वर्ष 2021, 2022, 2023, 2024 और 2025 में हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में डेटा एंट्री और मैनेजमेंट के लिए नियुक्त कर्मचारियों के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण।

5. वर्ष 2021, 2022, 2023, 2024 और 2025 में हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में महिलाओं के स्वीकृत पदों और नियुक्तियों का विवरण:
   क. अध्यक्ष और सदस्य
   ख. कुल कर्मचारी (स्थायी, संविदा और प्रतिनियुक्ति पर)

6. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 के लिए हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के केसों से संबंधित निम्नलिखित जानकारी:
   क. दर्ज केसों की संख्या;
   ख. निपटाए गए केसों की संख्या;
   ग. लंबित केसों की संख्या।

7. मार्च 2025 तक हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में लंबित मामलों की निम्नलिखित जानकारी:
   क. 0-1 वर्ष से लंबित केसों की संख्या
   ख. 1-3 वर्ष से लंबित केसों की संख्या
   ग. 3 वर्ष से अधिक समय से लंबित केसों की संख्या

8. वर्ष 2022, 2023 और 2024 में हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' द्वारा लोक अदालतों को कितने मामले भेजे गए और इनमें से कितने का निपटारा हुआ?

9. वित्तीय वर्ष 2021-22, 2022-23, 2023-24 और 2024-25 में हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' को आवंटित बजट और वास्तविक ख़र्च का विवरण।

10. निम्नलिखित वर्षों- 2021-22, 2022-23, 2023-24 और 2024-25 में प्रत्येक वर्ष के लिए हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' द्वारा मध्यस्थता से संबंधित ख़र्चों के लिए आवंटित बजट।

11. 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' की धारा 74 के अनुसार प्रत्येक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में स्थापित और कार्यरत मध्यस्थता केंद्रों की संख्या।

12. वर्ष 2022, 2023, 2024 और 2025 के लिए 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के तहत कार्यरत हरेक मध्यस्थता केंद्र से संबंधित निम्नलिखित जानकारी:
    क. मध्यस्थता के लिए भेजे गए केसों की संख्या;
    ख. निपटाए गए केसों की संख्या;
    ग. लंबित केसों की संख्या।

13. वर्तमान में हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' में उपलब्ध प्रशिक्षित मध्यस्थों की संख्या।

14. हरेक 'ज़िला उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग' के मान्यता प्राप्त परीक्षण प्रयोगशालाओं और पैनल में शामिल अस्पतालों के नाम और पते- ऐसे मामलों के लिए जिनमें परीक्षण या चिकित्सीय राय की ज़रूरत होती है।

अनुलग्नक A4: केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण से संबंधित RTI आवेदन के प्रश्न

RTI Matters

CCPA-9/37/2025-CCPA
Government of India
Department of Consumer Affairs
Central Consumer Protection Authority (CCPA)
****

Krishi Bhawan, New Delhi
The 24th April 2025

To
[redacted]

Subject: - Information sought under RTI Act, 2005 - reg.

Sir,

I am to refer to your online RTI application having registration no. CCPAD/R/E/25/00059 dated 18.03.2025 received in CCPA on 25.03.2025 and the point-wise information is as follows:

Sl. No	Information sought	Reply to RTI
i.	The number of inquiries under Section 18 (2) (a) of the Consumer Protection Act, 2019 made by the Central Consumer Protection Authority in the years 2022, 2023, 2024 and 2025 on: a. receipt of a complaint, b. suo moto, c. as directed by the Central Government A tabular format is provided in the annexures, for your convenience	The details of the orders passed by the CCPA till date are available on the CCPA's website in the public interest. You can visit the following link: https://doca.gov.in/ccpa/orders-advisories.php?page_no=1
ii.	The number of inquiries referred to the District Collector or the Director General for investigation under Section 19 (1) of the Consumer Protection Act, 2019 in the years 2022, 2023, 2024 and 2025.	The details of the orders passed by the CCPA till date are available on the CCPA's website in the public interest. You can visit the following link: https://doca.gov.in/ccpa/orders-advisories.php?page_no=1 Also, it is informed that the information covered under Section 8 (h) of the RTI Act, 2005, is exempted.
iii.	The number of complaints filed by the Central Consumer Protection Authority before the District Commission, the State Commission or the National Commission under Section 18 (2) (b) of the Consumer Protection Act, 2019 in the years 2022, 2023, 2024 and 2025.	NIL

[redacted]

अनुलग्नक A4: केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण से संबंधित RTI आवेदन के प्रश्न

RTI Matters

CCPA-9/37/2025-CCPA
Government of India
Department of Consumer Affairs
Central Consumer Protection Authority [CCPA]
******

Krishi Bhawan, New Delhi
The 24th April 2025

[redacted]

[Sub]ject: - Information sought under RTI Act, 2005 - reg.

I am to refer to your online RTI application having registration no. [CC]PAD/R/E/25/00059 dated 18.03.2025 received in CCPA on 25.03.2025 and [th]e point-wise information is as follows:

[S]. [N]o	Information sought	Reply to RTI
[i].	The number of inquiries under Section 18 (2) (a) of the Consumer Protection Act, 2019 made by the Central Consumer Protection Authority in the years 2022, 2023, 2024 and 2025 on: a. receipt of a complaint, b. suo moto, c. as directed by the Central Government. A tabular format is provided in the annexures, for your convenience	The details of the orders passed by the CCPA till date are available on the CCPA's website in the public interest. You can visit the following link: https://doca.gov.in/ccpa/orders-advisories.php?page_no=1
[ii].	The number of inquiries referred to the District Collector or the Director General for investigation under Section 19 (1) of the Consumer Protection Act, 2019 in the years 2022, 2023, 2024 and 2025.	The details of the orders passed by the CCPA till date are available on the CCPA's website in the public interest. You can visit the following link: https://doca.gov.in/ccpa/orders-advisories-php?page_no=1 Also, it is informed that the information covered under Section 8 (h) of the RTI Act, 2005, is exempted.
[i]ii.	The number of complaints filed by the Central Consumer Protection Authority before the District Commission, the State Commission or the National Commission under Section 18 (2) (b) of the Consumer Protection Act, 2019 in the years 2022, 2023, 2024 and 2025.	NIL

[redacted]

अनुगलग्नक A4: केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण से संबंधित RTI आवेदन के प्रश्न

RTI Matters

CCPA-9/37/2025-CCPA
Government of India
Department of Consumer Affairs
Central Consumer Protection Authority [CCPA]

Krishi Bhawan, New Delhi
The 24th April 2025

To
[redacted]

Subject: - Information sought under RTI Act, 2005 – reg.

Sir,

I am to refer to your online RTI application having registration no. CCPAD/R/E/25/00059 dated 18.03.2025 received in CCPA on 25.03.2025 and the point-wise information is as follows:

Sl. No.	Information sought	Reply to RTI
1.	The number of inquiries under Section 18 (2) (a) of the Consumer Protection Act, 2019 made by the Central Consumer Protection Authority in the years 2022, 2023, 2024 and 2025 on: a. receipt of a complaint	The details of the orders passed by the CCPA till date are available on the CCPA's website in the public interest. You can visit the following link: https://doca.gov.in/ccpa/orders-advisories.php?page_no=1

अनुलग्नक A5: उपभोक्ता मामले विभाग (DCA) से संबंधित RTI आवेदन के प्रश्न

RTI Matters

No. J-11/155/2024-CPU [E-35572]
Government of India
Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution
Department of Consumer Affairs
***

Krishi Bhawan, New Delhi
The 7th April 2025

To

[redacted]

Subject : Information sought under RTI Act, 2005 – reg.

Madam,

I am to refer to your online RTI application having registration no. DOCAF/R/E/25/00233 dated 19th March 2025 and to provide the point-wise information in respect of Consumer Protection Unit as follows:

S.No.	Information sought	Information Provided under the RTI Act, 2005
Q (1)	*Whether any legislative impact study of the Consumer Protection Act 2019* has been conducted/authorised by the Department of Consumer Affairs, Government of India. If yes, please provide a copy of the findings of the same either in hardcopy or softcopy format to me at [redacted]	It is informed that query raised does not fall within the purview of the definition of 'information' as per section 2(f) of the RTI Act 2005.
Q (2)	*The list of details of the case types that are displayed as main case types on the E-jagriti platform of the Department of Consumer Affairs.*	Your RTI application is transferred to the CPIO,(National Informatics Centre) Ministry of Electronics and Information Technology under Section 6(3) of the RTI Act, 2005, for providing the requisite information, pertaining to them, directly to you for the reply of point no. 2
Q (3)	*The budget allocated by the Department of Consumer Affairs Government of India to each State Government and its actual expenditure by each State in each of the following* years 2021-22, 2022-23, and 2023-24 alongwith copies of the Utilisation Certificates of the same	For budget related information please visit on the following link: https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/integrated-finance/budget
Q (4)	*The total available funds within the Consumer Welfare Fund and its beneficiary-wise expenditure in each of the following years - 2021-22, 2022-23 and 2023-24*	Your RTI application is transferred to the CPIO (CWF) Department of Consumer Affairs under Section 6(3) of the RTI Act 2005 for providing the requisite information, pertaining to them, directly to you for the reply of point no. 4

अनुलग्नक A5: उपभोक्ता मामले विभाग (DCA) से संबंधित RTI आवेदन के प्रश्न

No. J-11/155/2024-CPU [E-35572]
Government of India
Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution
Department of Consumer Affairs
***

Krishi Bhawan, New Delhi
The 7th April 2025

To
[redacted]

Subject: - Information sought under RTI Act, 2005 – reg

Madam,

I am to refer to your online RTI application having registration no. DOCAF/R/E/25/00233 dated 19th March 2025 and to provide the point-wise information in respect of Consumer Protection Unit as follows:

S.No.	Information sought	Information Provided under the RTI Act, 2005
Q (1)	Whether any *legislative impact study of the Consumer Protection Act* 2019 has been conducted/authorised by the Department of Consumer Affairs, Government of India. If yes, please provide a copy of the findings of the same either in hardcopy or softcopy format to me at [redacted]	It is informed that query raised does not fall within the purvie of the definition of 'information' as per section 2(f) of the R Act. 2005.

अनुगलग्नक A5: उपभोक्ता मामले विभाग (DCA) से संबंधित RTI आवेदन के प्रश्न

RTI Matters

No. J-11/165/2024-CPU (E-35572)
Government of India
Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution
Department of Consumer Affairs
RTI

Krishi Bhawan, New Delhi
The 7th April 2025

To
[redacted]

Subject: - Information sought under RTI Act, 2005 – reg.

Madam,

I am to refer to your online RTI application having registration no. DOCAF/R/E/25/00233 dated 19th March, 2025 and to provide the point-wise information in respect of Consumer Protection Unit as follows:

S.No.	Information sought	Information Provided under the RTI Act, 2005
Q (1)	Whether any legislative impact study of the Consumer Protection Act, 2019 has been conducted/authorised by the Department of Consumer Affairs, Government of India. If yes, please provide a copy of the findings of the same either in hardcopy or softcopy format to me at [redacted]	It is informed that query raised does not fall within the purview of the definition of 'Information' as per section 2(f) of the RTI Act 2005.
Q (2)	The list of details of the case types that are displayed as 'main case types' on the E-jagriti platform of the Department of Consumer Affairs	Your RTI application is transferred to the CPIO, NIC (National Informatics Centre), Ministry of Electronics and Information Technology, under Section 6(3) of the RTI Act, 2005, for providing the requisite information, pertaining to them, directly to you for the reply of point no. 2.
Q (3)	The budget allocated by the Department of Consumer Affairs, Government of India to each State Government and its actual expenditure by each State in each of the following years 2021-22, 2022-23, and 2023-24 alongwith copies of the Utilisation Certificates of the same.	For budget related information please visit on the following link: https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/integrated-finance/budget
Q (4)	The total available funds within the Consumer Welfare Fund and its beneficiary-wise expenditure in each of the following years - 2021-22, 2022-23 and 2023-24	Your RTI application is transferred to the CPIO (CWF), Department of Consumer Affairs under Section 6(3) of the RTI Act, 2005, for providing the requisite information pertaining to them, directly to you for the reply of point no. 4

अनुलग्नक B1: SCDRC अध्यक्ष

	अध्यक्ष, स्वीकृत (सभी वर्ष)	अध्यक्ष, नियुक्त				
		2021	2022	2023	2024	2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य						
आंध्र प्रदेश	1	1	1	1	1	0
असम	1	1	1	1	1	0
बिहार	1	NP	1	NP	NP	1
छत्तीसगढ़	1	NP	NP	NP	NP	1
गुजरात	1	1	1	1	1	1
हरियाणा	1	1	1	1	1	1
झारखंड	1	0	0	0	0	0
कर्नाटक	1	1	1	NP	0	0
केरल	1	1	1	1	1	1
मध्य प्रदेश	1	1	1	1	1	0
महाराष्ट्र	1	NP	NP	1	NP	1
ओडिशा	1	1	1	1	1	0
पंजाब	1	NP	NP	NP	NP	1
राजस्थान	1	1	1	1	1	1
तमिलनाडु	1	1	1	1	NP	1
तेलंगाना	1	NP	0	NP	NP	0
उत्तर प्रदेश	1	1	1	1	1	1
उत्तराखंड	1	1	1	1	0	0
पश्चिम बंगाल	1	1	1	1	1	1
छोटे राज्य						
अरुणाचल प्रदेश	1	NP	NP	NP	NP	0
गोवा	1	0	0	0	0	0
हिमाचल प्रदेश	1	1	1	1	1	1
मणिपुर	1	NP	NP	NP	NP	0
मेघालय	1	1	1	1	1	1
मिज़ोरम	1	NP	NP	NP	NP	0
नगालैंड	1	1	1	1	1	1
सिक्किम	1	1	1	1	1	0
त्रिपुरा	1	NP	NP	NP	NP	1
केंद्र शासित प्रदेश						
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	1	1	1	0	0	0
चंडीगढ़	1	NP	NP	NP	NP	1
दादरा-नगर हवेली, दमन-दीव	1	NP	NP	NP	NP	0
दिल्ली	1	1	1	1	1	1
जम्मू और कश्मीर	1	NP	0	0	0	0
लक्षद्वीप	1	NP	NP	NP	NP	1
पुडुचेरी	1	1	1	1	0	0

नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।

स्रोत: SCDRCs से RTI के ज़रिए प्राप्त वर्ष 2021 से 2024 तक की जानकारी; लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, जिसका उत्तर अप्रैल 2025 में दिया गया।

