

हक़

न्याय • समानता • गरिमा

# आम आदमी के अधिकार

जब सुनवाई न हो, हक़ न मिले —  
तो क्या करें, कहाँ जाएँ

थाना • दफ़्तर • RTI • मज़दूरी • महिला अधिकार  
उपभोक्ता • इलाज • शिक्षा • मुफ़्त कानूनी मदद

कामरान असद

संपादक, मानवाधिकार मीडिया

[kamranasad.in](http://kamranasad.in)

# आम आदमी के अधिकार

जब सुनवाई न हो, हक़ न मिले — तो क्या करें, कहाँ जाएँ

लेखक : कामरान असद

प्रथम संस्करण : 2026

© 2026 कामरान असद — सर्वाधिकार सुरक्षित

इस पुस्तक का कोई भी अंश लेखक की लिखित अनुमति के बिना किसी भी रूप में पुनः प्रकाशित नहीं किया जा सकता। पुस्तक में दिए गए उदाहरणों के पात्रों के नाम बदले हुए हैं।

यह पुस्तक सामान्य जानकारी और जागरूकता के लिए है। यह किसी वकील की कानूनी सलाह का विकल्प नहीं है। अपने मामले के लिए ज़िला विधिक सेवा प्राधिकरण या किसी अधिवक्ता से अवश्य परामर्श लें। कानूनों में समय-समय पर बदलाव होता रहता है, इसलिए कार्रवाई से पहले नवीनतम स्थिति की पुष्टि कर लें।

वेबसाइट : kamranasad.in

## समर्पण

उस हर आम इंसान के नाम,  
जो किसी दफ्तर की लंबी कतार में खड़ा रहा,  
जिसकी बात बिना सुने लौटा दी गई,  
और फिर भी जिसने हक़ माँगना नहीं छोड़ा।

यह किताब आपकी है।

## अनुक्रम

1. लेखक की कलम से — यह किताब क्यों लिखी गई
2. अध्याय 1 : अधिकार क्या होते हैं — डर से पहचान तक
3. अध्याय 2 : संविधान ने आपको क्या दिया है
4. अध्याय 3 : थाने में आपका हक्क — FIR, गिरफ्तारी और पुलिस
5. अध्याय 4 : सरकारी दफ्तर, तहसील और कचहरी
6. अध्याय 5 : सूचना का अधिकार — सरकार से सवाल पूछने की ताक़त
7. अध्याय 6 : मेहनत का हक्क — मज़दूरी, वेतन और काम की इज़्ज़त
8. अध्याय 7 : महिलाओं के अधिकार — घर, काम और समाज में सुरक्षा
9. अध्याय 8 : उपभोक्ता अधिकार — ठगी के बाद चुप न रहें
10. अध्याय 9 : इलाज का हक्क — अस्पताल में आपके अधिकार
11. अध्याय 10 : शिक्षा और बच्चों के अधिकार
12. अध्याय 11 : शिकायत कहाँ करें — आयोग, अदालत और मुफ़्त कानूनी मदद
13. अध्याय 12 : अकेले से आवाज़ तक — आखिरी बात
14. परिशिष्ट : ज़रूरी नंबर और एक-पेज चेकलिस्ट

## यह किताब क्यों लिखी गई

पत्रकारिता में बिताए इन वर्षों में मैंने एक बात बार-बार देखी है — आदमी अपना हक़ हारता नहीं है, वह हार मान लेता है। अक्सर इसलिए नहीं कि कानून उसके साथ नहीं है, बल्कि इसलिए कि उसे पता ही नहीं होता कि कानून उसके साथ है।

मैंने थानों के बाहर खड़े वे लोग देखे हैं जो सुबह से शाम तक इसलिए इंतज़ार करते रहे क्योंकि उन्हें यह कहने की हिम्मत नहीं हुई कि “मेरी रिपोर्ट लिखिए, यह मेरा अधिकार है।” मैंने उन मज़दूरों को देखा है जिनकी तीन महीने की मज़दूरी इसलिए दब गई क्योंकि उनके पास काम का कोई कागज़ नहीं था — और यह बात उन्हें तब पता चली जब बहुत देर हो चुकी थी। मैंने उन माँओं को देखा है जो बच्चे का दाखिला माँगने स्कूल गईं और “सीट नहीं है” सुनकर लौट आईं, यह जाने बिना कि कानून ने उनके बच्चे के लिए सीट पहले से रखी हुई है।

इन सब लोगों में एक चीज़ समान थी। वे कमज़ोर नहीं थे। वे अनजान थे। और अनजान आदमी से व्यवस्था को कोई डर नहीं लगता। जिस दिन आम आदमी को अपने अधिकार पता चल जाते हैं, उसी दिन से दफ़्तर की कुर्सी पर बैठा आदमी उससे सीधे मुँह बात करने लगता है। मैंने यह बदलाव अपनी आँखों से देखा है — सिर्फ़ जानकारी से, बिना किसी लड़ाई के।

मानवाधिकार मीडिया और पब्लिक राइट्स एसोसिएशन के काम के दौरान हमारे पास रोज़ ऐसे लोग आते हैं जिनकी सुनवाई कहीं नहीं हो रही होती। हम उन्हें रास्ता बताते हैं — कहाँ शिकायत करनी है, किससे मिलना है, कौन-सा कागज़ लगाना है। यह किताब

उसी रोज़ के काम का विस्तार है। जो बात मैं एक व्यक्ति को बैठकर समझाता हूँ, वही बात अब इस किताब के ज़रिए हज़ारों लोगों तक पहुँचेगी।

एक बात साफ़ कर दूँ। यह किताब आपको लड़ना नहीं सिखाती। यह किताब आपको डरना छोड़ना सिखाती है। लड़ाई और हक़ माँगने में बहुत फ़र्क़ होता है। लड़ाई में गुस्सा होता है, हक़ माँगने में जानकारी होती है। गुस्सा थक जाता है, जानकारी थकती नहीं।

किताब को आसान भाषा में लिखा गया है, जान-बूझकर। कानून की किताबें भारी भाषा में होती हैं, इसलिए आम आदमी उनसे दूर भागता है। यहाँ हर अध्याय एक सच्ची-सी कहानी से शुरू होता है — नाम बदले हुए हैं, मगर घटनाएँ वही हैं जो हमारे-आपके आसपास रोज़ घटती हैं। कहानी के बाद आपका अधिकार क्या है, फिर क्या करना है, कहाँ जाना है, कौन-से कागज़ रखने हैं — सब कदम-दर-कदम दिया गया है।

अगर आप इस किताब को पढ़कर सिर्फ़ एक काम करें — अपने घर के ज़रूरी कागज़ात की एक फ़ाइल बना लें और परिवार के हर सदस्य को बता दें कि वह फ़ाइल कहाँ रखी है — तो भी यह किताब अपना काम कर चुकी होगी।

और हाँ, यह किताब पढ़कर बंद करके रख देने के लिए नहीं है। इसे उस पड़ोसी को दीजिए जिसकी सुनवाई नहीं हो रही। उस रिश्तेदार को भेजिए जो ठगी का शिकार हुआ है। अधिकार बाँटने से घटते नहीं, बढ़ते हैं।

— कामरान असद

संपादक, मानवाधिकार मीडिया

# अधिकार क्या होते हैं — डर से पहचान तक

रमेश किराना दुकान के लिए लाइसेंस बनवाने नगर निगम के दफ्तर गया था। तीसरा चक्कर था। हर बार एक नया कागज़ माँगा जाता, हर बार लाइन में खड़ा वही बाबू धीरे से कहता — “कुछ खर्चा-पानी करो तो काम जल्दी हो जाएगा।”

रमेश ने पैसे नहीं दिए। डर के मारे नहीं, जानकारी के मारे। उसे कहीं से पता चल गया था कि लाइसेंस की सरकारी फ़ीस कितनी है, कितने दिन में बनना चाहिए, और अगर काम न हो तो शिकायत कहाँ जाती है। चौथे चक्कर में उसने सिर्फ़ इतना कहा — “सर, मेरा आवेदन नंबर लिखकर दे दीजिए और यह भी कि कितने दिन में काम होगा। शिकायत पोर्टल पर डालना है।”

बाबू ने उसे ग़ौर से देखा। फिर फ़ाइल निकाली। काम उसी हफ़्ते हो गया।

रमेश ने कोई धमकी नहीं दी थी। कोई नेता नहीं बुलाया था। कोई पैसा नहीं दिया था। उसने सिर्फ़ यह बता दिया था कि उसे अपना अधिकार पता है। बस इतना काफी था।

## अधिकार मतलब क्या?

आसान शब्दों में — अधिकार वह ताक़त है जो कानून ने आपको दी है और जिसे कोई भी, चाहे वह कितना ही बड़ा अधिकारी क्यों न हो, अपनी मज़ी से छीन नहीं सकता। अधिकार माँगी जाने वाली भीख नहीं है। वह आपका हक़ है, जो आपको जन्म से और इस देश के नागरिक होने से मिला है।

फ़र्क समझिए। जब आप किसी दफ़्तर में कहते हैं “साहब, मेहरबानी करके मेरा काम कर दीजिए” — तो आप भीख माँग रहे हैं। मेहरबानी की कोई गारंटी नहीं होती। लेकिन जब आप कहते हैं “मेरा आवेदन यह है, नियमानुसार इतने दिन में यह काम होना चाहिए” — तो आप अपना हक़ माँग रहे हैं। नियम की गारंटी होती है।

हमारे देश में ज़्यादातर लोग जीवन भर पहला वाला वाक्य बोलते रहते हैं, क्योंकि उन्हें दूसरा वाक्य बोलना सिखाया ही नहीं गया। घर में नहीं, स्कूल में नहीं, समाज में नहीं। हमें बचपन से सिखाया गया है — “बड़ों से सवाल नहीं करते”, “अफ़सर से बहस नहीं करते”, “जैसा चल रहा है, चलने दो।” यही सीख धीरे-धीरे डर बन जाती है।

## **डर ही सबसे बड़ी दीवार है**

अपने काम के दौरान मैं जब भी किसी पीड़ित से मिलता हूँ, तो सबसे पहले उसका डर सुनता हूँ — “शिकायत करूँगा तो अफ़सर नाराज़ हो जाएगा”, “थाने जाऊँगा तो उल्टा मुझे ही फँसा देंगे”, “कोर्ट-कचहरी के चक्कर में ज़िंदगी निकल जाएगी।” ये डर पूरी तरह बेबुनियाद नहीं हैं। व्यवस्था में ख़ामियाँ हैं, इससे इनकार नहीं। लेकिन ध्यान दीजिए — डर का सबसे बड़ा फ़ायदा किसे मिलता है? उसी को, जो आपका काम लटका रहा है, जो रिश्ता माँग रहा है, जो आपकी मज़दूरी दबा रहा है। आपका डर उसकी ताक़त है। जिस दिन आप जानकारी के साथ खड़े होते हैं, उस दिन उसकी ताक़त आधी रह जाती है।

जानकारी वाला आदमी शोर नहीं मचाता। वह कागज़ माँगता है। रसीद माँगता है। नाम और पद पूछता है। तारीख़ नोट करता है। और यही चीज़ ग़लत करने वाले को सबसे ज़्यादा परेशान करती है, क्योंकि कागज़ झूठ नहीं बोलता और रिकॉर्ड कभी मरता नहीं।

## आपके अधिकार आते कहाँ से हैं?

तीन जगह से। पहला, **संविधान** — जो हर नागरिक को समानता, स्वतंत्रता और जीवन का अधिकार देता है। दूसरा, **कानून** — संसद और विधानसभाओं के बनाए वे नियम जो रोज़ की ज़िंदगी को चलाते हैं, जैसे सूचना का अधिकार, उपभोक्ता संरक्षण कानून, मज़दूरी से जुड़े कानून। तीसरा, **न्यायपालिका और आयोग** — अदालतें, मानवाधिकार आयोग, महिला आयोग, उपभोक्ता आयोग, जो तब काम आते हैं जब बाक़ी रास्ते बंद हो जाएँ।

अगले अध्यायों में हम इन्हीं तीनों को एक-एक करके, रोज़ की ज़िंदगी की घटनाओं के साथ समझेंगे।

### मेरी बात

अधिकार कागज़ पर सोए रहते हैं। वे तब जागते हैं जब कोई उन्हें जानकर इस्तेमाल करता है। इस किताब का हर अध्याय पढ़िए, पर एक आदत आज से शुरू कीजिए — जहाँ भी जाएँ, जो भी जमा करें, उसकी रसीद या फ़ोटो ज़रूर लें। आधी लड़ाइयाँ वहीं ख़त्म हो जाती हैं।

## अध्याय 2

# संविधान ने आपको क्या दिया है

एक बुजुर्ग महिला एक बार हमारे कार्यालय आई। गाँव में उनकी ज़मीन पर कुछ लोगों ने कब्ज़ा कर लिया था। बातचीत में उन्होंने एक वाक्य कहा जो मैं आज तक नहीं भूला — “बेटा, कानून तो अमीरों के लिए होता है।”

मैंने उनसे कहा — अम्मा, कानून किताब में सबके लिए एक-सा लिखा है। फ़र्क़ किताब में नहीं है, फ़र्क़ जानकारी में है। अमीर आदमी वकील की फ़ीस देकर जानकारी ख़रीद लेता है। ग़रीब के पास वह जानकारी मुफ़्त पहुँचनी चाहिए, यही इस किताब की कोशिश है।

## मौलिक अधिकार — हर नागरिक की ढाल

भारत का संविधान अपने हर नागरिक को कुछ ऐसे अधिकार देता है जिन्हें मौलिक अधिकार कहते हैं। ये इतने बुनियादी हैं कि सरकार भी इन्हें साधारण कानून बनाकर ख़त्म नहीं कर सकती। इनमें सबसे प्रमुख हैं :

**समानता का अधिकार (अनुच्छेद 14-18)** — कानून की नज़र में सब बराबर हैं। धर्म, जाति, लिंग या जन्म-स्थान के आधार पर सरकार आपके साथ भेदभाव नहीं कर सकती। सरकारी नौकरी और अवसरों में समान हक़ इसी से आता है।

**स्वतंत्रता का अधिकार (अनुच्छेद 19)** — बोलने और अपने विचार रखने की आज़ादी, शांतिपूर्वक इकट्ठा होने की आज़ादी, संगठन बनाने, देश में कहीं भी आने-

जाने, रहने और कोई भी वैध काम-धंधा करने की आज़ादी। हाँ, इन पर समाज के हित में उचित सीमाएँ हैं, पर आज़ादी आपका नियम है, सीमा अपवाद है।

**जीवन और व्यक्तिगत स्वतंत्रता का अधिकार (अनुच्छेद 21)** — यह सबसे बड़ा और सबसे व्यापक अधिकार है। किसी भी व्यक्ति को कानून की उचित प्रक्रिया के बिना उसके जीवन या आज़ादी से वंचित नहीं किया जा सकता। अदालतों ने समय-समय पर इसमें साफ़ पानी, स्वच्छ पर्यावरण, इलाज, शिक्षा, निजता और गरिमा के साथ जीने जैसे हक़ शामिल किए हैं। जब कहीं कुछ समझ न आए, तो याद रखिए — गरिमा के साथ जीना आपका संवैधानिक हक़ है।

**शोषण के विरुद्ध अधिकार (अनुच्छेद 23-24)** — इंसानों की ख़रीद-फ़रोख़्त, बेगार और ज़बरदस्ती मज़दूरी पर रोक है। ख़तरनाक कामों में बच्चों से मज़दूरी कराना वर्जित है।

**धार्मिक स्वतंत्रता का अधिकार (अनुच्छेद 25-28)** — हर व्यक्ति अपने धर्म को मानने, उसका पालन करने और शांतिपूर्ण प्रचार करने के लिए स्वतंत्र है। यह अधिकार हर धर्म के लिए बराबर है — छोटा हो या बड़ा।

**शिक्षा और संस्कृति का अधिकार (अनुच्छेद 29-30)** — अल्पसंख्यक समुदायों को अपनी भाषा, लिपि और संस्कृति को बचाने और अपने शिक्षण संस्थान चलाने का हक़ है।

**संवैधानिक उपचार का अधिकार (अनुच्छेद 32)** — डॉ. भीमराव आंबेडकर ने इसे संविधान की “आत्मा और हृदय” कहा था। अगर आपके मौलिक अधिकार का हनन हो, तो आप सीधे उच्च न्यायालय या सर्वोच्च न्यायालय जा सकते हैं।

## गिरफ्तारी की स्थिति में विशेष अधिकार

संविधान का अनुच्छेद 22 कहता है — गिरफ्तार व्यक्ति को गिरफ्तारी की वजह बताई जाएगी, उसे अपनी पसंद के वकील से सलाह का हक होगा, और उसे 24 घंटे के भीतर (यात्रा के समय को छोड़कर) मजिस्ट्रेट के सामने पेश किया जाएगा। ये बातें हर नागरिक को पता होनी चाहिए, क्योंकि मुश्किल घड़ी में घबराहट सबसे पहले याददाश्त को खाती है।