अनुलग्नक B2: SCDRC सदस्य

	सदस्य, स्वीकृत					सदस्य, नियुक्त					रिक्ति (%)				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य															
आंध्र प्रदेश	4	4	4	4	4	1	4	3	3	3	75.0	0.0	25.0	25.0	25.0
असम	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0
बिहार	NP	4	NP	NP	4	NP	4	NP	NP	4	NP	0.0	NP	NP	0.0
छत्तीसगढ़	NP	NP	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	75.0
गुजरात	NP	NP	NP	NP	8	NP	4	NP	NP	5	NP	NP	NP	NP	37.5
हरियाणा	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
झारखंड	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	25.0	25.0	25.0	75.0	75.0
कर्नाटक	4	4	NP	6	8	4	4	NP	6	1	0.0	0.0	NP	0.0	87.5
केरल	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	0.0	0.0	0.0	50.0	75.0
मध्य प्रदेश	5	5	5	5	5	2	5	4	2	2	60.0	0.0	20.0	60.0	60.0
महाराष्ट्र	NP	NP	11	NP	11	NP	NP	10	NP	7	NP	NP	9.1	NP	36.4
ओडिशा	4	4	NP	NP	4	2	4	4	4	4	50.0	0.0	NP	NP	0.0
पंजाब	NP	NP	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	3	NP	NP	NP	NP	25.0
राजस्थान	10	10	10	10	10	9	9	9	8	7	10.0	10.0	10.0	20.0	30.0
तमिलनाडु	4	4	4	NP	4	4	4	4	NP	0	0.0	0.0	0.0	NP	100.0
तेलंगाना	NP	NP	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	0.0
उत्तर प्रदेश	10	10	10	10	4	4	4	4	4	3	60.0	60.0	60.0	60.0	25.0
उत्तराखंड	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0
पश्चिम बंगाल	6	6	6	6	10	6	4	6	6	5	0.0	33.3	0.0	0.0	50.0
छोटे राज्य															
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	NP	NP	2	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	100.0
गोवा	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	0.0	25.0	50.0	50.0	50.0
हिमाचल प्रदेश	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0.0	0.0	50.0	100.0	100.0
मणिपुर	NP	NP	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	3	NP	NP	NP	NP	25.0
मेघालय	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	0.0	0.0	25.0	25.0	50.0
मिज़ोरम	NP	NP	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	2	NP	NP	NP	NP	50.0
नगालैंड	NP	NP	NP	NP	2	2	2	2	2	1	NP	NP	NP	NP	50.0
सिक्किम	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
त्रिपुरा	NP	NP	NP	NP	2	NP	NP	NP	NP	2	NP	NP	NP	NP	0.0
केंद्र शासित प्रदेश															
अंडमान-निकोबार द्वीप समूह	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
चंडीगढ़	NP	NP	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	3	NP	NP	NP	NP	25.0
दा-न हवेली एवं दमन-दीव	NP	NP	NP	NP	3	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	66.7
दिल्ली	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0
जम्मू और कश्मीर	NP	4	4	4	4	NP	3	3	3	3	NP	25.0	25.0	25.0	25.0
लक्षद्वीप	NP	4	NP	NP	4	NP	4	NP	NP	4	NP	0.0	NP	NP	0.0
पुडुचेरी	2	2	2	2	4	1	2	2	2	2	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0

नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRCs से RTI के ज़रिए प्राप्त वर्ष 2021 से 2024 तक की जानकारी; लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, जिसका उत्तर अप्रैल 2025 में दिया गया।

अनुलग्नक B3: महिला अध्यक्ष

	अध्यक्ष, नियुक्त					महिला अध्यक्ष				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य										
आंध्र प्रदेश	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
असम	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0
बिहार	NP	1	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
छत्तीसगढ़	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
गुजरात	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
हरियाणा	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
झारखंड	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
कर्नाटक	1	1	NP	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
केरल	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
मध्य प्रदेश	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
महाराष्ट्र	NP	NP	1	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
ओडिशा	1	1	1	1	0	1	1	NP	0	NP
पंजाब	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
राजस्थान	1	1	1	1	1	0	0	0	0	NP
तमिलनाडु	1	1	1	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
तेलंगाना	NP	0	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तर प्रदेश	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तराखंड	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
पश्चिम बंगाल	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
छोटे राज्य										
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	NP
गोवा	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
हिमाचल प्रदेश	1	1	1	1	1	0	0	0	0	NP
मणिपुर	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	NP
मेघालय	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
मिज़ोरम	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	NP
नगालैंड	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
सिक्किम	1	1	1	1	0	0	0	NP	1	1
त्रिपुरा	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
केंद्र शासित प्रदेश										
अं और नि द्वीप समूह	1	1	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
चंडीगढ़	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
दादरा-नगर हवेली, दमन-दीव	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	NP
दिल्ली	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	1	1
जम्मू और कश्मीर	NP	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
लक्षद्वीप	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
पुडुचेरी	1	1	1	0	0	NP	NP	NP	NP	NP

नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRCs से RTI के ज़रिए प्राप्त वर्ष 2021 से 2025 तक की जानकारी।

अनुलग्नक B4: महिला सदस्य

	सदस्य, नियुक्त					महिला अध्यक्ष				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य										
आंध्र प्रदेश	1	4	3	3	3	0	0	1	1	1
असम	3	4	4	3	3	1	1	1	1	0
बिहार	NP	4	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	NP
छत्तीसगढ़	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
गुजरात	NP	4	NP	NP	5	NP	2	NP	NP	NP
हरियाणा	2	3	4	4	4	NP	NP	NP	NP	NP
झारखंड	3	3	3	1	1	1	1	1	0	0
कर्नाटक	4	4	NP	2	1	NP	NP	NP	1	NP
केरल	4	4	4	2	1	1	1	1	0	0
मध्य प्रदेश	2	5	4	2	2	1	1	1	1	1
महाराष्ट्र	NP	NP	10	NP	7	NP	NP	NP	NP	NP
ओडिशा	2	4	4	4	4	1	1	1	1	1
पंजाब	NP	NP	NP	NP	3	NP	NP	NP	NP	NP
राजस्थान	9	9	9	8	7	2	2	2	1	NP
तमिलनाडु	4	4	4	NP	0	NP	NP	NP	NP	NP
तेलंगाना	NP	NP	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तर प्रदेश	4	4	4	4	3	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तराखंड	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1
पश्चिम बंगाल	6	4	6	6	5	2	2	3	1	3
छोटे राज्य										
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	NP
गोवा	4	3	2	2	2	2	2	2	2	NP
हिमाचल प्रदेश	2	2	1	0	0	1	1	1	0	NP
मणिपुर	NP	NP	NP	NP	3	NP	NP	NP	NP	NP
मेघालय	4	4	3	3	2	1	1	1	1	1
मिज़ोरम	NP	NP	NP	NP	2	NP	NP	NP	NP	NP
नगालैंड	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
सिक्किम	1	2	2	2	2	1	1	1	1	NP
त्रिपुरा	NP	NP	NP	NP	2	NP	NP	NP	NP	NP
केंद्र शासित प्रदेश										
अंडमान-निकोबार द्वीप समूह	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1
चंडीगढ़	NP	NP	NP	NP	3	NP	NP	NP	NP	NP
दादरा-नगर हवेली, दमन-दीव	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
दिल्ली	3	4	4	4	3	1	1	1	1	1
जम्मू और कश्मीर	NP	3	3	3	3	NP	2	2	2	2
लक्षद्वीप	NP	4	NP	NP	4	NP	NP	NP	NP	2
पुडुचेरी	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1

नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRCs से RTI के ज़रिए प्राप्त वर्ष 2021 से 2025 तक की जानकारी।

अनुलग्नक B5: SCDRC कर्मचारी

	कर्मचारी, स्वीकृत					कर्मचारी, नियुक्त					रिक्ति (%)				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य															
आंध्र प्रदेश	31	31	31	31	31	33	33	34	32	32	-6.45	-6.45	-9.68	-3.23	-3.23
असम	6	6	6	6	6	8	9	13	14	14	-33.33	-50.00	-116.67	-133.33	-133.33
बिहार	NP	29	NP	NP	28	NP	20	NP	NP	20	NP	31.03	NP	NP	28.57
छत्तीसगढ़	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
गुजरात	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
हरियाणा	40	45	45	45	45	33	39	40	38	38	17.50	13.33	11.11	15.56	15.56
झारखंड	14	14	14	14	14	4	4	6	5	5	71.43	71.43	57.14	64.29	64.29
कर्नाटक	36	51	NP	61	61	37	43	NP	56	53	-2.78	15.69	NP	8.20	13.11
केरल	25	27	27	27	27	25	27	27	27	27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
मध्य प्रदेश	36	NP	36	36	36	33	NP	33	33	31	8.33	NP	8.33	8.33	13.89
महाराष्ट्र	NP	37	NP	NP	51	NP	26	NP	NP	43	NP	29.73	NP	NP	15.69
ओडिशा	21	21	NP	NP	NP	12	12	12	12	12	42.86	42.86	NP	NP	NP
पंजाब	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
राजस्थान	110	113	134	NP	130	75	100	95	NP	83	31.82	11.50	29.10	NP	36.15
तमिलनाडु	NP	NP	NP	NP	31	NP	NP	NP	NP	31	NP	NP	NP	NP	0.00
तेलंगाना	NP	27	NP	NP	NP	NP	21	NP	NP	NP	NP	22.22	NP	NP	NP
उत्तर प्रदेश	81	81	NP	81	81	54	54	NP	48	59	33.33	33.33	NP	40.74	27.16
उत्तराखंड	21	21	21	21	21	17	17	16	14	14	19.05	19.05	23.81	33.33	33.33
पश्चिम बंगाल	35	35	35	35	35	35	34	36	35	34	0.00	2.86	-2.86	0.00	2.86
छोटे राज्य															
अरुणाचल प्रदेश	7	7	NP	NP	NP	6	6	NP	NP	NP	14.29	14.29	NP	NP	NP
गोवा	NP	NP	NP	NP	NP	13	14	14	14	NP	NP	NP	NP	NP	NP
हिमाचल प्रदेश	39	41	41	NP	41	30	38	37	NP	36	23.08	7.32	9.76	NP	12.20
मणिपुर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
मेघालय	8	9	9	9	9	8	9	8	9	9	0.00	0.00	11.11	0.00	0.00
मिज़ोरम	8	7	NP	NP	NP	8	7	NP	NP	NP	0.00	0.00	NP	NP	NP
नगालैंड	NP	NP	NP	NP	NP	8	8	8	8	8	NP	NP	NP	NP	NP
सिक्किम	20	20	20	NP	20	14	14	14	NP	15	30.00	30.00	30.00	NP	25.00
त्रिपुरा	NP	NP	NP	NP	NP	8	8	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
केंद्र शासित प्रदेश															
अं और नि द्वीप समूह	NP	NP	NP	NP	NP	1	1	1	1	0	NP	NP	NP	NP	NP
चंडीगढ़	38	38	NP	NP	NP	35	35	NP	NP	NP	7.89	7.89	NP	NP	NP
दा-न ह एवं दमन-दीव	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
दिल्ली	16	16	16	49	53	16	16	15	48	32	0.00	0.00	6.25	2.04	39.62
जम्मू और कश्मीर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	4	4	13	14	NP	NP	NP	NP	NP
लक्षद्वीप	NP	14	NP	NP	3	NP	14	NP	NP	3	NP	0.00	NP	NP	0.00
पुडुचेरी	4	4	4	11	11	3	4	3	6	6	25.00	0.00	25.00	45.45	45.45

नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRCs से RTI के ज़रिए प्राप्त वर्ष 2021 से 2025 तक की जानकारी।

अनुलग्नक B6: डेटा स्टाफ

	डेटा स्टाफ, स्वीकृत					डेटा स्टाफ, नियुक्त				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य										
आंध्र प्रदेश	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
असम	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
बिहार	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
छत्तीसगढ़	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
गुजरात	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
हरियाणा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	1
झारखंड	NP	NP	NP	NP	NP	0	0	0	0	0
कर्नाटक	NP	NP	NP	1	1	NP	NP	NP	0	0
केरल	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
मध्य प्रदेश	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
महाराष्ट्र	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	1
ओडिशा	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
पंजाब	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
राजस्थान	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
तमिलनाडु	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	2
तेलंगाना	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तर प्रदेश	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तराखंड	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
पश्चिम बंगाल	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
छोटे राज्य										
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
गोवा	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
हिमाचल प्रदेश	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
मणिपुर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
मेघालय	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
मिज़ोरम	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
नगालैंड	NP	NP	NP	NP	NP	1	1	1	1	1
सिक्किम	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
त्रिपुरा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
केंद्र शासित प्रदेश										
अंडमान-निकोबार द्वीप समूह	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
चंडीगढ़	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
दादरा-नगर हवेली, दमन-दीव	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
दिल्ली	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
जम्मू और कश्मीर	NP	0	0	0	0	NP	1	1	1	1
लक्षद्वीप	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	1
पुडुचेरी	NP	NP	NP	NP	NP	1	1	1	1	1

नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRCs से RTI के ज़रिए प्राप्त वर्ष 2021 से 2025 तक की जानकारी।

अनुलग्नक B7: SCDRC महिला कर्मचारी

	कर्मचारी, नियुक्त					महिला कर्मचारी				
	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य										
आंध्र प्रदेश	33	33	34	32	32	7	7	7	7	7
असम	8	9	13	14	14	1	1	1	1	1
बिहार	NP	20	NP	NP	20	NP	NP	NP	NP	NP
छत्तीसगढ़	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
गुजरात	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
हरियाणा	33	39	40	38	38	5	5	5	5	5
झारखंड	4	4	6	5	5	0	0	0	0	0
कर्नाटक	37	43	NP	56	53	NP	NP	NP	24	23
केरल	25	27	27	27	27	11	11	11	9	9
मध्य प्रदेश	33	33	33	33	31	8	11	11	11	11
महाराष्ट्र	NP	26	NP	12	12	1	1	1	1	1
ओडिशा	12	12	12	12	12	1	1	1	1	1
पंजाब	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
राजस्थान	75	100	95	83	NP	6	10	14	14	NP
तमिलनाडु	NP	NP	NP	31	NP	NP	NP	NP	7	NP
तेलंगाना	NP	21	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तर प्रदेश	54	NP	NP	48	59	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तराखंड	17	17	16	14	14	1	1	1	1	1
पश्चिम बंगाल	35	34	36	35	34	10	9	8	9	8
छोटे राज्य										
अरुणाचल प्रदेश	6	6	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
गोवा	13	14	14	14	NP	8	7	7	8	NP
हिमाचल प्रदेश	30	38	37	36	NP	3	7	9	9	NP
मणिपुर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
मेघालय	8	9	8	9	9	NP	NP	NP	NP	NP
मिज़ोरम	8	7	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
नगालैंड	8	8	8	8	8	4	4	4	5	5
सिक्किम	14	14	14	15	NP	NP	NP	NP	6	NP
त्रिपुरा	8	8	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
केंद्र शासित प्रदेश										
अं और नि द्वीप समूह	1	1	1	1	NP	1	1	1	1	NP
चंडीगढ़	35	35	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
दा-न ह एवं दमन-दीव	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
दिल्ली	16	NP	15	48	32	NP	NP	NP	NP	NP
जम्मू और कश्मीर	NP	4	4	13	14	NP	2	2	3	4
लक्षद्वीप	NP	14	NP	3	NP	NP	NP	NP	2	NP
पुडुचेरी	3	NP	3	6	6	NP	NP	NP	NP	NP

नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRCs से RTI के ज़रिए प्राप्त वर्ष 2021 से 2025 तक की जानकारी।