## अधिकार के साथ कर्तव्य भी

एक सच्चाई और। संविधान हमें अधिकारों के साथ कुछ मौलिक कर्तव्य भी याद दिलाता है — संविधान का पालन, सार्वजनिक संपत्ति की रक्षा, भाईचारा, वैज्ञानिक सोच, पर्यावरण की हिफाजत। जो आदमी सिर्फ अपने अधिकार जानता है और कर्तव्य भूल जाता है, वह आधा नागरिक है। अधिकार माँगने का असली हक उसी को शोभा देता है जो दूसरों के अधिकार का भी सम्मान करता हो।

### याद रखने लायक बातें

1. कोई भी अधिकारी कानून से ऊपर नहीं है।
2. भेदभाव हो तो वह सिर्फ अन्याय नहीं, संविधान का उल्लंघन है।
3. गरिमा के साथ जीना, इलाज, शिक्षा और निजता — सब अनुच्छेद 21 की छाया में हैं।
4. अपने अधिकार की बात विनम्रता से, मगर स्पष्ट शब्दों में कहें। विनम्रता कमजोरी नहीं है, वह जानकारी वाले आदमी की पहचान है।

# थाने में आपका हक़ — FIR, गिरफ़्तारी और पुलिस

रात के करीब नौ बजे थे। सुनील की मोटरसाइकिल घर के बाहर से चोरी हो गई। वह थाने पहुँचा तो ड्यूटी पर मौजूद सिपाही ने कहा — “सुबह आना, और पहले आसपास ढूँढ़ लो, कई बार आदमी खुद भूल जाता है कि गाड़ी कहाँ खड़ी की थी।”

सुनील लौट आया। सुबह फिर गया। इस बार कहा गया कि गाड़ी दूसरे थाने के इलाक़े में चोरी हुई होगी, वहाँ जाओ। तीसरे दिन हमारे एक परिचित ने उसे समझाया। चौथे दिन जब वह थाने गया तो उसके मुँह से निकला — “मुझे ज़ीरो FIR दर्ज करानी है। गाड़ी कहीं से भी चोरी हुई हो, रिपोर्ट यहीं लिखी जाएगी, यह कानून है। मुझे FIR की मुफ़्त कॉपी भी चाहिए।” रिपोर्ट उसी समय लिखी गई।

गाड़ी मिली या नहीं, वह अलग कहानी है। असली कहानी यह है कि तीन दिन तक जो काम “नहीं हो सकता” था, वह एक सही वाक्य बोलते ही पंद्रह मिनट में हो गया।

## FIR क्या है और आपका हक़ क्या है

FIR यानी प्रथम सूचना रिपोर्ट — किसी संगीन (संज्ञेय) अपराध की पहली लिखित जानकारी, जो थाने में दर्ज होती है। भारतीय नागरिक सुरक्षा संहिता, 2023 (BNSS) की धारा 173 के तहत :

- अपराध चाहे किसी भी इलाक़े में हुआ हो, **ज़ीरो FIR** किसी भी थाने में दर्ज हो सकती है। थाना बाद में उसे सही थाने को भेजता है। “हमारा इलाक़ा नहीं है” कहकर

आपको लौटाया नहीं जा सकता।

- आप मौखिक या लिखित शिकायत दे सकते हैं। ऑनलाइन / ई-माध्यम से भी सूचना दी जा सकती है, कई राज्यों में ई-FIR की सुविधा है।
- लिखी गई रिपोर्ट आपको पढ़कर सुनाई जाएगी। गलती हो तो उसी समय ठीक कराएँ, फिर हस्ताक्षर करें।
- **FIR की एक प्रति मुफ्त लेना आपका अधिकार है।** बिना प्रति लिए थाना न छोड़ें।
- महिला से जुड़े अपराधों में पीड़िता का बयान महिला पुलिस अधिकारी द्वारा लिए जाने और उसके निवास पर बयान जैसे संरक्षण कानून में दिए गए हैं।

### **अगर FIR दर्ज न हो तो?**

सबसे पहले शांत रहें, झगड़ा न करें। फिर ये कदम उठाएँ :

### कदम-दर-कदम

1. अपनी शिकायत लिखित में तैयार करें — क्या हुआ, कब, कहाँ, कौन शामिल, गवाह कौन। दो प्रतियाँ रखें।
2. एक प्रति थाने में देकर दूसरी पर प्राप्ति (रिसीविंग) और मुहर लगवाएँ। डाक से भेजें तो रजिस्टर्ड / स्पीड पोस्ट की रसीद संभालें।
3. फिर भी दर्ज न हो तो ज़िले के पुलिस अधीक्षक (SP) को लिखित शिकायत दें। BNSS में इसका स्पष्ट प्रावधान है।
4. वहाँ भी सुनवाई न हो तो मजिस्ट्रेट की अदालत में आवेदन देकर FIR दर्ज करने का आदेश माँगा जा सकता है।
5. आपात स्थिति में हमेशा **112** पर कॉल करें। कॉल रिकॉर्ड होती है, यह अपने आप में एक सबूत बनती है।

### गिरफ्तारी की स्थिति में आपके अधिकार

गिरफ्तारी का मतलब सज़ा नहीं होता। जाँच और सज़ा दो अलग चीज़ें हैं। गिरफ्तार व्यक्ति के अधिकार हैं :

- गिरफ्तारी की वजह जानने का अधिकार।
- गिरफ्तारी की सूचना अपने परिवार या मित्र को दिलवाने का अधिकार। पुलिस गिरफ्तारी का मेमो बनाती है जिस पर गवाह के हस्ताक्षर होते हैं।
- अपनी पसंद के वकील से मिलने और सलाह का अधिकार। पैसे न हों तो मुफ्त कानूनी सहायता का हक़ (अध्याय 11 देखें)।

- 24 घंटे के भीतर मजिस्ट्रेट के सामने पेश किए जाने का अधिकार।
- महिला को सूर्यास्त के बाद और सूर्योदय से पहले सामान्यतः गिरफ्तार नहीं किया जा सकता; विशेष परिस्थिति में भी महिला पुलिस और मजिस्ट्रेट की अनुमति जैसे संरक्षण लागू होते हैं।
- शारीरिक यातना या अपमानजनक व्यवहार पूरी तरह गैरक़ानूनी है। तबीयत ख़राब हो तो चिकित्सीय जाँच की माँग करें।

## पूछताछ में समझदारी

सच बोलें, सहयोग करें, मगर हर बात सोचकर कहें। आपको अपने विरुद्ध गवाही देने के लिए मजबूर नहीं किया जा सकता — यह भी संवैधानिक संरक्षण है। किसी कागज़ पर बिना पढ़े हस्ताक्षर न करें। खाली या सादे कागज़ पर तो बिल्कुल नहीं।

### मेरी बात

थाने से डरने की ज़रूरत नहीं, थाने से अनजान रहने की भी ज़रूरत नहीं। अपना पहचान-पत्र साथ रखें, बात विनम्रता से करें, नाम-ओहदा नोट करें और हर कागज़ की प्रति माँगें। जो नागरिक ये चार काम कर लेता है, उसके साथ मनमानी करना किसी के लिए भी आसान नहीं रहता।

# सरकारी दफ़्तर, तहसील और कचहरी

“बाबूजी, फ़ाइल ऊपर गई है।”

“बाबूजी, साहब दौरे पर हैं।”

“बाबूजी, एक कागज़ कम है।”

दीनानाथ अपनी विधवा पेंशन के लिए ग्यारह महीने से ये तीन वाक्य सुन रहा था। बारहवें महीने किसी ने उसे एक तरीक़ीब बताई — आवेदन की एक प्रति पर दफ़्तर की प्राप्ति मुहर लगवाओ और सेवा-गारंटी कानून में समय-सीमा पूछो। जब उसने लिखित में आवेदन देकर रिसीविंग ली और पूछा कि “इस सेवा की निर्धारित समय-सीमा कितने दिन की है, लिखकर दे दीजिए”, तो फ़ाइल का रंग बदल गया। पेंशन अगले महीने खाते में थी — ग्यारह महीने की बकाया रकम के साथ।

## दफ़्तर में आम आदमी क्यों हारता है?

तीन वजह से। पहली — वह मौखिक बात करता है, लिखित नहीं। मौखिक बात का कोई सबूत नहीं होता, इसलिए उसे घुमाना आसान होता है। दूसरी — वह रसीद या प्राप्ति नहीं लेता। तीसरी — उसे यह नहीं पता होता कि कई राज्यों में **लोक सेवा गारंटी / सेवा का अधिकार कानून** लागू है, जिसमें जाति, आय, निवास प्रमाण-पत्र, पेंशन, राशन कार्ड जैसी दर्जनों सेवाओं की समय-सीमा तय है और समय पर सेवा न मिले तो ज़िम्मेदार कर्मचारी पर जुर्माने तक का प्रावधान है। अपने राज्य की सेवा-सूची और समय-सीमा अपने दफ़्तर या राज्य के पोर्टल पर ज़रूर देखें।