अनुलग्नक B8: केस निपटान दर

	Cases filed					Cases disposed					Case clearance rate (%)				
	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024	2020	2021	2022	2023	2024
बड़े और मध्यम आकार के राज्य															
आंध्र प्रदेश	1,268	1,647	2,678	3,391	3,213	718	471	3,388	3,948	2,784	56.6	28.6	126.5	116.4	86.6
असम	260	337	553	559	532	154	218	619	520	589	59.2	64.7	111.9	93.0	110.7
बिहार	2,299	2,724	5,257	4,240	3,731	568	814	3,054	4,877	3,253	24.7	29.9	58.1	115.0	87.2
छत्तीसगढ़	3,716	3,464	2,829	3,403	3,020	2,475	2,147	2,364	4,669	4,875	66.6	62.0	83.6	137.2	161.4
गुजरात	9,584	14,940	14,676	17,570	17,451	4,780	9,777	16,166	18,082	13,437	49.9	65.4	110.2	102.9	77.0
हरियाणा	9,228	10,362	11,958	13,241	13,005	2,662	4,569	9,020	11,815	10,388	28.8	44.1	75.4	89.2	79.9
झारखंड	500	659	1,870	1,634	1,306	67	76	2,124	2,042	1,413	13.4	11.5	113.6	125.0	108.2
कर्नाटक	6,964	7,066	9,032	10,391	11,464	5,767	7,990	12,021	12,637	10,493	82.8	113.1	133.1	121.6	91.5
केरल	4,524	4,974	6,117	8,467	11,336	2,432	3,725	7,222	6,715	6,964	53.8	74.9	118.1	79.3	61.4
मध्य प्रदेश	12,833	17,442	16,301	11,783	10,190	5,392	9,127	21,194	18,401	15,538	42.0	52.3	130.0	156.2	152.5
महाराष्ट्र	14,143	20,983	22,588	18,415	15,320	6,106	13,091	16,782	7,648	15,440	43.2	62.4	74.3	41.5	100.8
ओडिशा	3,195	3,427	4,106	5,913	5,461	1,795	2,579	5,188	7,146	4,658	56.2	75.3	126.4	120.9	85.3
पंजाब	8,314	8,472	8,141	6,955	8,418	5,218	8,874	8,184	8,459	7,193	62.8	104.7	100.5	121.6	85.4
राजस्थान	10,552	14,776	14,796	13,624	12,028	5,133	11,379	11,573	12,391	11,348	48.6	77.0	78.2	90.9	94.3
तमिलनाडु	2,000	2,485	7,079	7,120	7,141	1,291	1,236	10,105	9,162	7,791	64.6	49.7	142.7	128.7	109.1
तेलंगाना	2,640	3,533	4,369	3,954	3,974	2,027	2,567	5,395	4,581	4,088	76.8	72.7	123.5	115.9	102.9
उत्तर प्रदेश	13,946	14,984	20,412	19,002	17,363	4,477	13,560	26,112	25,832	20,473	32.1	90.5	127.9	135.9	117.9
उत्तराखंड	1,717	1,659	2,214	1,101	664	1,324	1,343	2,250	934	602	77.1	81.0	101.6	84.8	90.7
पश्चिम बंगाल	4,113	4,688	6,350	5,662	4,897	1,894	2,259	7,138	6,800	4,180	46.0	48.2	112.4	120.1	85.4
छोटे राज्य															
अरुणाचल प्रदेश	13	13	22	39	42	9	9	19	30	23	69.2	69.2	86.4	76.9	54.8
गोवा	176	271	177	214	250	115	184	180	379	245	65.3	67.9	101.7	177.1	98.0
हिमाचल प्रदेश	772	1,038	2,267	2,408	2,196	540	818	1,834	2,159	2,475	69.9	78.8	80.9	89.7	112.7
मणिपुर	17	30	74	50	86	13	18	61	62	36	76.5	60.0	82.4	124.0	41.9
मेघालय	21	31	67	55	68	9	20	191	60	48	42.9	64.5	285.1	109.1	70.6
मिज़ोरम	36	56	67	64	99	85	113	107	53	57	236.1	201.8	159.7	82.8	57.6
नगालैंड	7	21	13	12	5	2	3	15	12	1	28.6	14.3	115.4	100.0	20.0
सिक्किम	7	14	22	32	47	14	19	10	26	26	200.0	135.7	45.5	81.3	55.3
त्रिपुरा	134	270	512	223	238	79	183	596	264	170	59.0	67.8	116.4	118.4	71.4
केंद्र शासित प्रदेश															
अं और नि द्वीप समूह	31	21	23	8	10	18	25	36	2	1	58.1	119.0	156.5	25.0	10.0
चंडीगढ़	1,648	2,147	2,121	1,770	1,620	942	1,180	1,659	2,631	2,097	57.2	55.0	78.2	148.6	129.4
दा-न हवेली एवं दमन-दीव	7	12	18	19	9	0	0	2	0	0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0
दिल्ली	2,981	4,009	4,942	5,843	5,894	1,746	1,794	5,150	8,704	6,904	58.6	44.7	104.2	149.0	117.1
जम्मू और कश्मीर	0	0	10	19	30	0	0	0	4	172	NA	NA	NA	21.1	573.3
लक्षद्वीप	0	0	0	4	2	0	0	0	0	2	NA	NA	NA	NA	100.0
पुडुचेरी	34	48	45	93	132	2	2	55	145	172	5.9	4.2	122.2	155.9	130.3

*इसमें राज्य/कें.शा.प्र. के सभी ज़िला आयोगों और राज्य आयोग की सभी बेंच के केस शामिल हैं।
नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, जिसका उत्तर मार्च 2025 में दिया गया।

अनुलग्नक B9: लंबित केस

	लंबित केस, 2025			
	0 से 1 साल	1 से 3 साल	3 साल से ज़्यादा	3 साल से ज़्यादा समय से लंबित केसों का % (2025)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य				
आंध्र प्रदेश	1,031	592	81	4.8
असम	54	134	168	47.2
बिहार	NP	NP	NP	NP
छत्तीसगढ़	NP	NP	NP	NP
गुजरात	NP	NP	NP	NP
हरियाणा	1,703	2,679	2,427	35.6
झारखंड	11	217	552	70.8
कर्नाटक	3,301	4,054	2,852	27.9
केरल	452	610	4,047	79.2
मध्य प्रदेश	738	3,498	2,942	41.0
महाराष्ट्र	NP	NP	NP	NP
ओडिशा	NP	NP	NP	NP
पंजाब	NP	NP	NP	NP
राजस्थान	1,221	1,697	370	11.3
तमिलनाडु	NP	NP	NP	NP
तेलंगाना	NP	NP	NP	NP
उत्तर प्रदेश	542	5,107	9,122	61.8
उत्तराखंड	28	368	521	56.8
पश्चिम बंगाल	NP	NP	NP	NP
छोटे राज्य				
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	NP	NP
गोवा	41	60	46	31.3
हिमाचल प्रदेश	312	256	56	9.0
मणिपुर	NP	NP	NP	NP
मेघालय	4	3	1	12.5
मिज़ोरम	NP	NP	NP	NP
नगालैंड	3	0	1	25.0
सिक्किम	17	9	2	7.1
त्रिपुरा	NP	NP	NP	NP
केंद्र शासित प्रदेश				
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	6	5	4	26.7
चंडीगढ़	NP	NP	NP	NP
दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव	NP	NP	NP	NP
दिल्ली	NP	NP	NP	NP
जम्मू और कश्मीर	180	311	1,190	70.8
लक्षद्वीप	1	1	1	33.3
पुडुचेरी	3	8	3	21.4

नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRCs से RTI के ज़रिए प्राप्त वर्ष 2021 से 2024 तक की जानकारी; लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, जिसका उत्तर अप्रैल 2025 में दिया गया।

अनुलग्नक B10: लोक अदालत

	भेजे गए केस				निष्पादित केस				केस निपटान दर (%)			
	2022	2023	2024	2025*	2022	2023	2024	2025*	2022	2023	2024	2025*
बड़े और मध्यम आकार के राज्य												
आंध्र प्रदेश	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
असम	0	0	25	0	0	0	2	0	0.0	0.0	8.0	0.0
बिहार	NP	NP	0	0	NP	NP	0	0	NP	NP	NP	NP
छत्तीसगढ़	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
गुजरात	104	NP	85	NP	27	NP	79	NP	26.0	NP	92.9	NP
हरियाणा	280	143	6	0	33	40	2	0	11.8	28.0	33.3	0.0
झारखंड	38	45	27	5	11	13	21	5	28.9	28.9	77.8	100.0
कर्नाटक	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
केरल	0	95	51	0	0	11	2	0	0.0	11.6	3.9	0.0
मध्य प्रदेश	132	190	45	12	92	70	31	11	69.7	36.8	68.9	91.7
महाराष्ट्र	92	83	15	3	30	16	6	1	32.6	19.3	40.0	33.3
ओडिशा	473	226	49	13	112	83	21	7	23.7	36.7	42.9	53.8
पंजाब	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
राजस्थान	95	39	49	8	17	14	24	1	17.9	35.9	49.0	12.5
तमिलनाडु	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
तेलंगाना	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तर प्रदेश	167	141	21	5	124	124	17	3	74.3	87.9	81.0	60.0
उत्तराखंड	56	44	35	2	44	29	26	2	78.6	65.9	74.3	100.0
पश्चिम बंगाल	117	223	107	30	25	44	20	7	21.4	19.7	18.7	23.3
छोटे राज्य												
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
गोवा	13	0	12	0	1	0	0	0	7.7	0.0	0.0	0.0
हिमाचल प्रदेश	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
मणिपुर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
मेघालय	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
मिज़ोरम	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
नगालैंड	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
सिक्किम	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
त्रिपुरा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
केंद्र शासित प्रदेश												
अं और नि द्वीप समूह	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
चंडीगढ़	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
दा-न हवेली एवं दमन-दीव	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
दिल्ली	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
जम्मू और कश्मीर	0	0	4	0	0	0	3	0	0.0	0.0	75.0	0.0
लक्षद्वीप	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
पुडुचेरी	0	0	0	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0

*जनवरी से मार्च, 2025
नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक B11: मध्यस्थता

	मध्यस्थता मामले 2022 से 2025 (Q1)			
	भेजे गए केस	निपटाए गए केस	निपटाए गए केस (% में)	प्रशिक्षित मध्यस्थों की संख्या 2025
बड़े और मध्यम आकार के राज्य				
आंध्र प्रदेश	0	0	NP	0
असम	0	0	NP	4
बिहार	NP	NP	NP	NP
छत्तीसगढ़	0	0	NP	NP
गुजरात	5	3	60.00	NP
हरियाणा	1	0	0.00	11
झारखंड	27	6	22.22	10
कर्नाटक	0	0	NP	0
केरल	26	4	15.38	39
मध्य प्रदेश	56	11	19.64	12
महाराष्ट्र	NP	NP	NP	NP
ओडिशा	10	0	0.00	9
पंजाब	NP	NP	NP	NP
राजस्थान	0	0	NP	0
तमिलनाडु	NP	NP	NP	NP
तेलंगाना	NP	NP	NP	NP
उत्तर प्रदेश	NP	NP	NP	NP
उत्तराखंड	5	1	20.00	0
पश्चिम बंगाल	0	0	NP	32
छोटे राज्य				
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	NP	NP
गोवा	0	0	NP	1
हिमाचल प्रदेश	0	0	NP	1
मणिपुर	NP	NP	NP	NP
मेघालय	0	0	NP	2
मिज़ोरम	NP	NP	NP	NP
नगालैंड	0	0	NP	1
सिक्किम	2	1	50.00	1
त्रिपुरा	NP	NP	NP	NP
केंद्र शासित प्रदेश				
अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	2	1	50.00	13
चंडीगढ़	NP	NP	NP	NP
दादरा और नगर हवेली एवं दमन और दीव	NP	NP	NP	NP
दिल्ली	0	0	NP	0
जम्मू और कश्मीर	0	0	NP	22
लक्षद्वीप	0	0	NP	0
पुडुचेरी	0	0	NP	5

नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: SCDRCs से RTI के ज़रिए प्राप्त वर्ष 2021 से 2024 तक की जानकारी; लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, जिसका उत्तर अप्रैल 2025 में दिया गया।

अनुलग्नक B12: बजट

	आवंटन (करोड़ रुपए)				ख़र्च (करोड़ रुपये)				उपयोग (%)			
	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25	2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
बड़े और मध्यम आकार के राज्य												
आंध्र प्रदेश	11.16	13.09	21.68	22.97	10.20	11.64	25.85	26.32	91.4	88.9	119.2	114.6
असम	1.02	0.93	1.37	24.16	0.48	0.85	1.27	10.46	46.9	91.7	93.2	43.3
बिहार	NP	2.27	2.40	3.19	NP	1.81	2.03	2.69	NP	79.7	84.6	84.5
छत्तीसगढ़	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
गुजरात	3.42	4.55	4.75	4.39	2.90	3.92	4.49	3.95	84.8	86.2	94.5	90.0
हरियाणा	3.14	3.99	5.63	6.78	3.04	3.72	3.85	4.01	96.8	93.4	68.4	59.2
झारखंड	1.36	1.23	1.39	0.72	0.51	1.11	0.71	NP	37.8	90.2	51.4	NP
कर्नाटक	32.37	40.00	46.63	53.71	31.12	36.56	43.77	44.74	96.1	91.4	93.9	83.3
केरल	19.30	20.30	19.21	19.34	19.06	19.23	23.91	20.22	98.8	94.8	124.4	104.6
मध्य प्रदेश	4.31	4.45	4.41	3.98	4.08	4.30	4.32	3.93	94.6	96.4	98.1	98.8
महाराष्ट्र	1.45	1.77	2.94	2.23	1.41	1.63	2.36	2.23	97.4	92.0	80.4	100.0
ओडिशा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
पंजाब	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
राजस्थान	30.70	38.03	42.17	38.29	27.99	29.98	34.70	33.73	91.2	78.8	82.3	88.1
तमिलनाडु	2.45	4.16	3.38	3.90	2.09	4.05	2.95	3.02	85.1	97.3	87.5	77.5
तेलंगाना	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
उत्तर प्रदेश	10.33	12.02	13.96	17.27	9.60	11.05	12.01	11.38	93.0	91.9	86.0	65.9
उत्तराखंड	0.43	0.58	0.91	0.45	1.98	2.77	3.05	2.28	457.7	476.1	335.8	512.1
पश्चिम बंगाल	1.23	1.70	1.36	4.67	2.16	2.47	2.76	5.09	175.9	145.8	203.3	109.1
छोटे राज्य												
अरुणाचल प्रदेश	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
गोवा	3.44	3.32	5.28	5.40	2.35	3.24	4.43	3.48	68.1	97.5	84.0	64.6
हिमाचल प्रदेश	2.08	2.80	2.86	3.31	2.05	2.79	2.84	2.92	98.6	99.7	99.6	88.5
मणिपुर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
मेघालय	0.84	2.73	2.71	2.08	0.66	2.51	2.43	1.53	78.0	92.0	89.4	73.6
मिज़ोरम	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
नगालैंड	0.50	0.90	1.25	1.00	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
सिक्किम	0.70	1.02	1.03	1.10	0.65	0.89	0.90	0.99	93.7	87.4	88.1	89.8
त्रिपुरा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
केंद्र शासित प्रदेश												
अं और नि द्वीप समूह	0.28	0.83	1.09	1.09	0.28	0.83	1.09	1.09	99.7	100.0	100.0	99.7
चंडीगढ़	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
दा-न हवेली एवं दमन-दीव	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
दिल्ली	3.26	3.45	4.83	7.55	2.76	3.36	4.43	6.80	84.8	97.1	91.8	90.0
जम्मू और कश्मीर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
लक्षद्वीप	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
पुडुचेरी	0.40	1.03	1.88	1.71	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP

*महाराष्ट्र SCDRC के लिए केवल उसकी नागपुर स्थित सर्किट बेंच ने आंकड़े साझा किए।
नोट: राज्यों और केंद्र शासित प्रदेशों के नाम उनके संबंधित समूहों में अंग्रेज़ी वर्णमाला के क्रम में दिए गए हैं।
स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C1: राज्यवार DCDRC और अध्यक्ष एवं सदस्य