## दफ़्तर जाने का सही तरीक़ा

### कदम-दर-कदम

1. काम लिखकर ले जाएँ। आवेदन साफ़ भाषा में हो — नाम, पिता का नाम, पता, मोबाइल, काम क्या है, तारीख़ और हस्ताक्षर।
2. हर आवेदन की **दो प्रतियाँ** रखें। एक जमा करें, दूसरी पर प्राप्ति मुहर, दिनांक और आवेदन/डायरी नंबर लिखवाएँ।
3. फ़ीस हो तो सरकारी चालान / ऑनलाइन भुगतान करें और रसीद संभालें। नकद “अलग से” किसी को न दें।
4. नाम पूछें। किससे मिले, किसने क्या कहा — डायरी में तारीख़ के साथ लिखें।
5. काम लटके तो ऊपर लिखें — पहले संबंधित अधिकारी, फिर विभाग के वरिष्ठ अधिकारी, फिर ज़िलाधिकारी कार्यालय और जन-सुनवाई पोर्टल / मुख्यमंत्री हेल्पलाइन पर शिकायत दर्ज करें। शिकायत नंबर संभालकर रखें।

### रिश्वत माँगी जाए तो?

रिश्वत देना भी अपराध है और माँगना भी। घबराएँ नहीं। रिश्वत माँगने वाले की शिकायत **भ्रष्टाचार निरोधक ब्यूरो (ACB) / विजिलेंस** विभाग से की जा सकती है। केंद्रीय विभागों के लिए केंद्रीय सतर्कता आयोग (CVC) का पोर्टल है। शिकायत करते समय नाम, पद, माँगी गई रकम, तारीख़ और जगह लिखें। सबूत हों तो संरक्षित रखें, सार्वजनिक न करें — जाँच एजेंसी को दें।

## तहसील और ज़मीन के कागज़

ज़मीन से जुड़े विवाद गाँव-गाँव की कहानी हैं। बुनियादी बातें हर किसान और ज़मीन-मालिक को पता होनी चाहिए :

- अपने खाते की **खतौनी / भूमि अभिलेख** नियमित रूप से देखें। आज अधिकांश राज्यों में यह ऑनलाइन उपलब्ध है। ग़लत नाम या ग़लत रकबा दिखे तो तुरंत सुधार (त्रुटि सुधार / दाख़िल-ख़ारिज) का आवेदन दें।
- ज़मीन ख़रीदने से पहले अभिलेख, खसरा-खतौनी और पिछले लेन-देन की जाँच किसी जानकार या अधिवक्ता से अवश्य कराएँ।
- विरासत का नामांतरण समय पर कराएँ। देरी ही विवाद की जड़ बनती है।
- सीमांकन (पैमाइश) के लिए तहसील में निर्धारित प्रक्रिया से आवेदन दें और उसकी रसीद रखें।

## कचहरी से न घबराएँ

अदालत धीमी हो सकती है, मगर बेबस नहीं। छोटे विवादों के लिए **लोक अदालत** एक सुंदर व्यवस्था है — दोनों पक्षों की सहमति से वहीं समझौता, कोई लंबी फ़ीस नहीं, और लोक अदालत का निर्णय अंतिम माना जाता है। बिजली, बैंक, बीमा, पारिवारिक और छोटे दीवानी मामलों में लाखों विवाद इसी से सुलझते हैं। ज़िले की लोक अदालत की तारीखें ज़िला विधिक सेवा प्राधिकरण से मिल जाती हैं।

## मेरी बात

दफ्तर में सबसे मज़बूत आवाज़ वह नहीं होती जो सबसे ऊँची हो, वह होती है जिसके हाथ में काग़ज़ हो। मौखिक दुनिया में आप मेहमान हैं, लिखित दुनिया में आप मालिक हैं — अपने मामले के। इसलिए लिखिए, रसीद लीजिए, रिकॉर्ड रखिए।

# सूचना का अधिकार — सरकार से सवाल पूछने की ताकत

गाँव में सड़क बनी थी। कागज़ों में बनी थी। ज़मीन पर कीचड़ था।

सरपंच से पूछो तो जवाब मिलता — “बजट पास हो गया है, काम चालू है।” अधिकारी से पूछो तो — “फ़ाइल प्रक्रिया में है।” दो साल बीत गए। फिर गाँव के एक नौजवान, इरफ़ान, ने एक काम किया। उसने दस रुपये का आवेदन लगाया — सूचना के अधिकार (RTI) के तहत। सवाल सीधे थे : इस सड़क के लिए कुल कितनी राशि स्वीकृत हुई? कितनी निकली? ठेकेदार कौन है? काम कब पूरा होना था?

उनतीसवें दिन जवाब आ गया। कागज़ हाथ में आते ही तस्वीर साफ़ हो गई — राशि लगभग पूरी निकल चुकी थी, काम आधा भी नहीं था। वही कागज़ लेकर लोग ज़िलाधिकारी के पास गए। इस बार मीटिंग में बहाने नहीं चले, क्योंकि सवालों के सामने दस्तावेज़ खड़े थे। जाँच बैठी और सड़क बनी। असली सड़क, कागज़ वाली नहीं।

## RTI क्या है?

**सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005** हर भारतीय नागरिक को यह हक्क देता है कि वह किसी भी सरकारी विभाग, नगर निकाय, पंचायत, सरकारी सहायता पाने वाली संस्था से जानकारी माँग सके — फ़ाइलें, रिकॉर्ड, खर्च, निर्णय, ठेके, लाभार्थियों की सूची। सरकार आपका पैसा खर्च करती है, इसलिए हिसाब माँगना आपका जन्मसिद्ध अधिकार है।

## आवेदन कैसे करें?

### कदम-दर-कदम

1. सादे कागज़ पर आवेदन लिखा जा सकता है। कोई फ़ॉर्म ज़रूरी नहीं। ऊपर लिखें — “सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 के अंतर्गत आवेदन”।
2. विभाग के **जन सूचना अधिकारी (PIO)** को संबोधित करें।
3. सवाल छोटे, स्पष्ट और बिंदुवार लिखें। एक आवेदन में एक ही विषय रखें। राय या “क्यों किया” न पूछें — रिकॉर्ड और दस्तावेज़ माँगें, वही सूचना है।
4. आवेदन शुल्क सामान्यतः **10 रुपये** है (नकद, डिमांड ड्राफ़्ट, पोस्टल ऑर्डर या ऑनलाइन)। BPL श्रेणी के नागरिकों से शुल्क नहीं लिया जाता।
5. पोस्ट से भेजें तो रजिस्टर्ड डाक की रसीद रखें। कई विभागों और केंद्र सरकार के लिए ऑनलाइन RTI पोर्टल भी उपलब्ध है।
6. सामान्यतः **30 दिन** में सूचना मिलनी चाहिए। जीवन या स्वतंत्रता से जुड़ा मामला हो तो 48 घंटे का प्रावधान है।

### जवाब न मिले या ग़लत मिले तो?

पहली अपील उसी विभाग के वरिष्ठ अधिकारी (प्रथम अपीलीय अधिकारी) के पास 30 दिन के भीतर की जाती है। वहाँ भी न्याय न मिले तो राज्य सूचना आयोग या केंद्रीय सूचना आयोग में दूसरी अपील होती है। सूचना छिपाने या बेवजह देरी पर सूचना अधिकारी पर जुर्माने का प्रावधान है — यही इस कानून के दाँत हैं।

## RTI लिखते समय ये ग़लतियाँ न करें

- दस पेज की भावुक चिट्ठी न लिखें। अफ़सर को कहानी नहीं, सवाल चाहिए।
- एक साथ बीस विभागों के सवाल एक आवेदन में न भरें।
- “मुझे न्याय दिलाया जाए” जैसी माँग RTI में न रखें — RTI जानकारी देता है; उस जानकारी के आधार पर शिकायत या कार्रवाई अलग से होती है।
- आवेदन की प्रति और डाक रसीद कभी न खोएँ। अपील में यही काम आती है।

### मेरी बात

एक पत्रकार के रूप में मैं जानता हूँ — सत्ता से सबसे ज़्यादा डर किसी आंदोलन से नहीं लगता, एक सटीक सवाल से लगता है। RTI उसी सवाल का कानूनी रूप है। इसका इस्तेमाल किसी को फँसाने के लिए नहीं, व्यवस्था को जगाने के लिए कीजिए। एक सही RTI कभी-कभी दस धरनों से भारी पड़ती है।

## मेहनत का हक़ — मज़दूरी, वेतन और काम की इज़्ज़त

छोटू भट्टे पर काम करता था। नाम छोटू, उम्र अड़तीस। दिन भर ईंटें ढोता, शाम को हाथों के छाले गिनता। मालिक हर हफ़्ते कहता — “हिसाब महीने पर होगा।” महीने पर कहा — “अगले महीने पक्का।” तीन महीने बाद जब छोटू ने पैसे माँगे तो जवाब मिला — “तुमने तो बीच में काम छोड़ा था, हिसाब बराबर।”