	DCDRC अध्यक्ष, 2025			DCDRC सदस्य, 2025			DCDRCs		
	स्वीकृत	नियुक्त	रिक्ति (%)	स्वीकृत	नियुक्त	रिक्ति (%)	ज़िला आयोगों की संख्या (2025)	कुल ज़िले* (2025)	DCDRCs वाले ज़िलों का प्रतिशत (2025)
बड़े और मध्यम आकार के राज्य									
आंध्र प्रदेश	17	16	5.88	34	33	2.94	17	26	65.38
असम	23	20	13.04	46	44	4.35	23	35	65.71
बिहार	38	17	55.26	76	36	52.63	38	38	100.00
छत्तीसगढ़	17	10	41.18	54	37	31.48	27	33	81.82
गुजरात	38	14	63.16	76	30	60.53	43	33	130.30
हरियाणा	22	20	9.09	44	38	13.64	22	22	100.00
झारखंड	24	18	25.00	48	35	27.08	24	24	100.00
कर्नाटक	33	19	42.42	66	54	18.18	33	31	106.45
केरल	14	9	35.71	28	2	92.86	14	14	100.00
मध्य प्रदेश	25	20	20.00	102	70	31.37	48	55	87.27
महाराष्ट्र	40	30	25.00	80	56	30.00	40	36	111.11
ओडिशा	31	14	54.84	62	18	70.97	30	30	100.00
पंजाब	23	18	21.74	46	32	30.43	23	23	100.00
राजस्थान	37	26	29.73	74	32	56.76	37	41	90.24
तमिलनाडु	30	27	10.00	64	48	25.00	32	38	84.21
तेलंगाना	12	9	25.00	24	21	12.50	12	33	36.36
उत्तर प्रदेश	79	44	44.30	158	81	48.73	79	75	105.33
उत्तराखंड	13	4	69.23	26	25	3.85	13	13	100.00
पश्चिम बंगाल	26	9	65.38	52	36	30.77	23	23	100.00
छोटे राज्य									
अरुणाचल प्रदेश	25	25	0.00	50	9	82.00	25	27	92.59
गोवा	2	2	0.00	4	4	0.00	2	2	100.00
हिमाचल प्रदेश	4	4	0.00	24	7	70.83	12	12	100.00
मणिपुर	3	3	0.00	6	0	100.00	3	16	18.75
मेघालय	7	7	0.00	14	13	7.14	7	12	58.33
मिज़ोरम	11	11	0.00	22	18	18.18	11	11	100.00
नगालैंड	16	16	0.00	32	22	31.25	11	17	64.71
सिक्किम	6	6	0.00	12	6	50.00	6	6	100.00
त्रिपुरा	4	3	25.00	8	8	0.00	4	8	50.00
केंद्र शासित प्रदेश									
अं और नि द्वीप समूह	1	1	0.00	2	0	100.00	1	3	33.33
चंडीगढ़	2	2	0.00	4	3	25.00	2	1	200.00
दा-न ह एवं दमन-दीव	1	0	100.00	2	1	50.00	1	3	33.33
दिल्ली	10	9	10.00	20	16	20.00	10	11	90.91
जम्मू और कश्मीर	10	4	60.00	20	10	50.00	10	20	50.00
लक्षद्वीप	1	1	0.00	2	2	0.00	1	1	100.00
पुडुचेरी	1	1	0.00	2	2	0.00	1	2	50.00

अनुलग्नक C2: DCDRC अध्यक्ष

क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	अध्यक्ष, स्वीकृत (सभी वर्ष)	अध्यक्ष, नियुक्त				
				2021	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार	1	1	1	1	1	1
2	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	1	1	1	1	1	1
3	असम	कामरूप	1	1	1	1	0	0
4	बिहार	पटना	1	1	1	1	1	1
5	छत्तीसगढ़	दुर्ग	1	1	1	1	1	1
6	दिल्ली	मध्य दिल्ली-VIII	1	1	1	1	1	1
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	1	1	1	1	1	1
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	1	1	1	1	1	1
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	1	1	1	1	1	1
10	दिल्ली	दक्षिण-II	1	1	1	1	1	NP
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	1	1	1	1	0	NP
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	1	1	1	1	1	NP
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	1	1	1	1	1	1
14	गोवा	उत्तर गोवा	1	1	1	1	1	1
15	गुजरात	गांधीनगर	1	0	0	0	0	0
16	हरियाणा	गुरुग्राम	1	1	1	1	1	1
17	हिमाचल प्रदेश	शिमला	1	0	1	1	1	NP
18	जम्मू और कश्मीर	जम्मू	1	NP	1	1	1	1
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	1	NP	0	0	0	0
20	झारखंड	धनबाद	1	0	1	1	1	1
21	कर्नाटक	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	1	1	1	1	1	1
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	1	1	1	1	1	0
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	1	1	1	1	1	1
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	1	NP	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	1	1	1	1	1	1
26	केरल	तिरुवनंतपुरम	1	1	1	1	1	1
27	लक्षद्वीप	कवरत्ती	1	NP	NP	NP	NP	1
28	मध्य प्रदेश	भोपाल-I	1	NP	NP	NP	NP	NP
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	1	NP	NP	NP	NP	NP
30	महाराष्ट्र	मध्य मुंबई	1	1	1	1	1	1
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	1	1	1	1	1	1
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	1	1	1	1	1	1
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	1	1	1	1	1	1
34	मेघालय	शिलॉन्ग	1	0	1	1	1	1
35	नगालैंड	कोहिमा	1	1	1	1	1	1
36	पुडुचेरी	पुडुचेरी	1	0	0	1	1	1
37	पंजाब	एसएएस नगर मोहाली	1	1	1	1	1	1
38	राजस्थान	जयपुर-I	1	NP	NP	NP	NP	NP
39	राजस्थान	जयपुर-II	1	NP	NP	NP	NP	NP
40	राजस्थान	जयपुर-III	1	NP	NP	NP	NP	NP
41	राजस्थान	जयपुर-IV	1	NP	NP	NP	NP	NP
42	सिक्किम	गंगटोक	1	1	1	1	1	1
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	1	0	1	1	1	1
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	1	0	1	1	1	1
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	1	1	1	NP	1	1
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	1	1	1	NP	1	1
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	1	NP	NP	NP	NP	NP
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	1	1	1	1	1	1
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	1	1	1	1	1	1
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	1	1	1	1	1	1
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	1	1	1	1	1	1

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C3: DCDRC सदस्य

			सदस्य, स्वीकृत				
क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	2021	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार	0	0	0	0	0
2	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	2	2	2	2	2
3	असम	कामरूप	2	2	2	2	2
4	बिहार	पटना	2	2	2	2	2
5	छत्तीसगढ़	दुर्ग	2	2	2	2	2
6	दिल्ली	मध्य दिल्ली-VIII	2	2	2	2	2
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	2	2	2	2	2
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	2	2	2	2	2
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	2	2	2	2	2
10	दिल्ली	दक्षिण-II	2	2	2	2	NP
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	2	2	2	2	NP
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	2	2	2	2	NP
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	2	2	2	2	2
14	गोवा	उत्तर गोवा	2	2	2	2	2
15	गुजरात	गांधीनगर	2	2	2	2	2
16	हरियाणा	गुरुग्राम	2	2	2	2	2
17	हिमाचल प्रदेश	शिमला	2	2	1	1	NP
18	जम्मू और कश्मीर	जम्मू	NP	2	2	2	2
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	NP	2	2	2	2
20	झारखंड	धनबाद	2	2	2	2	2
21	कर्नाटक	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	2	2	2	2	2
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	2	2	2	2	2
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	2	2	2	2	2
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	2	2	2	2	2
26	केरल	तिरुवनंतपुरम	2	2	2	2	2
27	लक्षद्वीप	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP	2
28	मध्य प्रदेश	भोपाल-I	NP	NP	NP	NP	NP
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP	NP
30	महाराष्ट्र	मध्य मुंबई	2	2	2	2	2
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	2	2	2	2	2
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	2	2	2	2	2
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	2	2	2	2	2
34	मेघालय	शिलॉन्ग	2	2	2	2	2
35	नगालैंड	कोहिमा	2	2	2	2	2
36	पुडुचेरी	पुडुचेरी	2	2	2	2	2
37	पंजाब	एसएएस नगर मोहाली	2	2	2	2	2
38	राजस्थान	जयपुर-I	2	2	2	2	2
39	राजस्थान	जयपुर-II	2	2	2	2	2
40	राजस्थान	जयपुर-III	2	2	2	2	2
41	राजस्थान	जयपुर-IV	2	2	2	2	2
42	सिक्किम	गंगटोक	2	2	2	2	2
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	2	2	2	2	2
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	2	2	2	2	2
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	2	2	NP	2	2
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	2	2	NP	2	2
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	2	2	2	2	2
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	2	2	2	2	2
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	2	2	2	2	2
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	2	2	2	2	2
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	2	2	2	2	2

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C3: DCDRC सदस्य

क्र. स.	ज़िला आयोग	सदस्य, नियुक्त					सदस्य, रिक्ति (%)				
		2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार	2	2	0	0	0	-100	-100	NP	NP	NP
2	विजयवाड़ा	0	2	2	2	2	100	0	0	0	0
3	कामरूप	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
4	पटना	1	2	1	1	1	50	0	50	50	50
5	दुर्ग	1	2	2	2	2	50	0	0	0	0
6	मध्य दिल्ली-VIII	2	2	2	2	1	0	0	0	0	50
7	नई दिल्ली-VI	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
8	उत्तर दिल्ली-I	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
9	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	1	1	2	1	1	50	50	0	50	50
10	दक्षिण-II	2	2	1	1	NP	0	0	50	50	NP
11	दक्षिण पूर्व-X	2	2	2	2	NP	0	0	0	0	NP
12	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	2	2	2	2	NP	0	0	0	0	NP
13	पश्चिम दिल्ली-III	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
14	उत्तर गोवा	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
15	गांधीनगर	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
16	गुरुग्राम	1	2	2	2	2	50	0	0	0	0
17	शिमला	2	2	2	0	NP	0	0	-100	100	NP
18	जम्मू	NP	0	0	0	0	NP	100	100	100	100
19	श्रीनगर	NP	1	1	1	1	NP	50	50	50	50
20	धनबाद	2	2	2	1	1	0	0	0	50	50
21	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
22	बेंगलुरु शहरी	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
23	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
24	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
25	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
26	तिरुवनंतपुरम	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
27	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP	2	NP	NP	NP	NP	0
28	भोपाल-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
29	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
30	मध्य मुंबई	1	1	2	2	1	50	50	0	0	50
31	मुंबई उपनगर	1	2	1	2	1	50	0	50	0	50
32	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	1	1	0	0	0	50	50	100	100	100
33	दक्षिण मुंबई	1	1	2	1	1	50	50	0	50	50
34	शिलॉन्ग	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
35	कोहिमा	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
36	पुडुचेरी	1	2	2	2	2	50	0	0	0	0
37	एसएएस नगर मोहाली	1	1	1	1	1	50	50	50	50	50
38	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
39	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
40	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
41	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
42	गंगटोक	2	2	2	1	1	0	0	0	50	50
43	चेन्नई (उत्तर)	0	2	2	2	2	100	0	0	0	0
44	चेन्नई (दक्षिण)	0	2	2	2	2	100	0	0	0	0
45	लखनऊ-I	1	2	NP	2	2	50	0	NP	0	0
46	लखनऊ-II	2	2	NP	1	1	0	0	NP	50	50
47	हरिद्वार	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
48	मध्य कोलकाता यूनिट-II	2	2	2	1	1	0	0	0	50	50
49	कोलकाता यूनिट-IV	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
50	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0
51	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C4: DCDRC कर्मचारी

			कर्मचारी, स्वीकृत				
क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	2021	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार	NP	NP	NP	NP	NP
2	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	5	6	6	5	5
3	असम	कामरूप	8	8	8	8	2
4	बिहार	पटना	8	8	8	8	8
5	छत्तीसगढ़	दुर्ग	19	19	19	19	19
6	दिल्ली	मध्य दिल्ली-VIII	13	13	13	13	13
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	11	11	11	11	11
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	10	10	10	10	10
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	10	10	10	10	10
10	दिल्ली	दक्षिण-II	10	10	10	10	NP
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	8	8	8	8	NP
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	9	9	9	9	NP
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	17	17	17	17	17
14	गोवा	उत्तर गोवा	NP	NP	NP	NP	NP
15	गुजरात	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP	NP
16	हरियाणा	गुरुग्राम	15	15	15	15	15
17	हिमाचल प्रदेश	शिमला	13	16	16	16	NP
18	जम्मू और कश्मीर	जम्मू	NP	11	11	11	11
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	NP	10	10	10	10
20	झारखंड	धनबाद	10	10	10	10	10
21	कर्नाटक	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	14	14	14	14	14
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	14	14	14	14	14
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	8	8	13	13	13
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	12	14	14	14	14
26	केरल	तिरुवनंतपुरम	11	11	11	11	11
27	लक्षद्वीप	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP	3
28	मध्य प्रदेश	भोपाल-I	NP	NP	NP	NP	NP
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP	NP
30	महाराष्ट्र	मध्य मुंबई	12	12	12	12	12
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	11	11	11	11	11
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	10	10	10	10	10
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	12	12	12	12	12
34	मेघालय	शिलॉन्ग	4	4	4	4	4
35	नगालैंड	कोहिमा	NP	NP	NP	NP	NP
36	पुडुचेरी	पुडुचेरी	3	3	3	3	3
37	पंजाब	एसएएस नगर मोहाली	11	16	16	16	16
38	राजस्थान	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP	14
39	राजस्थान	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP	14
40	राजस्थान	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP	12
41	राजस्थान	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP	12
42	सिक्किम	गंगटोक	9	9	9	9	NP
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	11	11	11	11	11
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	14	14	14	14	14
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	NP	NP	NP	NP	NP
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	NP	NP	NP	NP	NP
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	NP	NP	NP	NP	5
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	13	13	13	13	13
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	13	13	13	13	13
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	12	12	12	11	12
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	10	10	10	10	10

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C4: DCDRC कर्मचारी

		कर्मचारी, नियुक्त					कर्मचारी, रिक्ति (%)				
क्र. स.	ज़िला आयोग	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार	0	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
2	विजयवाड़ा	6	12	12	12	12	-20.0	-100.0	-100.0	-140.0	-140.0
3	कामरूप	9	8	9	7	7	-12.5	0.0	-12.5	12.5	-250.0
4	पटना	10	10	13	13	13	-25.0	-25.0	-62.5	-62.5	-62.5
5	दुर्ग	12	13	15	15	14	36.8	31.6	21.1	21.1	26.3
6	मध्य दिल्ली-VIII	7	10	10	9	8	46.2	23.1	23.1	30.8	38.5
7	नई दिल्ली-VI	9	12	10	10	10	18.2	-9.1	9.1	9.1	9.1
8	उत्तर दिल्ली-I	5	4	5	5	3	50.0	60.0	50.0	50.0	70.0
9	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	7	10	10	10	10	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0
10	दक्षिण-II	8	9	9	9	NP	20.0	10.0	10.0	10.0	NP
11	दक्षिण पूर्व-X	3	7	6	6	NP	62.5	12.5	25.0	25.0	NP
12	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	4	7	6	4	NP	55.6	22.2	33.3	55.6	NP
13	पश्चिम दिल्ली-III	11	11	11	11	11	35.3	35.3	35.3	35.3	35.3
14	उत्तर गोवा	7	10	9	10	9	NP	NP	NP	NP	NP
15	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
16	गुरुग्राम	11	11	15	15	15	26.7	26.7	0.0	0.0	0.0
17	शिमला	13	14	14	14	NP	0.0	12.5	12.5	12.5	NP
18	जम्मू	NP	7	7	7	7	NP	36.4	36.4	36.4	36.4
19	श्रीनगर	NP	9	10	10	10	NP	10.0	0.0	0.0	0.0
20	धनबाद	1	7	8	9	9	90.0	30.0	20.0	10.0	10.0
21	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	9	9	10	10	10	35.7	35.7	28.6	28.6	28.6
22	बेंगलुरु शहरी	12	12	12	12	12	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3
23	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	8	8	11	11	11	0.0	0.0	15.4	15.4	15.4
24	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
25	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	11	11	11	11	11	8.3	21.4	21.4	21.4	21.4
26	तिरुवनंतपुरम	11	11	11	11	11	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
27	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP	3	NP	NP	NP	NP	0.0
28	भोपाल-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
29	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
30	मध्य मुंबई	8	11	10	11	11	33.3	8.3	16.7	8.3	8.3
31	मुंबई उपनगर	8	7	8	9	7	27.3	36.4	27.3	18.2	36.4
32	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	6	6	7	6	6	40.0	40.0	30.0	40.0	40.0
33	दक्षिण मुंबई	9	7	11	10	6	25.0	41.7	8.3	16.7	50.0
34	शिलॉन्ग	6	6	6	6	6	-50.0	-50.0	-50.0	-50.0	-50.0
35	कोहिमा	2	2	2	2	2	NP	NP	NP	NP	NP
36	पुडुचेरी	3	2	2	3	3	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0
37	एसएएस नगर मोहाली	11	13	13	13	13	0.0	18.8	18.8	18.8	18.8
38	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
39	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
40	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
41	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
42	गंगटोक	8	9	9	9	NP	11.1	0.0	0.0	0.0	NP
43	चेन्नई (उत्तर)	11	11	11	11	11	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
44	चेन्नई (दक्षिण)	13	14	14	16	16	7.1	0.0	0.0	-14.3	-14.3
45	लखनऊ-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
46	लखनऊ-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
47	हरिद्वार	NP	NP	NP	NP	7	NP	NP	NP	NP	-40.0
48	मध्य कोलकाता यूनिट-II	8	12	12	12	12	38.5	7.7	7.7	7.7	7.7
49	कोलकाता यूनिट-IV	7	12	13	10	10	46.2	7.7	0.0	23.1	23.1
50	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	13	12	13	13	14	-8.3	0.0	-8.3	-18.2	-16.7
51	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	6	11	12	10	9	40.0	-10.0	-20.0	0.0	10.0