छोटू के पास कोई कागज़ नहीं था। न नियुक्ति-पत्र, न हाज़िरी, न कोई रसीद। उसके पास सिर्फ़ पसीना था — और पसीना, अफ़सोस, अदालत में सबूत नहीं बनता।

यह अध्याय इसलिए लिखा गया है ताकि किसी और छोटू के पास सिर्फ़ पसीना न हो — कागज़ भी हो।

### हर कामकाजी इंसान के बुनियादी हक़

- **न्यूनतम मज़दूरी** — सरकार हर काम के लिए न्यूनतम दर तय करती है। इससे कम देना अपराध है। दरें राज्य और काम के प्रकार के हिसाब से अलग होती हैं; अपने श्रम विभाग की सूची देखें।
- **समय पर भुगतान** — मज़दूरी / वेतन निर्धारित अवधि में मिलना चाहिए। महीनों लटकाना ग़ैरक़ानूनी है।
- **बराबर काम, बराबर वेतन** — समान काम के लिए महिला और पुरुष के वेतन में

भेदभाव नहीं हो सकता।

- **काम के घंटे और आराम** — निर्धारित घंटों से ज़्यादा काम पर अतिरिक्त भुगतान (ओवरटाइम) का नियम है।
- **भविष्य निधि (PF) और बीमा (ESI)** — नियत संख्या से अधिक कर्मचारी वाले संस्थानों में ये सुविधाएँ कर्मचारी का हक़ हैं, मालिक की मेहरबानी नहीं। अपनी वेतन-पर्ची में कटौती और जमा दोनों जाँचते रहें।
- **बोनस, छुट्टी और ग्रेच्युटी** — सेवा-अवधि पूरी होने पर ये अधिकार कानून से मिलते हैं।

## काम शुरू करते ही ये पाँच काम करें

### हर मज़दूर और कर्मचारी के लिए

1. नियुक्ति-पत्र या काम की शर्तें लिखित में माँगें। न मिले तो कम से कम वेतन तय होने की बात किसी संदेश / रिकॉर्ड में रखें।
2. हर महीने वेतन-पर्ची लें। न मिले तो बैंक में आई रकम का रिकॉर्ड ही संभालें — नकद लेने से बचें।
3. हाज़िरी या काम का अपना हिसाब एक डायरी में रोज़ लिखें — तारीख, काम, घंटे।
4. पहचान के लिए **ई-श्रम पोर्टल** पर असंगठित क्षेत्र के कामगार अपना पंजीकरण कराएँ; इससे कई सरकारी योजनाओं का दरवाज़ा खुलता है।
5. मालिक या ठेकेदार का पूरा नाम, पता और मोबाइल नंबर घर पर भी नोट रखें।

### पैसा दब जाए तो कहाँ जाएँ?

पहला रास्ता — लिखित माँग। मालिक को लिखित में (रजिस्टर्ड डाक / संदेश) बक्राया का हिसाब देकर भुगतान की माँग करें। दूसरा रास्ता — **श्रम विभाग**। ज़िले के श्रम अधिकारी / श्रम निरीक्षक के पास लिखित शिकायत दें; अक्सर एक बुलावे पर ही हिसाब निकल आता है। तीसरा रास्ता — श्रम न्यायालय / औद्योगिक अधिकरण और **मुफ़्त कानूनी सहायता** (अध्याय 11)। सामूहिक मामला हो तो मज़दूर मिलकर शिकायत करें — समूह की आवाज़ हमेशा भारी होती है। महिलाएँ, घरेलू कामगार और

प्रवासी मज़दूर भी इन्हीं अधिकारों के हक़दार हैं; काम छोटा होने से हक़ छोटा नहीं होता।

## **काम की जगह पर सुरक्षा और इज़्जत**

खतरनाक काम में सुरक्षा-उपकरण देना नियोक्ता की ज़िम्मेदारी है। काम के दौरान चोट लगे तो इलाज और मुआवज़े का कानूनी प्रावधान है — घटना की सूचना तुरंत लिखित में दें और इलाज के कागज़ संभालें। और याद रखिए — किसी भी कामकाजी इंसान को गाली, मारपीट या अपमान सहने की कोई मज़बूरी नहीं। मज़दूरी बिकती है, इज़्जत नहीं।

### **मेरी बात**

मैंने देखा है, मज़दूर अपना हक़ ज़्यादातर अदालत में नहीं हारता — वह दस्तावेज़ न होने से, शुरू होने से पहले हार जाता है। एक डायरी, एक पर्ची, एक फ़ोटो — ये छोटी चीज़ें ही बाद में बड़े सबूत बनती हैं। आज से अपनी मेहनत का हिसाब खुद रखना शुरू कीजिए।

# महिलाओं के अधिकार — घर, काम और समाज में सुरक्षा

सीमा (नाम बदला हुआ) आठ साल तक चुप रही। पति की मार, ससुराल के ताने, मायके की “इज़्ज़त” — सब सहती रही क्योंकि उसे लगता था, यही किस्मत है। एक दिन उसकी पड़ोसन ने उसे एक वाक्य कहा — “चुप रहना इज़्ज़त नहीं है, सीमा। कानून तुम्हारे साथ है।”

सीमा पहले थाने नहीं गई। वह पहले **वन स्टॉप सेंटर (सखी केंद्र)** गई, जहाँ उसे चिकित्सा मदद, परामर्श और कानूनी सलाह एक ही छत के नीचे मुफ्त मिली। वहाँ से उसकी यात्रा शुरू हुई — सुरक्षा आदेश मिला, रहने का हक़ मिला, और धीरे-धीरे वह जिंदगी मिली जिस पर सिर्फ़ उसका अधिकार था।

इस अध्याय की हर जानकारी हर घर तक पहुँचनी चाहिए — बेटियों तक भी, बेटों तक भी। क्योंकि महिलाओं के अधिकार सिर्फ़ महिलाओं का विषय नहीं हैं; वे पूरे समाज के संस्कार की कसौटी हैं।

## घर के भीतर सुरक्षा

**घरेलू हिंसा अधिनियम, 2005** हर महिला को हिंसा-मुक्त घर का अधिकार देता है। हिंसा सिर्फ़ मारपीट नहीं है — गाली-गलौज, धमकी, आर्थिक शोषण (पैसे छीनना, खर्च न देना), भावनात्मक प्रताड़ना भी इसी में आते हैं। इस कानून के तहत महिला को मिल सकते हैं — सुरक्षा आदेश, उसी घर में रहने का आदेश, आर्थिक सहायता

(मुआवज़ा व भरण-पोषण) और बच्चों की अस्थायी अभिरक्षा। शिकायत **संरक्षण अधिकारी**, पुलिस या सीधे मजिस्ट्रेट के पास की जा सकती है। सेवा-प्रदाता संस्थाएँ और वन स्टॉप सेंटर इस पूरी प्रक्रिया में मुफ्त साथ देते हैं।

## **काम की जगह पर सुरक्षा**

**कार्यस्थल पर यौन उत्पीड़न (POSH) अधिनियम, 2013** के तहत हर कार्यालय में आंतरिक शिकायत समिति (ICC) होना अनिवार्य है। शिकायत गोपनीय रखी जाती है। जहाँ समिति न हो या नियोक्ता स्वयं आरोपी हो, वहाँ ज़िले की स्थानीय समिति (LCC) में शिकायत होती है। असंगठित क्षेत्र की महिलाएँ भी इस दायरे में हैं। याद रखें — शिकायत करने पर नौकरी से निकालना या बदला लेना गैरक़ानूनी है।

## **और ये अधिकार भी हर महिला के हैं**

- **समान वेतन** — बराबर काम का बराबर दाम।
- **मातृत्व लाभ** — निर्धारित अवधि का सवेतन मातृत्व अवकाश और नौकरी की सुरक्षा कानूनन मिलती है।
- **संपत्ति में हक़** — बेटी को पिता की संपत्ति में बेटे के बराबर अधिकार है। विवाहित हो या अविवाहित, यह हक़ ख़त्म नहीं होता।
- **भरण-पोषण** — पति से अलग रहने की स्थिति में पत्नी और बच्चों को भरण-पोषण का कानूनी हक़ है।
- **दहेज** — दहेज माँगना और देना दोनों अपराध हैं। दहेज-प्रताड़ना की शिकायत पर कानून सख़्त है; चुप रहना परिवार की इज़्ज़त नहीं, अपराधी का हौसला है।

- **मुफ्त कानूनी सहायता** — हर महिला, आय की परवाह किए बिना, विधिक सेवा प्राधिकरण से मुफ्त कानूनी सहायता की हकदार है।