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C5: DCDRC डेटा स्टाफ

क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	डेटा स्टाफ, स्वीकृत					डेटा स्टाफ, स्वीकृत				
			2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार द्वीप	अंडमान और निकोबार	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	समूह	विजयवाड़ा	NP	NP	NP	NP	NP	1	1	1	1	1
3	आंध्र प्रदेश	कामरूप	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
4	असम	पटना	NP	NP	NP	NP	NP	3	3	3	3	3
5	बिहार	दुर्ग	NP	NP	NP	NP	NP	1	1	1	1	1
6	छत्तीसगढ़	मध्य दिल्ली-VIII	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	NP	NP	NP	NP	NP	2	2	2	2	2
10	दिल्ली	दक्षिण-II	1	1	1	1	NP	1	1	1	1	NP
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	1	1	1	1	NP	1	1	1	1	NP
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	NP	NP	NP	NP	NP	1	1	1	1	1
14	दिल्ली	उत्तर गोवा	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	गोवा	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
16	गुजरात	गुरुग्राम	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
17	हरियाणा	शिमला	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	हिमाचल प्रदेश	जम्मू	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	जम्मू और कश्मीर	धनबाद	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
21	झारखंड	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	1	1	1	1	NP	1	1	1	1	NP
26	कर्नाटक	तिरुवनंतपुरम	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	केरल	कवरत्ती	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	लक्षद्वीप	भोपाल-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
30	मध्य प्रदेश	मध्य मुंबई	NP	NP	NP	NP	NP	1	1	1	1	1
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	NP	NP	NP	NP	NP	1	1	1	1	1
34	महाराष्ट्र	शिलॉन्ग	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1
35	मेघालय	कोहिमा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
36	नगालैंड	पुडुचेरी	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	1
37	पुडुचेरी	एसएएस नगर मोहाली	NP	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	1
38	पंजाब	जयपुर-I	0	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
39	राजस्थान	जयपुर-II	0	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
40	राजस्थान	जयपुर-III	0	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
41	राजस्थान	जयपुर-IV	0	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
42	सिक्किम	गंगटोक	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	1
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	1
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	0	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	0	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	1
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C6: महिला अध्यक्ष

			अध्यक्ष, नियुक्त					महिला अध्यक्ष				
क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार द्वीप	अंडमान और निकोबार	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
2	समूह	विजयवाड़ा	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
3	आंध्र प्रदेश	कामरूप	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
4	असम	पटना	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
5	बिहार	दुर्ग	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
6	छत्तीसगढ़	मध्य दिल्ली-VIII	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
10	दिल्ली	दक्षिण-II	1	1	1	1	NP	1	1	1	1	NP
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	1	1	1	0	NP	0	0	0	0	NP
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	1	1	1	1	NP	0	0	0	0	NP
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
14	दिल्ली	उत्तर गोवा	1	1	1	1	1	NP	1	1	1	1
15	गोवा	गांधीनगर	NP	NP	NP	0	NP	NP	NP	NP	NP	NP
16	गुजरात	गुरुग्राम	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
17	हरियाणा	शिमला	0	1	1	1	NP	0	0	0	0	NP
18	हिमाचल प्रदेश	जम्मू	NP	1	1	1	1	NP	0	0	0	0
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	NP	0	0	0	0	NP	0	0	0	0
20	जम्मू और कश्मीर	धनबाद	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0
21	झारखंड	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
26	कर्नाटक	तिरुवनंतपुरम	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
27	केरल	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP	1	NP	NP	NP	NP	NP
28	लक्षद्वीप	भोपाल-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
30	मध्य प्रदेश	मध्य मुंबई	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	1	1	1	1	1	1	1	1	NP	NP
34	महाराष्ट्र	शिलॉन्ग	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1
35	मेघालय	कोहिमा	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
36	नगालैंड	पुडुचेरी	0	0	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
37	पुडुचेरी	एसएएस नगर मोहाली	1	1	1	1	1	0	0	0	0	NP
38	पंजाब	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
39	राजस्थान	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
40	राजस्थान	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
41	राजस्थान	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
42	राजस्थान	गंगटोक	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
43	सिक्किम	चेन्नई (उत्तर)	0	1	1	1	1	0	0	0	0	NP
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	0	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	1
45	तमिलनाडु	लखनऊ-I	1	1	NP	1	1	0	0	NP	0	0
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	1	1	NP	1	1	0	0	NP	0	0
47	उत्तर प्रदेश	हरिद्वार	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
48	उत्तराखंड	मध्य कोलकाता यूनिट-II	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	1	1	1	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C7: महिला सदस्य

क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	सदस्य, नियुक्त					महिला सदस्य				
			2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार	2	2	0	0	0	1	1	0	0	0
2	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	0	2	2	2	2	NP	NP	NP	NP	NP
3	असम	कामरूप	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
4	बिहार	पटना	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0
5	छत्तीसगढ़	दुर्ग	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
6	दिल्ली	मध्य दिल्ली-VIII	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	2	2	2	2	2	1	1	0	0	0
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1
10	दिल्ली	दक्षिण-II	2	2	1	1	NP	1	1	1	1	NP
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	2	2	2	2	NP	1	1	1	1	NP
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	2	2	2	2	NP	1	1	1	1	NP
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	2	2	2	2	2	NP	NP	NP	NP	NP
14	गोवा	उत्तर गोवा	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
15	गुजरात	गांधीनगर	2	2	2	2	2	NP	NP	NP	NP	NP
16	हरियाणा	गुरुग्राम	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2
17	हिमाचल प्रदेश	शिमला	2	2	2	0	NP	1	1	1	0	NP
18	जम्मू और कश्मीर	जम्मू	NP	0	0	0	0	NP	0	0	0	0
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	NP	1	1	1	1	NP	1	1	1	1
20	झारखंड	धनबाद	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
21	कर्नाटक	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2
26	केरल	तिरुवनंतपुरम	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
27	लक्षद्वीप	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP	2	NP	NP	NP	NP	NP
28	मध्य प्रदेश	भोपाल-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
30	महाराष्ट्र	मध्य मुंबई	1	1	2	2	1	0	0	1	1	0
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	1	1	2	1	1	NP	NP	2	1	1
34	मेघालय	शिलॉन्ग	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	नगालैंड	कोहिमा	2	2	2	2	2	NP	NP	NP	NP	NP
36	पुडुचेरी	पुडुचेरी	1	2	2	2	2	0	1	1	1	1
37	पंजाब	एसएएस नगर मोहाली	1	1	1	1	1	1	1	1	1	NP
38	राजस्थान	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
39	राजस्थान	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
40	राजस्थान	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
41	राजस्थान	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
42	सिक्किम	गंगटोक	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	0	2	2	2	2	0	1	1	1	NP
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	0	2	2	2	2	NP	NP	NP	NP	NP
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	1	2	NP	2	2	0	1	NP	1	1
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	2	2	NP	1	1	1	1	NP	1	1
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C8: महिला कर्मचारी

			कर्मचारी, नियुक्त					महिला कर्मचारी				
क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	2021	2022	2023	2024	2025	2021	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार द्वीप	अंडमान और निकोबार	NP	NP	NP	NP	NP	1	1	1	1	1
2	समूह	विजयवाड़ा	6	12	12	12	12	3	3	3	3	3
3	आंध्र प्रदेश	कामरूप	9	8	9	7	7	0	0	0	0	0
4	असम	पटना	10	10	13	13	13	2	2	2	2	2
5	बिहार	दुर्ग	12	13	15	15	14	2	2	2	2	1
6	छत्तीसगढ़	मध्य दिल्ली-VIII	7	10	10	9	8	0	0	0	0	0
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	9	12	10	10	10	3	4	2	2	2
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	5	4	5	5	3	1	1	1	1	1
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	7	10	10	10	10	3	3	4	5	5
10	दिल्ली	दक्षिण-II	8	9	9	9	NP	0	0	0	0	NP
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	3	7	6	6	NP	1	2	1	1	NP
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	4	7	6	4	NP	1	1	0	0	NP
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	11	11	11	11	11	NP	NP	NP	NP	NP
14	दिल्ली	उत्तर गोवा	7	10	9	10	9	5	6	7	8	7
15	गोवा	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
16	गुजरात	गुरुग्राम	11	11	15	15	15	NP	NP	NP	NP	NP
17	हरियाणा	शिमला	13	14	14	14	NP	3	4	4	1	NP
18	हिमाचल प्रदेश	जम्मू	NP	7	7	7	7	NP	0	4	4	4
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	0	9	10	10	10	NP	0	1	1	1
20	जम्मू और कश्मीर	धनबाद	1	7	8	9	9	0	0	0	0	0
21	झारखंड	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	9	9	10	10	10	3	3	3	4	4
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	12	12	12	12	12	3	5	4	4	4
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	8	8	11	11	11	8	8	9	6	8
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	11	11	11	11	11	11	10	7	5	5
26	कर्नाटक	तिरुवनंतपुरम	11	11	11	11	11	8	9	9	9	9
27	केरल	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
28	लक्षद्वीप	भोपाल-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
30	मध्य प्रदेश	मध्य मुंबई	8	11	10	11	11	4	6	5	8	7
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	8	NP	8	9	7	NP	NP	NP	NP	NP
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	6	6	7	6	6	NP	NP	NP	NP	NP
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	9	7	11	10	6	5	4	5	5	4
34	महाराष्ट्र	शिलॉन्ग	6	6	6	6	6	NP	NP	NP	NP	NP
35	मेघालय	कोहिमा	2	2	2	2	2	NP	NP	NP	NP	NP
36	नगालैंड	पुडुचेरी	3	2	2	3	3	NP	NP	NP	NP	NP
37	पुडुचेरी	एसएएस नगर मोहाली	11	13	13	13	13	2	2	2	2	NP
38	पंजाब	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
39	राजस्थान	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
40	राजस्थान	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
41	राजस्थान	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
42	सिक्किम	गंगटोक	8	9	9	9	9	NP	NP	NP	NP	5
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	11	11	11	11	11	4	3	3	4	NP
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	13	14	14	16	16	NP	NP	NP	NP	14
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	NP	NP	NP	NP	7	NP	NP	NP	NP	NP
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	8	12	12	12	12	0	0	0	0	0
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	7	12	13	10	10	0	2	2	2	2
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	13	12	13	13	14	1	3	4	4	4
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	6	11	12	10	9	2	6	6	6	4

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C9: केस निपटान दर

क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	दर्ज केस			
			2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार	20	7	10	1
2	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	218	246	247	100
3	असम	कामरूप	141	137	147	1
4	बिहार	पटना	608	670	641	36
5	छत्तीसगढ़	दुर्ग	599	773	297	63
6	दिल्ली	मध्य दिल्ली-VIII	173	313	968	68
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	405	639	634	64
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	325	315	514	324
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	340	480	635	52
10	दिल्ली	दक्षिण-II	438	436	461	98
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	388	403	544	144
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	599	700	698	139
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	519	523	775	124
14	गोवा	उत्तर गोवा	74	75	118	6
15	गुजरात	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP
16	हरियाणा	गुरुग्राम	1,062	1,221	1,588	333
17	हिमाचल प्रदेश	शिमला	351	407	98	9
18	जम्मू और कश्मीर	जम्मू	0	341	368	54
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	118	326	289	47
20	झारखंड	धनबाद	324	257	240	53
21	कर्नाटक	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	330	521	463	107
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	379	452	482	35
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	282	392	474	63
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
26	केरल	तिरुवनंतपुरम	453	598	807	248
27	लक्षद्वीप	कवरत्ती	0	4	2	3
28	मध्य प्रदेश	भोपाल-I	NP	606	739	125
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	944	108	128	0
30	महाराष्ट्र	मध्य मुंबई	488	716	177	40
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	338	427	575	54
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	304	236	277	45
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	298	192	185	36
34	मेघालय	शिलॉन्ग	40	46	50	NP
35	नगालैंड	कोहिमा	17	10	22	9
36	पुडुचेरी	पुडुचेरी	40	82	123	33
37	पंजाब	एसएएस नगर मोहाली	813	636	625	88
38	राजस्थान	जयपुर-I	361	643	688	102
39	राजस्थान	जयपुर-II	957	957	986	142
40	राजस्थान	जयपुर-III	453	1,071	747	44
41	राजस्थान	जयपुर-IV	961	739	860	174
42	सिक्किम	गंगटोक	12	20	26	2
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	175	201	284	181
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	452	416	401	192
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	814	679	708	85
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	497	522	646	107
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	480	309	198	49
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	249	181	146	17
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	304	454	361	35
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	336	219	188	0
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	1,090	889	756	104

*जनवरी से मार्च, 2025

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C9: केस निपटान दर

क्र. स.	ज़िला आयोग	निष्पादित मामले 2022	निष्पादित मामले 2023	निष्पादित मामले 2024	निष्पादित मामले 2025	केस निपटान दर (%) 2022	केस निपटान दर (%) 2023	केस निपटान दर (%) 2024	केस निपटान दर (%) 2025
1	अंडमान और निकोबार	33	0	0	0	165.0	0.0	0.0	0.0
2	विजयवाड़ा	103	90	54	9	47.3	36.6	21.9	9.0
3	कामरूप	137	100	133	4	97.2	73.0	90.5	400.0
4	पटना	721	1,163	680	190	118.6	173.6	106.1	527.8
5	दुर्ग	148	321	56	1	24.7	41.5	18.9	1.6
6	मध्य दिल्ली-VIII	241	371	578	117	139.3	118.5	59.7	172.1
7	नई दिल्ली-VI	535	666	712	67	132.1	104.2	112.3	104.7
8	उत्तर दिल्ली-I	297	461	454	258	91.4	146.4	88.3	79.6
9	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	175	122	508	34	51.5	25.4	80.0	65.4
10	दक्षिण-II	528	670	627	109	120.6	153.7	136.0	111.2
11	दक्षिण पूर्व-X	313	675	711	168	80.7	167.5	130.7	116.7
12	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	424	807	975	190	70.8	115.3	139.7	136.7
13	पश्चिम दिल्ली-III	215	82	375	42	41.4	15.7	48.4	33.9
14	उत्तर गोवा	36	155	106	17	48.7	206.7	89.8	283.3
15	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
16	गुरुग्राम	746	666	806	205	70.2	54.6	50.8	61.6
17	शिमला	467	509	121	9	133.1	125.1	123.5	100.0
18	जम्मू	0	136	78	0	0.0	39.9	21.2	0.0
19	श्रीनगर	27	462	413	87	22.9	141.7	142.9	185.1
20	धनबाद	167	161	133	19	51.5	62.7	55.4	35.9
21	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
22	बेंगलुरु शहरी	328	472	215	0	99.4	90.6	46.4	0.0
23	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	362	352	183	1	95.5	77.9	38.0	2.9
24	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	266	358	313	5	94.3	91.3	66.0	7.9
25	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
26	तिरुवनंतपुरम	235	316	209	101	51.9	52.8	25.9	40.7
27	कवरत्ती	0	0	3	1	0.0	0.0	150.0	33.3
28	भोपाल-I	500	532	506	58	NP	87.8	68.5	46.4
29	भोपाल-II	406	739	679	98	43.0	684.3	530.5	NP
30	मध्य मुंबई	231	437	21	0	47.3	61.0	11.9	0.0
31	मुंबई उपनगर	48	139	28	57	14.2	32.6	4.9	105.6
32	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	170	59	56	90	55.9	25.0	20.2	200.0
33	दक्षिण मुंबई	150	52	40	1	50.3	27.1	21.6	2.8
34	शिलॉन्ग	34	35	31	NP	85.0	76.1	62.0	NP
35	कोहिमा	3	9	14	4	17.7	90.0	63.6	44.4
36	पुडुचेरी	0	124	177	24	0.0	151.2	143.9	72.7
37	एसएएस नगर मोहाली	689	639	827	89	84.8	100.5	132.3	101.1
38	जयपुर-I	646	621	1,168	133	179.0	96.6	169.8	130.4
39	जयपुर-II	318	689	720	61	33.2	72.0	73.0	43.0
40	जयपुर-III	610	815	559	36	134.7	76.1	74.8	81.8
41	जयपुर-IV	462	481	719	100	48.1	65.1	83.6	57.5
42	गंगटोक	7	15	26	2	58.3	75.0	100.0	100.0
43	चेन्नई (उत्तर)	175	201	231	13	100.0	100.0	81.3	7.2
44	चेन्नई (दक्षिण)	458	445	356	154	101.3	107.0	88.8	80.2
45	लखनऊ-I	686	854	624	70	84.3	125.8	88.1	82.4
46	लखनऊ-II	1,156	1,138	671	141	232.6	218.0	103.9	131.8
47	हरिद्वार	535	0	46	30	111.5	0.0	23.2	61.2
48	मध्य कोलकाता यूनिट-II	90	43	26	0	36.1	23.8	17.8	0.0
49	कोलकाता यूनिट-IV	163	370	217	52	53.6	81.5	60.1	148.6
50	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	226	86	45	4	67.3	39.3	23.9	NP
51	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	929	791	296	44	85.2	89.0	39.2	42.3

*जनवरी से मार्च, 2025

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C10: लोक अदालत

क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	भेजे गए मामले			
			2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार	0	1	0	0
2	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	0	80	14	0
3	असम	कामरूप	78	0	18	0
4	बिहार	पटना	73	0	0	0
5	छत्तीसगढ़	दुर्ग	69	248	86	36
6	दिल्ली	मध्य दिल्ली-VIII	NP	NP	NP	NP
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	133	112	117	24
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	0	NP	NP	NP
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	16	90	64	23
10	दिल्ली	दक्षिण-II	32	113	92	15
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	16	167	184	27
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	0	12	5	0
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	NP	NP	NP	NP
14	गोवा	उत्तर गोवा	NP	NP	NP	NP
15	गुजरात	गांधीनगर	16	NP	23	NP
16	हरियाणा	गुरुग्राम	0	21	41	8
17	हिमाचल प्रदेश	शिमला	NP	6	NP	NP
18	जम्मू और कश्मीर	जम्मू	0	25	22	0
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	40	66	134	25
20	झारखंड	धनबाद	34	5	0	0
21	कर्नाटक	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	249	55	95	8
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	64	106	270	48
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	-	NP	NP	NP
26	केरल	तिरुवनंतपुरम	0	0	41	143
27	लक्षद्वीप	कवरत्ती	0	0	0	0
28	मध्य प्रदेश	भोपाल-I	58	270	214	30
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	47	166	142	30
30	महाराष्ट्र	मध्य मुंबई	NP	NP	NP	NP
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	2	0	0	0
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	5	0	0	0
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	NP	NP	NP	NP
34	मेघालय	शिलॉन्ग	0	0	0	0
35	नगालैंड	कोहिमा	0	0	0	0
36	पुडुचेरी	पुडुचेरी	NP	32	38	13
37	पंजाब	एसएएस नगर मोहाली	164	219	265	75
38	राजस्थान	जयपुर-I	163	162	104	20
39	राजस्थान	जयपुर-II	130	86	80	23
40	राजस्थान	जयपुर-III	227	176	68	6
41	राजस्थान	जयपुर-IV	89	90	156	6
42	सिक्किम	गंगटोक	6	NP	NP	NP
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	0	0	0	0
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	19	17	5	NP
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	66	105	96	38
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	134	165	113	34
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	NP	NP	NP	NP
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	34	160	103	10
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	28	30	19	3
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	59	90	16	0
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	36	59	11	7

*जनवरी से मार्च, 2025

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C10: लोक अदालत

		निष्पादित मामले				केस निपटान दर (%)			
क्र. स.	ज़िला आयोग	2022	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2025
1	अंडमान और निकोबार	0	0	0	0	NA	0.0	NA	NA
2	विजयवाड़ा	0	11	4	0	NA	13.8	28.57	NA
3	कामरूप	7	0	3	0	9.0	NA	16.7	NA
4	पटना	38	0	0	0	52.1	NA	NA	NA
5	दुर्ग	25	76	38	19	36.2	30.7	44.2	52.8
6	मध्य दिल्ली-VIII	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
7	नई दिल्ली-VI	59	74	87	15	44.4	66.1	74.4	62.5
8	उत्तर दिल्ली-I	46	47	76	51	NA	NP	NP	NP
9	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	5	56	57	15	31.3	62.2	89.1	65.2
10	दक्षिण-II	14	61	68	10	43.8	54.0	73.9	66.7
11	दक्षिण पूर्व-X	0	123	182	24	0.0	73.7	98.9	88.9
12	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	0	12	5	0	NA	100.0	100.0	NA
13	पश्चिम दिल्ली-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
14	उत्तर गोवा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
15	गांधीनगर	7	NP	13	NP	43.8	NP	56.5	NP
16	गुरुग्राम	0	13	24	4	NA	61.9	58.5	50.0
17	शिमला	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
18	जम्मू	0	4	8	0	NA	16.0	36.4	NA
19	श्रीनगर	17	38	61	14	42.5	57.6	45.5	56.0
20	धनबाद	11	1	0	0	32.4	20.0	NA	NA
21	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
22	बेंगलुरु शहरी	22	18	22	0	8.8	32.7	23.2	0.0
23	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	13	42	120	21	20.3	39.6	44.4	43.8
24	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
25	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
26	तिरुवनंतपुरम	0	0	5	15	NA	NA	12.2	10.5
27	कवरत्ती	0	0	0	0	NA	NA	NA	NA
28	भोपाल-I	42	60	85	8	72.4	22.2	39.7	26.7
29	भोपाल-II	28	136	94	15	59.6	81.9	66.2	50.0
30	मध्य मुंबई	2	1	NP	NP	NP	NP	NP	NP
31	मुंबई उपनगर	0	0	0	0	0.0	NA	NA	NA
32	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	0	0	0	0	0.0	NA	NA	NA
33	दक्षिण मुंबई	2	1	1	NP	NP	NP	NP	NP
34	शिलॉन्ग	0	0	0	0	NA	NA	NA	NA
35	कोहिमा	0	0	0	0	NA	NA	NA	NA
36	पुडुचेरी	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
37	एसएएस नगर मोहाली	37	96	116	25	22.6	43.8	43.8	33.3
38	जयपुर-I	29	29	33	14	17.8	17.9	31.7	70.0
39	जयपुर-II	65	37	29	11	50.0	43.0	36.3	47.8
40	जयपुर-III	83	61	44	3	36.6	34.7	64.7	50.0
41	जयपुर-IV	37	38	55	4	41.6	42.2	35.3	66.7
42	गंगटोक	0	NP	NP	NP	0.0	NP	NP	NP
43	चेन्नई (उत्तर)	0	0	0	0	NA	NA	NA	NA
44	चेन्नई (दक्षिण)	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
45	लखनऊ-I	31	33	33	18	47.0	31.4	34.4	47.4
46	लखनऊ-II	79	107	80	16	59.0	64.9	70.8	47.1
47	हरिद्वार	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
48	मध्य कोलकाता यूनिट-II	5	70	54	3	14.7	43.8	52.4	30.0
49	कोलकाता यूनिट-IV	4	6	3	2	14.3	20.0	15.8	66.7
50	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	15	32	8	0	25.4	35.6	50.0	NA
51	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	5	21	6	1	13.9	35.6	54.6	14.3

*जनवरी से मार्च, 2025

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C11: मध्यस्थता

क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	भेजे गए मामले			
			2022	2023	2024	2025*
1	अंडमान और निकोबार द्वीप	अंडमान और निकोबार	0	0	0	0
2	समूह	विजयवाड़ा	21	10	9	1
3	आंध्र प्रदेश	कामरूप	0	0	0	0
4	असम	पटना	0	0	0	0
5	बिहार	दुर्ग	0	0	0	0
6	छत्तीसगढ़	मध्य दिल्ली-VIII	NP	1	9	1
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	NP	NP	NP	NP
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	NP	NP	NP	NP
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	3	3	5	0
10	दिल्ली	दक्षिण-II	45	61	25	8
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	11	20	1	14
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	NP	NP	NP	NP
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	NP	NP	NP	NP
14	दिल्ली	उत्तर गोवा	NP	NP	NP	NP
15	गोवा	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP
16	गुजरात	गुरुग्राम	1	0	0	0
17	हरियाणा	शिमला	0	0	0	0
18	हिमाचल प्रदेश	जम्मू	0	0	0	0
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	0	0	0	0
20	जम्मू और कश्मीर	धनबाद	0	0	0	0
21	झारखंड	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	0	2	1	0
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	NP	NP	NP	NP
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	3	0	0	0
26	कर्नाटक	तिरुवनंतपुरम	0	497	490	143
27	केरल	कवरत्ती	0	0	0	0
28	लक्षद्वीप	भोपाल-I	30	9	3	0
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	11	32	57	0
30	मध्य प्रदेश	मध्य मुंबई	0	0	0	0
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	0	0	0	0
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	0	0	0	0
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	0	0	0	0
34	महाराष्ट्र	शिलॉन्ग	0	0	0	0
35	मेघालय	कोहिमा	NP	NP	NP	NP
36	नगालैंड	पुडुचेरी	0	0	1	0
37	पुडुचेरी	एसएएस नगर मोहाली	0	0	0	0
38	पंजाब	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP
39	राजस्थान	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP
40	राजस्थान	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP
41	राजस्थान	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP
42	राजस्थान	गंगटोक	2	NP	17	1
43	सिक्किम	चेन्नई (उत्तर)	0	0	0	0
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	1	1	NP	1
45	तमिलनाडु	लखनऊ-I	NP	NP	NP	NP
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	NP	NP	NP	NP
47	उत्तर प्रदेश	हरिद्वार	0	0	0	0
48	उत्तराखंड	मध्य कोलकाता यूनिट-II	3	0	0	0
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	0	0	0	0
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	4	0	0	0
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	0	0	0	0

*जनवरी से मार्च, 2025

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C11: मध्यस्थता

क्र. स.	ज़िला आयोग	निष्पादित मामले				केस निपटान दर (%)				मध्यस्थता सेल की संख्या (2025)	प्रशिक्षित मध्यस्थ की संख्या (2025)
		2022	2023	2024	2025*	2022	2023	2024	2025*		
1	अंडमान और निकोबार	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	0	13
2	विजयवाड़ा	2	8	2	1	9.5	80	22.2	100	NP	NP
3	कामरूप	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	0	0
4	पटना	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	0	19
5	दुर्ग	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	0	2
6	मध्य दिल्ली-VIII	NP	NP	2	0	NP	NP	22.2	NP	0	0
7	नई दिल्ली-VI	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0	0
8	उत्तर दिल्ली-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
9	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	2	1	5	0	66.7	33.3	100	NP	0	0
10	दक्षिण-II	45	61	24	2	100	100	96	25	1	NP
11	दक्षिण पूर्व-X	11	20	1	4	100	100	100	28.6	0	0
12	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0	NP
13	पश्चिम दिल्ली-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0	0
14	उत्तर गोवा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
15	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
16	गुरुग्राम	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	1	NP
17	शिमला	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	1	8
18	जम्मू	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	0	7
19	श्रीनगर	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	0	10
20	धनबाद	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	1	12
21	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	0	1	1	0	NP	50	100	NP	1	5
22	बेंगलुरु शहरी	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	5
23	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	1	5
24	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
25	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	3	0	0	0	100	NP	NP	NP	1	5
26	तिरुवनंतपुरम	0	67	61	15	NP	13.5	12.4	10.5	1	14
27	कवरत्ती	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	1	0
28	भोपाल-I	18	2	0	0	60	22.2	NP	NP	1	NP
29	भोपाल-II	7	11	7	0	63.6	34.4	12.3	NP	1	NP
30	मध्य मुंबई	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP	10
31	मुंबई उपनगर	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP	6
32	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP	6
33	दक्षिण मुंबई	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP	10
34	शिलॉन्ग	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	1	1
35	कोहिमा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	0
36	पुडुचेरी	0	0	1	0	NP	NP	100	NP	1	13
37	एसएएस नगर मोहाली	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	0	0
38	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
39	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
40	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
41	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
42	गंगटोक	2	NP	2	NP	100	NP	11.8	NP	1	2
43	चेन्नई (उत्तर)	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	1	10
44	चेन्नई (दक्षिण)	1	NP	NP	NP	100	NP	NP	NP	1	1
45	लखनऊ-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	16
46	लखनऊ-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	10
47	हरिद्वार	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	0	0
48	मध्य कोलकाता यूनिट-II	2	0	0	0	66.7	NP	NP	NP	1	21
49	कोलकाता यूनिट-IV	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	1	20
50	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	2	0	0	0	50	NP	NP	NP	1	0
51	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	0	0	0	0	NP	NP	NP	NP	NP	25

*जनवरी से मार्च, 2025

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C12: बजट

क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	आवंटन (लाख रुपए)			
			2021-22	2022-23	2023-24	2024-25
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार	NP	NP	NP	NP
2	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	6.3	2.5	0.5	0.0
3	असम	कामरूप	55.4	61.8	87.1	81.9
4	बिहार	पटना	79.3	102.9	131.4	154.3
5	छत्तीसगढ़	दुर्ग	NP	NP	NP	NP
6	दिल्ली	मध्य दिल्ली-VIII	NP	NP	NP	NP
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	NP	NP	NP	NP
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	51.6	105.1	144.9	144.0
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	39.7	142.9	121.6	104.4
10	दिल्ली	दक्षिण-II	88.0	132.9	139.4	140.8
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	39.1	92.4	139.6	88.4
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	71.6	158.0	140.3	180.2
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	76.6	137.7	138.1	156.8
14	गोवा	उत्तर गोवा	NP	NP	NP	NP
15	गुजरात	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP
16	हरियाणा	गुरुग्राम	90.1	120.3	120.8	13.2
17	हिमाचल प्रदेश	शिमला	87.0	111.8	140.6	146.2
18	जम्मू और कश्मीर	जम्मू	NP	NP	NP	NP
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	NP	NP	NP	NP
20	झारखंड	धनबाद	32.1	87.8	91.7	80.5
21	कर्नाटक	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	169.3	97.7	147.3	75.2
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	124.3	135.8	120.8	120.8
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	113.8	140.9	111.9	99.2
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
26	केरल	तिरुवनंतपुरम	9.3	2.2	17.2	3.0
27	लक्षद्वीप	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP
28	मध्य प्रदेश	भोपाल-I	142.9	174.3	196.2	219.9
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP
30	महाराष्ट्र	मध्य मुंबई	138.5	128.5	123.1	152.8
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	127.1	128.5	433.7	645.6
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	145.6	137.4	115.6	126.2
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	137.9	124.9	100.2	92.5
34	मेघालय	शिलॉन्ग	33.4	69.2	69.5	70.4
35	नगालैंड	कोहिमा	NP	NP	NP	NP
36	पुडुचेरी	पुडुचेरी	NP	NP	NP	NP
37	पंजाब	एसएएस नगर मोहाली	165.3	155.5	180.5	154.2
38	राजस्थान	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP
39	राजस्थान	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP
40	राजस्थान	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP
41	राजस्थान	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP
42	सिक्किम	गंगटोक	36.7	46.8	67.3	79.1
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	86.5	3.8	3.9	4.0
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	76.1	107.5	119.8	130.1
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	64.2	93.1	103.1	96.6
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	61.8	88.0	79.5	84.9
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	3.2	3.7	2.7	3.0
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	41.0	36.8	53.1	134.3
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	4.4	46.0	48.8	37.3
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	41.6	23.4	44.1	99.4
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	46.0	45.6	53.0	33.7