## **मुसीबत की घड़ी — ये नंबर याद रखें**

### **तुरंत मदद**

- आपातकालीन नंबर : **112**
- महिला हेल्पलाइन : **181**
- वन स्टॉप सेंटर (सखी) : अपने ज़िले के अस्पताल / कलेक्ट्रेट परिसर से जानकारी लें
- राष्ट्रीय महिला आयोग : ऑनलाइन शिकायत पोर्टल उपलब्ध है
- चाइल्ड हेल्पलाइन (बच्चों के लिए) : **1098**

एक ज़रूरी बात — पीड़िता की पहचान उजागर करना, खासकर यौन अपराधों में, अपराध है। मदद करें, तमाशा न बनाएँ। फ़ोटो-वीडियो फैलाना पीड़िता को दूसरी बार पीड़ा देना है।

## मेरी बात

जिस घर में बेटी को अपने अधिकार पता होते हैं, उस घर की अगली पीढ़ी अपने आप मज़बूत होती है। इस अध्याय को अपनी बेटी, बहन और माँ को ज़रूर पढ़ाएँ — और घर के पुरुष भी पढ़ें। सुरक्षा माँगने वाली की नहीं, सुरक्षा देने वाले समाज की पहचान होती है।

# उपभोक्ता अधिकार — ठगी के बाद चुप न रहें

फ़रीद ने ऑनलाइन सेल में अठारह हज़ार का मोबाइल ख़रीदा। डिब्बा खुला तो अंदर पुराना, टूटा हुआ फ़ोन था — किसी और का। कस्टमर केयर ने दस दिन घुमाया : “सर, जाँच चल रही है।” ग्यारहवें दिन कहा गया — “रिटर्न विंडो बंद हो गई है।”

फ़रीद ने दो काम किए। पहला — राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन **1915** पर शिकायत दर्ज की। दूसरा — **ई-दाख़िल** पोर्टल पर उपभोक्ता आयोग में मामला दाख़िल किया, बिल और अनबॉक्सिंग की तस्वीरों के साथ। कंपनी को नोटिस गया। अगले हफ़्ते पूरा पैसा वापस था — माफ़ी के संदेश के साथ।

कंपनी नहीं बदली थी। फ़रीद बदल गया था — ग्राहक से उपभोक्ता बन गया था। फ़र्क़ सिर्फ़ इतना है कि उपभोक्ता अपने अधिकार जानता है।

## आपके छह मूल अधिकार

**उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019** आपको देता है : सुरक्षा का अधिकार (ख़तरनाक सामान से), सूचना का अधिकार (दाम, मात्रा, गुणवत्ता जानना), चुनने का अधिकार, सुनवाई का अधिकार, निवारण का अधिकार (शिकायत पर न्याय) और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार। MRP से ज़्यादा दाम लेना, कम तौलना, एक्सपायरी सामान बेचना, झूठा विज्ञापन — ये सब कानून की पकड़ में हैं।

## खरीदते समय की सात सावधानियाँ

### ठगी से पहले की ढाल

1. **बिल हमेशा लें।** बिल के बिना शिकायत कमज़ोर हो जाती है। ऑनलाइन खरीद का इनवॉइस ईमेल में संभालें।
2. महँगी चीज़ की अनबॉक्सिंग का वीडियो बनाएँ।
3. वारंटी कार्ड पर दुकान की मुहर और तारीख ज़रूर लगवाएँ।
4. विज्ञापन के वादे — स्क्रीनशॉट / फ़ोटो रख लें। झूठे वादे भी शिकायत का आधार हैं।
5. “ऑफ़र सिर्फ़ आज” के दबाव में तुरंत भुगतान न करें। ठग की सबसे बड़ी पहचान है — जल्दी करवाना।
6. OTP किसी के साथ साझा न करें। बैंक या कंपनी कभी OTP नहीं माँगती।
7. ऑनलाइन धोखा हो जाए तो तुरंत **1930** (साइबर धोखाधड़ी हेल्पलाइन) पर कॉल करें — शुरुआती घंटों में पैसा रुकवाने की संभावना सबसे ज़्यादा होती है।

### शिकायत का सही क्रम

पहले विक्रेता / कंपनी को लिखित शिकायत (ईमेल चलेगा) दें और समय दें। फिर राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन 1915 या उसके पोर्टल पर शिकायत दर्ज करें — कई मामले यहीं सुलझ जाते हैं। अंत में **उपभोक्ता आयोग** : दावा ई-दाखिल पोर्टल से घर

बैठे दाखिल हो सकता है। राशि के अनुसार मामला ज़िला, राज्य या राष्ट्रीय आयोग में जाता है। मामूली दावों में फ़ीस न के बराबर होती है और आप अपना मामला स्वयं भी रख सकते हैं, वकील अनिवार्य नहीं। मुआवज़े में सामान की कीमत के अलावा मानसिक पीड़ा और खर्च की भी माँग की जा सकती है।

## **सेवाएँ भी उपभोक्ता कानून में हैं**

सिर्फ़ सामान नहीं — बैंक, बीमा, अस्पताल की लापरवाही, शिक्षा संस्थान, बिल्डर की देरी, टेलीकॉम, बिजली — भुगतान करके ली गई हर सेवा इस कानून के दायरे में है। बिल्डर समय पर फ़्लैट न दे, बीमा कंपनी वैध दावा ठुकरा दे, तो रास्ता वही है : लिखित शिकायत, हेल्पलाइन, आयोग।

### **मेरी बात**

ठग को सबसे ज़्यादा डर आपकी चुप्पी टूटने से लगता है। वह जानता है कि सौ में से निन्यानवे लोग “जाने दो” कहकर बैठ जाते हैं। आप वह एक बनिए जो शिकायत करता है। आपकी एक शिकायत सिर्फ़ आपका पैसा नहीं लौटाती — अगले सौ लोगों की ठगी रोकती है।

# इलाज का हक़ — अस्पताल में आपके अधिकार

आधी रात थी। हादसे में घायल बेटे को लेकर पिता निजी अस्पताल के दरवाज़े पर खड़ा था। अंदर से पहला सवाल इलाज के बारे में नहीं आया — आया पैसों के बारे में : “डेढ़ लाख जमा कीजिए, तभी भर्ती करेंगे।”

पिता के पास उस समय डेढ़ लाख नहीं थे। पर उसके पास एक जानकारी थी, जो महीनों पहले उसने कहीं पढ़ी थी — **आपात स्थिति में इलाज से इनकार नहीं किया जा सकता।** उसने शांत आवाज़ में कहा — “पहले इलाज शुरू कीजिए, यह कानून है। कागज़ और भुगतान की बात साथ-साथ हो जाएगी। अगर आप इनकार करते हैं तो लिखकर दीजिए।”

“लिखकर दीजिए” — ये दो शब्द अस्पतालों में बहुत असर करते हैं। इलाज शुरू हो गया।

## मरीज़ के बुनियादी अधिकार

सर्वोच्च न्यायालय ने अनुच्छेद 21 के तहत स्वास्थ्य को जीवन के अधिकार का हिस्सा माना है। मरीज़ चार्टर के अनुसार हर मरीज़ को अधिकार है :

- आपातकालीन चिकित्सा देखभाल का — भुगतान की क्षमता की वजह से जानलेवा स्थिति में इलाज टाला नहीं जा सकता।
- अपनी बीमारी, जाँच और इलाज के विकल्पों की **जानकारी** पाने का।

- इलाज से पहले **सहमति** देने या इनकार करने का। आपकी सहमति के बिना बड़ा उपचार सामान्यतः नहीं किया जा सकता।
- **दूसरी राय (सेकंड ओपिनियन)** लेने का।
- अपनी मेडिकल रिपोर्ट, जाँचें और केस-पेपर की प्रतियाँ पाने का — ये दस्तावेज़ मरीज़ के हैं, अस्पताल की अलमारी के नहीं।
- बिल की **मदवार जानकारी** माँगने का। हर चार्ज का हिसाब पूछना आपका हक़ है।
- गोपनीयता का — आपकी बीमारी की जानकारी आपकी अनुमति बिना बाँटी नहीं जा सकती।

## पैसों की चिंता हो तो ये रास्ते याद रखें

- **आयुष्मान भारत (PM-JAY)** — पात्र परिवारों को अस्पताल में भर्ती के इलाज हेतु प्रति वर्ष प्रति परिवार 5 लाख रुपये तक का कैशलेस कवर मिलता है। अपनी पात्रता आयुष्मान कार्ड / सूची में अवश्य जाँचें और कार्ड बनवाएँ — बीमारी आने से पहले।
- सरकारी अस्पतालों में इलाज और कई दवाएँ-जाँचें मुफ़्त या नाममात्र शुल्क पर उपलब्ध हैं।
- **जन औषधि केंद्रों** पर जेनेरिक दवाएँ ब्रांडेड दवाओं की तुलना में बहुत कम दाम पर मिलती हैं — वही दवा, वही असर। डॉक्टर से जेनेरिक नाम में पर्चा लिखने को कहा जा सकता है।
- गंभीर बीमारियों के लिए मुख्यमंत्री राहत कोष, प्रधानमंत्री राष्ट्रीय राहत कोष और