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C12: बजट

			ख़र्च (लाख रुपए)				उपयोग (%)			
क्र. स.	राज्य/कें.शा.प्र.	ज़िला आयोग	2021 -22	2022 -23	2023 -24	2024 -25	2021 -22	2022 -23	2023 -24	2024 -25
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
2	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	6.3	2.5	0.5	0.0	100.0	100.0	100.0	100.0
3	असम	कामरूप	43.1	55.7	82.6	66.3	77.7	90.0	94.8	80.9
4	बिहार	पटना	51.5	96.7	105.8	101.2	65.0	93.9	80.5	65.6
5	छत्तीसगढ़	दुर्ग	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
6	दिल्ली	मध्य दिल्ली-VIII	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	51.6	104.7	139.1	140.4	100.0	99.6	96.0	97.5
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	37.4	141.0	117.5	97.6	94.2	98.7	96.7	93.4
10	दिल्ली	दक्षिण-II	63.5	130.5	135.5	113.9	72.2	98.2	97.2	80.9
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	27.6	86.9	135.3	86.0	70.7	94.1	96.9	97.4
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	67.1	129.5	132.6	151.1	93.7	82.0	94.5	83.9
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
14	गोवा	उत्तर गोवा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
15	गुजरात	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
16	हरियाणा	गुरुग्राम	9.1	120.3	120.8	132.1	10.1	100.0	100.0	997.1
17	हिमाचल प्रदेश	शिमला	111.8	111.8	130.5	142.8	128.6	100.0	92.8	97.6
18	जम्मू और कश्मीर	जम्मू	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
20	झारखंड	धनबाद	25.2	67.5	78.1	76.4	78.6	76.9	85.1	95.0
21	कर्नाटक	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	169.3	97.7	147.3	75.2	100.0	100.0	100.0	100.0
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	124.3	135.8	120.8	120.8	100.0	100.0	100.0	100.0
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	113.8	140.9	111.9	99.2	100.0	100.0	100.0	100.0
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
26	केरल	तिरुवनंतपुरम	9.3	2.2	16.0	3.0	100.0	100.0	93.3	100.0
27	लक्षद्वीप	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
28	मध्य प्रदेश	भोपाल-I	136.2	164.9	195.4	216.3	95.3	94.6	99.6	98.3
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
30	महाराष्ट्र	मध्य मुंबई	116.8	109.9	123.1	152.8	84.4	85.5	100.0	100.0
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	105.2	115.9	153.8	167.2	82.8	90.2	35.5	25.9
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	137.4	125.1	119.1	117.0	94.4	91.1	103.1	92.8
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	104.3	116.3	100.2	92.5	75.6	93.1	100.0	100.0
34	मेघालय	शिलॉन्ग	29.7	69.1	69.5	66.9	88.7	99.8	100.0	94.9
35	नगालैंड	कोहिमा	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
36	पुडुचेरी	पुडुचेरी	39.7	102.8	188.4	171.2	NP	NP	NP	NP
37	पंजाब	एसएएस नगर मोहाली	160.8	131.7	162.3	147.2	97.3	84.7	90.0	95.5
38	राजस्थान	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
39	राजस्थान	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
40	राजस्थान	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
41	राजस्थान	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP	NP
42	सिक्किम	गंगटोक	31.6	38.8	52.0	65.9	86.2	82.9	77.3	83.4
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	98.7	99.9	102.8	111.6	114.1	2628.9	2648.3	2798.0
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	54.4	107.0	118.4	130.0	71.5	99.6	98.9	99.9
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	55.4	88.6	101.3	90.5	86.4	95.2	98.3	93.7
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	59.6	80.4	76.1	78.9	96.5	91.4	95.8	92.9
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	86.0	78.9	68.2	68.2	2712.2	2162.4	2527.8	2274.4
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	43.2	52.0	50.8	138.1	105.5	141.3	95.6	102.8
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	7.1	46.0	44.0	46.2	161.7	100.0	90.2	124.0
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	54.1	60.5	56.8	82.5	129.9	258.2	128.8	82.9
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	34.3	50.5	55.1	35.6	74.6	110.8	104.1	105.7

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

अनुलग्नक C13: 3 साल से ज़्यादा समय से लंबित मामले

S. No.	State / UT	District Commission	लंबित मामले, 2025			3 साल से ज़्यादा समय से लंबित मामलों का % (2025)
			0 से 1 साल	1 से 3 साल	3 साल से ज़्यादा	
1	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	अंडमान और निकोबार	44	7	5	9
2	आंध्र प्रदेश	विजयवाड़ा	190	68	200	44
3	असम	कामरूप	95	171	338	56
4	बिहार	पटना	498	1,322	2,748	60
5	छत्तीसगढ़	दुर्ग	303	1,311	473	23
6	दिल्ली	मध्य दिल्ली-VIII	644	236	305	26
7	दिल्ली	नई दिल्ली-VI	NP	NP	NP	NP
8	दिल्ली	उत्तर दिल्ली-I	41	249	544	65
9	दिल्ली	उत्तर पूर्व दिल्ली-IV	236	449	81	11
10	दिल्ली	दक्षिण-II	324	397	456	39
11	दिल्ली	दक्षिण पूर्व-X	464	441	275	23
12	दिल्ली	दक्षिण पश्चिम दिल्ली-VII	187	1,483	701	30
13	दिल्ली	पश्चिम दिल्ली-III	NP	NP	NP	NP
14	गोवा	उत्तर गोवा	17	80	6	6
15	गुजरात	गांधीनगर	NP	NP	NP	NP
16	हरियाणा	गुरुग्राम	1,262	599	537	22
17	हिमाचल प्रदेश	शिमला	NP	NP	NP	NP
18	जम्मू और कश्मीर	जम्मू	290	205	262	35
19	जम्मू और कश्मीर	श्रीनगर	229	355	730	56
20	झारखंड	धनबाद	262	402	267	29
21	कर्नाटक	बेंगलुरु ग्रामीण, शहरी-I अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
22	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी	325	83	0	0
23	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-II अतिरिक्त	289	144	19	4
24	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-III अतिरिक्त	229	38	17	6
25	कर्नाटक	बेंगलुरु शहरी-IV अतिरिक्त	NP	NP	NP	NP
26	केरल	तिरुवनंतपुरम	745	282	218	18
27	लक्षद्वीप	कवरत्ती	NP	NP	NP	NP
28	मध्य प्रदेश	भोपाल-I	NP	NP	NP	NP
29	मध्य प्रदेश	भोपाल-II	NP	NP	NP	NP
30	महाराष्ट्र	मध्य मुंबई	196	496	283	29
31	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर	196	618	247	23
32	महाराष्ट्र	मुंबई उपनगर अतिरिक्त	263	425	223	24
33	महाराष्ट्र	दक्षिण मुंबई	180	440	303	33
34	मेघालय	शिलॉन्ग	NP	NP	NP	NP
35	नगालैंड	कोहिमा	24	18	25	37
36	पुडुचेरी	पुडुचेरी	106	71	96	35
37	पंजाब	एसएएस नगर मोहाली	618	763	272	16
38	राजस्थान	जयपुर-I	NP	NP	NP	NP
39	राजस्थान	जयपुर-II	NP	NP	NP	NP
40	राजस्थान	जयपुर-III	NP	NP	NP	NP
41	राजस्थान	जयपुर-IV	NP	NP	NP	NP
42	सिक्किम	गंगटोक	NP	NP	NP	NP
43	तमिलनाडु	चेन्नई (उत्तर)	NP	NP	NP	NP
44	तमिलनाडु	चेन्नई (दक्षिण)	NP	NP	NP	NP
45	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-I	NP	NP	NP	NP
46	उत्तर प्रदेश	लखनऊ-II	NP	NP	NP	NP
47	उत्तराखंड	हरिद्वार	209	610	573	41
48	पश्चिम बंगाल	मध्य कोलकाता यूनिट-II	206	674	686	44
49	पश्चिम बंगाल	कोलकाता यूनिट-IV	165	292	13	3
50	पश्चिम बंगाल	उत्तर कोलकाता यूनिट-I	139	382	126	19
51	पश्चिम बंगाल	दक्षिण कोलकाता यूनिट-III	560	1,202	415	19

स्रोत: मार्च से जुलाई, 2025 के बीच प्राप्त RTI जानकारी।

शब्दावली

मानव संसाधन

1. SCDRC अध्यक्ष के रिक्त पद (%)

सूत्र:

नियुक्त SCDRC अध्यक्ष की संख्या
100- (—----------------------------------x 100)
SCDRC अध्यक्ष के स्वीकृत पद

मानक: 0%

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना कम, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: अप्रैल 2025

स्रोत: संसदीय प्रश्न- लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127

2. SCDRC सदस्य के रिक्त पद (%)

सूत्र:

नियुक्त SCDRC सदस्य की संख्या
100- (—----------------------------------x 100)
SCDRC सदस्य के स्वीकृत पद

मानक: 0%

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना कम, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: अप्रैल 2025

स्रोत: संसदीय प्रश्न- लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127

3. DCDRC अध्यक्ष के रिक्त पद (%)

सूत्र:

नियुक्त DCDRC अध्यक्ष की संख्या
100- (—----------------------------------x 100)
DCDRC अध्यक्ष के स्वीकृत पद

मानक: 0%

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना कम, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: अप्रैल 2025

स्रोत: संसदीय प्रश्न- लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127

4. DCDRC सदस्य के रिक्त पद (%)

सूत्र:

नियुक्त DCDRC सदस्य की संख्या
100- (—----------------------------------x 100)
DCDRC सदस्य के स्वीकृत पद

मानक: 0%

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना कम, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: अप्रैल 2025

स्रोत: संसदीय प्रश्न- लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127

5. SCDRC कर्मचारियों के रिक्त पद (%)

सूत्र:

नियुक्त SCDRC कर्मचारियों की संख्या
100- (—----------------------------------x 100)
SCDRC कर्मचारियों के स्वीकृत पद

मानक: 0%

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना कम, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: मार्च-जुलाई, 2025

स्रोत: SCDRC को भेजा गया RTI आवेदन

विविधता

6. SCDRC में महिलाओं (अध्यक्ष और सदस्य) की हिस्सेदारी (%)

सूत्र:

महिला अध्यक्षों और सदस्यों की संख्या
—--x 100
अध्यक्षों और सदस्यों की कुल संख्या

मानक: उपलब्ध नहीं

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना अधिक, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: 2024

स्रोत: SCDRC को भेजे गए RTI आवेदन

7. SCDRC में महिलाओं (कर्मचारियों) की हिस्सेदारी (%)

सूत्र:

महिला कर्मचारी

—----------------x 100

कुल कर्मचारी

मानक: उपलब्ध नहीं

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना अधिक, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: 2024

स्रोत: SCDRC को भेजे गए RTI आवेदन

कार्यभार

8. SCDRC की केस निपटान दर (%)

सूत्र:

SCDRC द्वारा निपटाए गए केस

------------------------------------ x 100

SCDRC में दर्ज किए गए केस

मानक: 100%

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना अधिक, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: मार्च 2025

आंकड़ों का स्रोत: संसदीय प्रश्न- लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320

9. SCDRC में 3 साल से अधिक समय से लंबित केस (%)

सूत्र:

SCDRCs 3 साल से अधिक समय से लंबित मामले

-- x 100

SCDRCs में कुल लंबित मामले

मानक: 100%

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना अधिक, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: मार्च 2025

स्रोत: SCDRC को भेजे गए RTI आवेदन

बुनियादी ढांचा

10. ज़िलों में ज़िला आयोगों का प्रतिशत (%)

सूत्र:

ज़िला आयोगों की संख्या

--------------------------------- x 100

ज़िलों की संख्या

मानक: उपलब्ध नहीं

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना अधिक, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: मार्च 2025

स्रोत: संसदीय प्रश्न- लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320

बजट

11. SCDRC द्वारा बजट का उपयोग (%)

सूत्र:

SCDRC द्वारा किया गया कुल ख़र्च

-- x 100

SCDRC को आवंटित कुल बजट

मानक: 100%

स्कोरिंग का तरीक़ा: जितना अधिक, उतना बेहतर

अवधि/तारीख़: वित्त वर्ष 2024-25

आंकड़ों का स्रोत: SCDRC को भेजे गए RTI आवेदन

संदर्भ

लेख

1. अन्ना किकनाड्ज़े, वर्ल्ड डेटा लैब, 11 फरवरी, 2026. इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.weforum.org/stories/2026/02/massive-urban-shift-in-india-consumer- growth-decentralizing/

2. सेंटर प्लांस लोक अदालत्स टू डिस्पोज ऑफ़ पेंडिंग केसेस इन कंज़्यूमर कमीशंस (उपभोक्ता आयोगों में लंबित मामलों के निपटान के लिए केंद्र ने लोक अदालतों की योजना बनाई), द इकोनॉमिक टाइम्स, 7 सितंबर 2022. इस लिंक पर उपलब्ध: https://economictimes.indiatimes.com/news/politics-and-nation/centre-plans-lok-adalats-to-dispose-of-pending-cases-in-consumer-commissions/articleshow/94056038.cms?from=mdr

3. सिटीज़ एज़ इंजन्स ऑफ़ ग्रोथ (विकास के इंजन के रूप में शहर), नीति आयोग/एशियाई विकास बैंक, मई 2022. इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2022-05/ Mod_CEOG_Executive_Summary_18052022.pdf# page=19

4. कंज़्यूमर केसेस इन डिस्ट्रिक्ट लेवल्स ड्रॉप 26% इन 2020 (2020 में ज़िला स्तर पर उपभोक्ता मामलों में 26% की गिरावट), बिजनेस लाइन, 8 दिसंबर 2021. इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.thehindubusinessline.com/news/consumer-cases-in-district-levels-drop-26-in-2020/ article37902841.ece

5. हाइलाइट्स ऑफ़ कंज़्यूमर प्रोटेक्शन एक्ट, 2019 (उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताएं), जॉली अंजलि (2019), भारतीय बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (IRDAI) जर्नल, अंक: दिसंबर - 2019, खंड XVII, संख्या 1, पृष्ठ 10. इस लिंक पर उपलब्ध: https://irdai.gov.in/irdai-journal

अदालत के आदेश और निर्णय

1. गुलजारी लाल अग्रवाल बनाम लेखा अधिकारी, (1996) 10 SCC 59. इस लिंक पर उपलब्ध: https://indiankanoon.org/doc/335089/#:~:text=%22The%20impugned% 20order%20passed%20by,Section%20

2. 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का कार्यान्वयन और कामकाज, WP(C) संख्या 164/2002 के संबंध में.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/bosir/orderpdfold/51496.pdf

3. कमल ट्रेवल्स कोक्स इंटरनेशनल बनाम राजस्थान सरकार, S.B. सिविल रिट पिटीशन संख्या 18/2012. इस लिंक पर उपलब्ध: https://indiankanoon.org/doc/76792953/

4. राजस्थान सरकार और अन्य बनाम कमल ट्रेवल्स कोक्स इंटरनेशनल और अन्य, SLP 4969/2020. इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/supremecourt/2019/43708/43708_2019_44_11_30486_Order_30-Sep-2021.pdf

5. उत्तर प्रदेश सरकार और अन्य बनाम जीत एस. बिष्ट, SLP (सिविल) 6928/1999, आदेश दिनांक 26.11.2001. इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/bosir/orderpdfold/32611.pdf