विभिन्न रोग-विशेष योजनाओं से सहायता का आवेदन संभव है। अस्पताल के समाज-सेवा / सहायता डेस्क से जानकारी लें।

## लापरवाही हो तो क्या करें?

### कदम-दर-कदम

1. सारे कागज़ जुटाएँ — पर्चे, रिपोर्ट, बिल, डिस्चार्ज समरी। प्रति माँगना आपका अधिकार है।
2. अस्पताल प्रबंधन को लिखित शिकायत दें, प्राप्ति लें।
3. ज़िले के मुख्य चिकित्सा अधिकारी (CMO) कार्यालय में शिकायत करें।
4. चिकित्सीय लापरवाही का मामला उपभोक्ता आयोग में भी ले जाया जा सकता है।
5. डॉक्टर के विरुद्ध गंभीर लापरवाही की शिकायत राज्य चिकित्सा परिषद (स्टेट मेडिकल काउंसिल) में होती है।

## मेरी बात

अस्पताल में सबसे कमज़ोर क्षण वही होता है जब हम सबसे ज़्यादा मज़बूत जानकारी के हक़दार होते हैं। एक आदत बना लीजिए — परिवार के हर सदस्य का ब्लड ग्रुप, पुरानी रिपोर्टें और आयुष्मान कार्ड की फ़ोटो मोबाइल में रखें। मुसीबत की घड़ी में जानकारी ही सबसे तेज़ एम्बुलेंस होती है। और हाँ, एम्बुलेंस के लिए नंबर है — **108**।

# शिक्षा और बच्चों के अधिकार

गुड़िया नौ साल की थी और ईंट-भट्टे के पास खेलती थी। स्कूल उसके लिए कोई जगह नहीं, एक शब्द था — जो दूसरे बच्चे बोलते थे।

एक दिन आँगनवाड़ी की दीदी ने उसकी माँ से कहा — “गुड़िया का दाखिला क़ानूनी हक़ है। 6 से 14 साल के हर बच्चे को मुफ़्त पढ़ाई मिलना संविधान और कानून कहता है। फ़ीस नहीं लगेगी, किताबें भी मिलेंगी, दोपहर का खाना भी।”

गुड़िया स्कूल जाने लगी। पहली बार जब उसने अपना नाम खुद लिखकर दिखाया तो उसकी माँ की आँखों में वह चमक थी जो किसी भी डिगरी से बड़ी होती है।

## शिक्षा का अधिकार (RTE)

शिक्षा का अधिकार अधिनियम, 2009 के तहत :

- 6 से 14 वर्ष के हर बच्चे को अपने आसपास के स्कूल में **मुफ़्त और अनिवार्य शिक्षा** का अधिकार है।
- किसी बच्चे को दाखिले से सिर्फ़ इसलिए नहीं रोका जा सकता कि उसके पास पुराने कागज़ पूरे नहीं हैं या उम्र का प्रमाण तुरंत उपलब्ध नहीं है — प्रक्रिया में सहायता विद्यालय की भी ज़िम्मेदारी है।
- निजी स्कूलों में आर्थिक रूप से कमज़ोर वर्ग के बच्चों के लिए **25 प्रतिशत सीटें** आरक्षित रहती हैं, जिन पर निःशुल्क प्रवेश की व्यवस्था राज्य प्रक्रिया के अनुसार होती

है।

- बच्चे को शारीरिक दंड या मानसिक प्रताड़ना देना वर्जित है। फेल करके रोकने को लेकर भी नियमों में बच्चों के हित की सुरक्षा दी गई है।
- सरकारी स्कूल में मध्याह्न भोजन, पाठ्य-पुस्तकें और निर्धारित सुविधाएँ बच्चे का हक हैं, ख़ैरात नहीं।

## बच्चों की सुरक्षा के बड़े कानून

- **बाल मज़दूरी** — 14 वर्ष से कम आयु के बच्चों से मज़दूरी कराना अपराध है; ख़तरनाक कार्यों में किशोरों से भी काम वर्जित है। कहीं बच्चा काम करता दिखे तो चुप रहना भी एक तरह की भागीदारी है — सूचना दें।
- **POCSO अधिनियम** — बच्चों के विरुद्ध यौन अपराधों पर यह सख्त विशेष कानून है। ऐसे मामले में देरी न करें, पहचान गोपनीय रखते हुए तुरंत पुलिस / चाइल्ड हेल्पलाइन **1098** से संपर्क करें।
- बच्चे से जुड़ी कोई भी मुसीबत हो — गुमशुदगी, शोषण, उपेक्षा — **1098** चौबीसों घंटे की मुफ्त सेवा है।

## दाखिला न मिले तो क्या करें?

### कदम-दर-कदम

1. स्कूल से इनकार का कारण लिखित में माँगें।
2. ब्लॉक / ज़िला शिक्षा अधिकारी (BEO / DEO) कार्यालय में लिखित शिकायत दें।
3. राज्य के शिक्षा पोर्टल / हेल्पलाइन पर शिकायत दर्ज करें और नंबर संभालें।
4. बाल अधिकारों के उल्लंघन पर **राज्य बाल अधिकार संरक्षण आयोग** और राष्ट्रीय बाल अधिकार संरक्षण आयोग (NCPCR) में भी शिकायत की जा सकती है।

## बड़े छात्रों के लिए भी

छात्रवृत्ति (स्कॉलरशिप) की योजनाएँ केंद्र और राज्य सरकारें चलाती हैं — आवेदन की तारीखें हर साल आती हैं, अक्सर जानकारी के अभाव में छूट जाती हैं। अपने स्कूल / कॉलेज के नोटिस बोर्ड और राष्ट्रीय छात्रवृत्ति पोर्टल पर नज़र रखें। मूल निवास, आय और जाति प्रमाण-पत्र समय रहते बनवा लेना छात्रवृत्ति की आधी तैयारी है। कॉलेज में रैगिंग एक दंडनीय अपराध है — UGC की एंटी-रैगिंग हेल्पलाइन **1800-180-5522** पर शिकायत गोपनीय रहती है।

## मेरी बात

एक अनपढ़ माँ-बाप अपने बच्चे को स्कूल भेजकर अपने परिवार की सौ साल की किस्मत बदल देते हैं। अगर आप यह किताब पढ़ रहे हैं और आपके आसपास कोई बच्चा स्कूल से बाहर है, तो समझिए यह अध्याय आपके लिए ही लिखा गया है। किसी एक बच्चे को स्कूल पहुँचाना भी मानवाधिकार का काम है।

# शिकायत कहाँ करें — आयोग, अदालत और मुफ्त कानूनी मदद

अक्सर लोग मुझसे पूछते हैं — “सब जगह से थक गए हैं, अब कहाँ जाएँ?”

यह सवाल हार का नहीं है। यह सवाल सही दरवाज़े की तलाश का है। व्यवस्था ने शिकायत के कई दरवाज़े बनाए हैं। समस्या यह है कि आम आदमी को ज़्यादातर एक ही दरवाज़ा दिखता है — सबसे निचला, सबसे भीड़ वाला। यह अध्याय उन सारे दरवाज़ों का नक्शा है। इसे किताब का सबसे काम का अध्याय समझकर पढ़ें, चाहें तो इसके पन्ने पर निशान लगा लें।

## पहले स्तर : स्थानीय और विभागीय शिकायत

हर शिकायत की शुरुआत वहीं से करें जहाँ काम रुका है — लिखित आवेदन, प्राप्ति रसीद, शिकायत नंबर। अधिकांश मामले इसी स्तर पर सुलझते हैं, बस लोग लिखित रूप देने से कतराते हैं। सरकारी शिकायतों के लिए केंद्र का **CPGRAMS पोर्टल** और राज्यों के जन-सुनवाई / मुख्यमंत्री पोर्टल भी मौजूद हैं — घर बैठे शिकायत दर्ज होती है और उसकी स्थिति ऑनलाइन देखी जा सकती है।

## आयोग — आम आदमी की ऊँची अदालतें

- **राष्ट्रीय मानवाधिकार आयोग (NHRC)** — पुलिस प्रताड़ना, हिरासत में मौत, सरकारी तंत्र द्वारा मानवाधिकार हनन जैसे मामलों में। शिकायत पत्र, ईमेल या