6. उत्तर प्रदेश सरकार (प्रधान सचिव के माध्यम से) बनाम ऑल यूपी कंज़्यूमर प्रोटेक्शन बार एसोसिएशन, सिविल अपील संख्या 2740/2007, आदेश दिनांक 21.11.2016. इस लिंक पर उपलब्ध: https://api.sci.gov.in/jonew/courtnic/rop/1999/1033/rop_857954.pdf

संसदीय प्रश्न

1. लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4450, 14 दिसंबर 2016: इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/10/AU4450.pdf?source=pqals

2. राज्यसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4573, उत्तर दिनांक 6 अप्रैल 2018. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/annex/245/Au4573.pdf?source=pqars

3. लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 1389, उत्तर दिनांक 4 दिसंबर 2024. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/183/AU1389_73tV2H.pdf?source=pqals

4. लोकसभा अतारांकित प्रश्न संख्या 4320, उत्तर दिनांक 26 मार्च, 2025. इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU4320_PYysyQ.pdf?source=pqals

5. लोक सभा अतारांकित प्रश्न संख्या 5127, 2 अप्रैल 2025 को उत्तर दिया गया। इस लिंक पर उपलब्ध: https://sansad.in/getFile/loksabhaquestions/annex/184/AU5127_wWSJjJ.pdf?source=pqals

प्रेस विज्ञप्तियां

1. उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की प्रेस विज्ञप्ति, दिनांक 7 नवंबर 2025, पत्र सूचना कार्यालय। इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx-?PRID=2187416&reg=3&lang=2

2. उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की प्रेस विज्ञप्ति, दिनांक 11 अगस्त 2023, पत्र सूचना कार्यालय। इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx-?PRID=1947681&reg=3&lang=2

3. उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 आज से लागू, दिनांक 20 जुलाई 2020. इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx-?PRID=1639925&reg=3&lang=2

4. उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, उपभोक्ता विवाद निवारण, दिनांक 5 फरवरी 2019. इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.pib.gov.in/PressReleasePage.aspx?PRID=1562707&reg=3&lang=1

5. राष्ट्रीय सांख्यिकी कार्यालय, सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, भारत सरकार, पीरिऑडिक लेबर फ़ोर्स सर्वे (PLFS) मासिक बुलेटिन से संबंधित प्रेस नोट, नवंबर 2025. इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.mospi.gov.in/uploads/latestreleasesfiles/1765794988378-Monthly_Press_note_november_2025-Final_15.12.2025.pdf#page=2

रिपोर्ट और वेबसाइट

1. भारत की जनगणना 2011, ज़िला जनगणना हैंडबुक, मुंबई, टाउन डायरेक्टरी। इस लिंक पर उपलब्ध: https://share.google/921sLU73r7CbIMaLx

2. केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण का आदेश। इस लिंक पर उपलब्ध: https://doca.gov.in/ccpa/orders-advisories.php?page_no=1

3. भारत के नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक, ऑडिट रिपोर्ट (सिविल), 31 मार्च 2005 को समाप्त वर्ष के लिए। इस लिंक पर उपलब्ध: https://cag.gov.in/uploads/old_reports/state/Karnataka/2005/Civil/civil_chap_3.pdf

4. ई-जागृति, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार का आधिकारिक पोर्टल, https://e-jagriti.gov.in/

5. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग, बागला समिति रिपोर्ट (2000). इस लिंक पर उपलब्ध: https://ncdrc.nic.in/baglacommittee.html

6. राष्ट्रीय लोक अदालत, राष्ट्रीय विधिक सेवा प्राधिकरण। इस लिंक पर उपलब्ध: https://cdnbbsr.s3waas.gov.in/s32e45f93088c7db59767efef516b306aa/uploads/2026/02/20260211279602618.pdf

7. ट्रांसयूनियन सिबिल, WEP (नीति आयोग) और माइक्रो-सेव कंसल्टिंग 2025. "कर्जदार से निर्माता बनने का सफ़र: भारत के वित्तीय विकास में महिलाओं की भूमिका (फ्रॉम बॉरोअर्स टू बिल्डर्स: वीमेंस रोल इन इंडियाज़ फ़ाइनेंसियल ग्रोथ स्टोरी)।" इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.niti.gov.in/sites/default/files/2025-03/From-Borrowers-to-Builders-Women%E2%80%99s-role-in-India%27s-financialgrowth-story.pdf

8. विश्व शहरीकरण संभावनाएं 2025: परिणाम सारांश (संयुक्त राष्ट्र) [वर्ल्ड अर्बन प्रोस्पेक्टस 2025: समरी ऑफ़ रिजल्ट्स (यूनाइटेड नेशन्स)। इस लिंक पर उपलब्ध: https://population.un.org/wup/assets/Publications/undesa_pd_2025_wup2025_summary_of_results_final.pdf#page=107

क़ानून और नियमावली

1. 'उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग) नियमावली, 2020.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/Consumer%20Commission%20Rules%20&%20General%20Rules_1732703661.pdf

2. 'उपभोक्ता संरक्षण (ज़िला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग का क्षेत्राधिकार) नियमावली, 2021.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/232278_1732705029.pdf

3. 'उपभोक्ता संरक्षण (मध्यस्थता) नियमावली, 2020.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://consumeraffairs.gov.in/public/upload/files/Mediation%20Rules_1732703912.pdf

4. 'उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और ज़िला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की पद्धति, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, त्यागपत्र और बर्ख़ास्तगी) नियमावली, 2020.' जिसे 2022 और 2023 में संशोधित किया गया है। इस लिंक पर उपलब्ध: https:// consumeraffairs.gov.in/pages/consumer-protection-acts

5. 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.indiacode.nic.in/bitstream/123456789/7052/1/consumer_protection_act_1986.pdf

6. 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://www.indiacode.nic.in/bitstream/123456789/15256/1/eng201935.pdf

7. 'मध्यस्थता अधिनियम, 2023.' इस लिंक पर उपलब्ध: https://egazette.gov.in/WriteReadData/2023/248775.pdf

चित्रों, तालिकाओं और मानचित्रों की सूची

अध्ययन प्रणाली

चित्र 1:	5 विषय और 11 मापदंड	19
चित्र 2 :	रैंकिंग प्रक्रिया से बाहर रहे मापदंड	20
चित्र 3:	मूल्यांकित ज़िला आयोग	21

कंज़्यूमर जस्टिस रैंकिंग

मानचित्र 1:	बड़े और मध्यम आकार के राज्य	24
मानचित्र 2:	छोटे राज्य	24
तालिका 1:	संकेतकवार आंकड़े और राज्यों का प्रदर्शन	26

राष्ट्रीय निष्कर्ष

चित्र 4:	राज्य आयोगों में अध्यक्ष और सदस्यों के ख़ाली पद	30
चित्र 5:	राज्य आयोगों में अध्यक्ष के रिक्त पद (2021–2025)	32
चित्र 6:	राज्य आयोगों में सदस्यों के रिक्त पद (2021-2025)	33
चित्र 7:	राज्य आयोगों के अध्यक्षों और सदस्यों में महिलाएं	34
चित्र 8:	राज्य आयोगों में महिलाओं की भागीदारी घटी (2021–2025)	35
चित्र 9:	राज्य आयोगों का गठन (2021–2025)	37
चित्र 10:	राज्य आयोगों में स्टाफ़ वैकेंसी	39
चित्र 11:	राज्य आयोगों में कर्मचारियों की रिक्तियां (2021-2025)	41
चित्र 12:	राज्य आयोग के स्टाफ़ में महिलाएं	42
चित्र 13:	राज्य आयोग के स्टाफ़ में महिलाओं की भागीदारी (2021-2025)	43
चित्र 14:	केस निपटान दर (2020–2024)	44
चित्र 15:	उपभोक्ता आयोगों (SCDRCs+DCDRCs; 2020-2024) में केस निपटान दर	45
चित्र 16:	कोविड महामारी से पहले और बाद में 'मेडिकल' और 'इंश्योरेंस' केसों का हिस्सा	46
चित्र 17:	2025: SCDRC में हर तीन में से एक केस तीन साल से अधिक पुराना	47
चित्र 18:	लोक अदालतों द्वारा 2022 से मार्च 2025 के बीच निपटाए गए राज्य उपभोक्ता आयोगों के केस	49

चित्र 19:	मध्यस्थता द्वारा सुलझाए गए राज्य उपभोक्ता आयोग के केस (2021-2025)	50
चित्र 20:	राज्य आयोगों द्वारा बजट का उपयोग	52
चित्र 21:	राज्य उपभोक्ता आयोगों के लिए बजट (2021-22 से 2024-25)	53
चित्र 22:	राज्य आयोगों की क्षेत्रीय/सर्किट बेंच (2025)	54
चित्र 23:	ज़िला आयोगों में अध्यक्षों और सदस्यों के रिक्त पद (2025)	55

राजधानियों में स्थित ज़िला आयोग

चित्र 24:	विश्लेषण में शामिल ज़िला आयोग	60
चित्र 25-A:	मुंबई ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)	61
चित्र 25-B:	मुंबई ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)	62
चित्र 25-C:	मुंबई ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)	62
चित्र 25-D:	मुंबई ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)	63
चित्र 26-A:	दिल्ली ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)	63
चित्र 26-B:	दिल्ली ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)	64
चित्र 26-C:	दिल्ली ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)	65
चित्र 26-D:	दिल्ली ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)	65
चित्र 27-A:	कोलकाता ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)	66
चित्र 27-B:	कोलकाता ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)	66
चित्र 27-C:	कोलकाता ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)	67
चित्र 27-D:	कोलकाता ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)	68
चित्र 28-A:	चेन्नई ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)	68
चित्र 28-B:	चेन्नई ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)	69
चित्र 28-C:	चेन्नई ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)	69
चित्र 28-D:	चेन्नई ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)	69
चित्र 29-A:	बेंगलुरु ज़िला आयोगों में कर्मचारी (2021-2025)	70
चित्र 29-B:	बेंगलुरु ज़िला आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य (2021-2025)	71
चित्र 29-C:	बेंगलुरु ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (2022 से मार्च 2025 तक)	71

चित्र 29-D:	बेंगलुरु ज़िला आयोगों द्वारा बजट उपयोग (2021-22 से 2024-25)	72
चित्र 30:	ज़िला आयोग: अध्यक्ष और सदस्य (2021–2025)	73
चित्र 31:	ज़िला आयोग: कर्मचारी रिक्तियां (%) (2021-2025)	74
चित्र 32:	ज़िला आयोगों की केस निपटान दर (%) (2022 से मार्च 2025 तक)	75
चित्र 33:	ज़िला आयोग: 2025 में 3 वर्षों से अधिक समय से लंबित मामलों की संख्या (% में)	76
चित्र 34:	ज़िला आयोग: बजट उपयोग (%) (वित्त वर्ष 2021-22 से 2024-25)	77

उपभोक्ता आयोगों पर डैशबोर्ड

चित्र 35-A:	राष्ट्रीय आयोग: शीर्ष छह क्षेत्र (2010-2024)	81
चित्र 35-B:	राष्ट्रीय आयोग: केसों के प्रकार (2010-2024)	81
चित्र 35-C:	राष्ट्रीय आयोग: निपटान समय (2010-2024)	81
चित्र 35-D:	राष्ट्रीय आयोग: निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2010-2024)	81
चित्र 36-A:	राज्य आयोग: शीर्ष छह क्षेत्र (2010-2024)	82
चित्र 36-B:	राज्य आयोग: केसों के प्रकार (2010-2024)	82
चित्र 36-C:	राज्य आयोग: निपटान समय (2010-2024)	82
चित्र 36-D:	राज्य आयोग: निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2010-2024)	82
चित्र 37-A:	ज़िला आयोग: शीर्ष छह क्षेत्र (2010-2024)	83
चित्र 37-B:	ज़िला आयोग: केसों के प्रकार (2010-2024)	83
चित्र 37-C:	ज़िला आयोग: निपटान समय (2010-2024)	83
चित्र 37-D:	ज़िला आयोग: निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2010-2024)	83
चित्र 38:	DCDRCs द्वारा मामलों का निष्पादन (2010-2024)	84
चित्र 39:	महाराष्ट्र के DCDRCs में सबसे अधिक (13%) मामले दर्ज हुए (2010-2024)	85
39-A:	महाराष्ट्र में 3 प्रमुख क्षेत्रों के तहत दर्ज मामले	85
39-B:	महाराष्ट्र में बीमा मामलों के निपटारे में लगा समय	85

चित्रों, तालिकाओं और मानचित्रों की सूची

39-C:	महाराष्ट्र में बीमा मामलों के निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या	85
40-A:	केस निपटान दर (2010-2024)	86
40-B:	निपटान में लगा समय (2010-2024)	86
40-C:	निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2010-2024)	86
40-D:	सबसे अधिक केस वाले क्षेत्र (2010-2024)	87
40-E:	पांच सबसे बड़े शहरों के शिकायत के प्रमुख क्षेत्र (2010-2024)	87
40-F:	पांच महानगरों में दर्ज बीमा क्षेत्र से जुड़े मामले (2010-2024)	88
40-G:	दिल्ली में बीमा मामलों के निपटारे में लगा समय (2016-2024)	88
40-H:	दिल्ली में बीमा मामलों के निपटारे संबंधी सुनवाइयों की संख्या (2016-2024)	88
40-I:	पांच महानगरों में दर्ज आवास क्षेत्र के मामले (2010-2024)	89
40-J:	बेंगलुरु में आवास मामलों के निपटारे में लगा समय (2013-2024)	89
40-K:	बेंगलुरु में आवास मामलों के निपटारे में लगी सुनवाइयों की संख्या (2013-2024)	89

कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट के बारे में

कंज़्यूमर जस्टिस रिपोर्ट भारत में राज्य और ज़िला स्तर पर उपभोक्ता विवाद निवारण प्रणालियों की संस्थागत क्षमता का अपनी तरह का पहला व्यापक अध्ययन है। यह अध्ययन राज्यों के प्रदर्शन का मूल्यांकन उनके उपभोक्ता आयोगों के बजट, आधारभूत ढांचे, मानव संसाधन, कार्यभार और विविधता जैसे मानकों के आधार पर करता है। इस अध्ययन में 'सूचना का अधिकार' (RTI) के माध्यम से प्राप्त सरकारी आंकड़ों और संसद में दिए गए जवाबों को आधार बनाया गया है। इसके माध्यम से यह देखा गया है कि राज्यों ने 'उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019' के तहत निर्धारित कानूनी दायित्वों को पूरा करने के लिए किस हद तक तैयारी की है।

'इंडिया जस्टिस रिपोर्ट' का यह अध्ययन अलग-अलग स्थानों पर बिखरे हुए आंकड़ों को एक साथ पेश करता है। इसके माध्यम से नीति-निर्माताओं, सक्रिय नागरिकों और अन्य हितधारकों को एक महत्वपूर्ण संसाधन प्रदान किया गया है। ताकि वे इस दिशा में गंभीर चुनौतियों का समाधान खोज सकें और पूरी प्रणाली के समग्र कामकाज में सुधार कर सकें।

मुख्य रिपोर्ट पढ़ने, आंकड़े जानने और अन्य उपयोग के लिए https://indiajusticereport.org पर जाएं।

ईमेल आईडी: indiajusticereport@gmail.com फोन नंबर: 9717676026 / 7837144403

IJR का कंज़्यूमर डैशबोर्ड

भारत भर में 29 लाख मामलों (2010-2024) का सेक्टरवार विश्लेषण और भी बहुत कुछ:
https://ccdash.indiajusticereport.org

पार्टनर्स

CHRI · COMMON CAUSE · DAKSH · Centre for Social Justice · TISS · PRAYAS · VIDHI Centre for Legal Policy

डिज़ाइन

How India Lives

डोनर्स

Frappe · Rohini Nilekani Philanthropies · TATA TRUSTS · Cyrus Guzder · J.T. Pathak Trust · LAL FAMILY FOUNDATION · Ravi Venkatesan · Tree of Life Foundation · Azim Premji Foundation · AI Foundation