ऑनलाइन पोर्टल से मुफ्त दी जा सकती है। हर राज्य में **राज्य मानवाधिकार आयोग** भी है।

- **राष्ट्रीय महिला आयोग (NCW)** — महिलाओं के विरुद्ध अपराध और अधिकार-हनन पर।
- **राष्ट्रीय बाल अधिकार संरक्षण आयोग (NCPCR)** — बच्चों के मामलों के लिए।
- **राष्ट्रीय अनुसूचित जाति / जनजाति आयोग** — संबंधित समुदायों के अधिकारों के उल्लंघन पर। SC/ST अत्याचार अधिनियम एक सख्त विशेष कानून है, जिसकी जानकारी हर पीड़ित तक पहुँचनी चाहिए।
- **उपभोक्ता आयोग** — सामान और सेवाओं की शिकायतों के लिए (अध्याय 8 देखें)।
- **सूचना आयोग** — RTI में सूचना न मिलने पर (अध्याय 5 देखें)।
- **लोकायुक्त** — राज्य स्तर पर सरकारी भ्रष्टाचार की शिकायतों के लिए।

## **मुफ्त कानूनी सहायता — वकील सिर्फ अमीरों के लिए नहीं**

यह इस किताब की सबसे ज़रूरी जानकारियों में से एक है। संविधान का अनुच्छेद 39A और विधिक सेवा प्राधिकरण अधिनियम हर ज़रूरतमंद को **मुफ्त कानूनी सहायता** का अधिकार देते हैं।

कौन पात्र है? महिलाएँ और बच्चे (आय की शर्त के बिना), SC/ST समुदाय के लोग, औद्योगिक कामगार, आपदा-पीड़ित, दिव्यांगजन, हिरासत में बंद व्यक्ति और निर्धारित आय-सीमा से नीचे के सभी नागरिक।

कहाँ जाएँ? अपने ज़िले की अदालत परिसर में स्थित **ज़िला विधिक सेवा प्राधिकरण (DLSA)**। वहाँ मुफ्त वकील, सलाह, दस्तावेज़ तैयार कराने में मदद और लोक अदालत की सुविधा मिलती है। राष्ट्रीय विधिक सेवा प्राधिकरण (NALSA) की हेल्पलाइन है — **15100**। फ़ोन कीजिए, अपनी भाषा में बात कीजिए, रास्ता पूछिए। इसमें कोई शर्म नहीं है — यह व्यवस्था आपके ही लिए बनी है और आपके ही कर (टैक्स) के पैसे से चलती है।

## **अदालत जाना पड़े तो घबराएँ नहीं**

अदालत का अर्थ सिर्फ़ लंबा मुक़दमा नहीं होता। **जनहित याचिका** से लेकर **लोक अदालत** तक, नोटिस से लेकर मध्यस्थता (मीडिएशन) तक कई रास्ते हैं। कई विवाद अदालत के बाहर समझौते से सुलझते हैं और अदालतें ख़ुद भी इन्हें प्रोत्साहित करती हैं। फ़ैसला करने से पहले मुफ्त सलाह लें — DLSA या किसी विश्वसनीय अधिवक्ता से अपने मामले की ताक़त और ख़र्च दोनों साफ़ पूछें।

### **शिकायत लिखने का सुनहरा फ़ॉर्मूला**

1. **कौन** — अपना नाम, पता, मोबाइल।
2. **क्या हुआ** — घटना, संक्षेप में, तारीख़ों के क्रम से।
3. **किसके द्वारा** — संबंधित व्यक्ति / विभाग का नाम-पद।
4. **पहले क्या किया** — कहाँ शिकायत की, उसका नंबर / तारीख़।
5. **क्या चाहते हैं** — अपनी माँग एक-दो वाक्यों में स्पष्ट लिखें।
6. **सबूत** — दस्तावेज़ों की सूची और प्रतियाँ संलग्न करें। मूल प्रति कभी न दें।

## मेरी बात

दरवाज़े बहुत हैं, दस्तक देना आपको है। और एक राज़ की बात — सही जगह की गई एक पेज की साफ़-सुथरी शिकायत, ग़लत जगह की गई सौ चिल्लाहटों से ज़्यादा असर करती है। नक्शा अब आपके हाथ में है।

### अकेले से आवाज़ तक — आखिरी बात

इस किताब की शुरुआत रमेश से हुई थी — अकेला आदमी, एक दफ़्तर, एक फ़ाइल। किताब का अंत एक मोहल्ले से करता हूँ।

उस मोहल्ले में पानी की लाइन महीनों से ख़राब थी। लोग अलग-अलग शिकायतें करते रहे, अलग-अलग लौटते रहे। फिर एक इतवार को पंद्रह लोग एक साथ बैठे। उन्होंने एक लिखित शिकायत बनाई, सबके हस्ताक्षर लिए, एक प्रति नगर निगम को, एक ज़िलाधिकारी कार्यालय को और एक RTI — पानी की मरम्मत के बजट की जानकारी के लिए। काम चालीस दिन में हुआ।

उस दिन मुझे समझ आया — जानकारी अकेले आदमी को हिम्मत देती है, मगर संगठन जानकारी को ताक़त बना देता है।

### एक से ग्यारह होने का रास्ता

आपको कोई आंदोलन खड़ा करने की ज़रूरत नहीं। शुरुआत छोटी रखें। अपने मोहल्ले, गाँव या कार्यस्थल के उन चार-छह लोगों को जोड़िए जो एक जैसी समस्या झेल रहे हैं। समस्या साझा हो तो शिकायत भी साझा करें — हस्ताक्षरों वाली सामूहिक शिकायत का वज़न अलग होता है। महिलाओं की स्वयं-सहायता समूह, किसान संगठन, मज़दूर यूनियन, छात्र संगठन, रेज़िडेंट वेलफ़ेयर एसोसिएशन — ये सब वही ढाँचे हैं जो एक की आवाज़ को समाज की आवाज़ बनाते हैं। पब्लिक राइट्स एसोसिएशन जैसे संगठन भी इसी सोच से काम करते हैं — जब किसी की सुनवाई नहीं होती, तो उसके साथ

खड़े होना, उसे उसके अधिकारों की जानकारी देना और सही मार्गदर्शन देना ही पहला काम है।

## मीडिया का सही इस्तेमाल

एक पत्रकार के नाते एक ईमानदार सलाह। मीडिया के पास जाने से पहले अपना कागज़ पूरा रखें — शिकायत की प्रतियाँ, तारीखें, सबूत। मीडिया आपकी आवाज़ को दूर तक पहुँचा सकता है, मगर आपकी लड़ाई आपकी ही रहती है। सोशल मीडिया पर कुछ भी डालने से पहले सोचें — तथ्य पक्का है या सुनी-सुनाई? ग़लत जानकारी फैलाना आपके सही मामले को भी कमज़ोर कर देता है और कानूनी मुश्किल भी खड़ी कर सकता है। सच आपका हथियार है, उसे अफ़वाह से धुंधला न करें।

## हार कब मानी जाती है?

मैंने अपने काम में दो तरह के लोग देखे हैं। एक वे, जो पहले दरवाज़े से लौटकर कहते हैं — “कुछ नहीं होता इस देश में।” दूसरे वे, जो दूसरे, तीसरे, चौथे दरवाज़े तक जाते हैं — शांति से, कागज़ के साथ, बिना थके। आप अंदाज़ा लगाइए, नतीजे ज़्यादातर किन्हीं मिलते हैं?

व्यवस्था धीमी है, यह सच है। व्यवस्था बेबस नहीं है, यह भी उतना ही सच है। दोनों के बीच का फ़ासला तय करता है आपका धैर्य और आपकी जानकारी। हक़ की लड़ाई में सबसे बड़ा हथियार गुस्सा नहीं होता — ठंडा दिमाग़, गरम इरादा और हाथ में दस्तावेज़ होता है।

## जाते-जाते पाँच संकल्प

### आज से, अभी से

1. मैं अपने और परिवार के ज़रूरी दस्तावेज़ों की एक फ़ाइल बनाऊँगा / बनाऊँगी।
2. मैं कोई भी आवेदन मौखिक नहीं, लिखित दूँगा और रसीद लूँगा।
3. मैं अपने घर में हर सदस्य को 112, 181, 1098 और 1930 — ये चार नंबर याद कराऊँगा।
4. अन्याय देखकर चुप रहने के बजाय कम से कम जानकारी दूँगा — कहाँ जाना है, यही बता देना भी मदद है।
5. मैं अपने अधिकार जानूँगा, और दूसरों के अधिकार का सम्मान भी करूँगा।

अंत में एक ही बात। यह देश कागज़ों में नहीं, लोगों से बनता है। संविधान की ताक़त संसद की अलमारी में नहीं, उस आम आदमी के हाथ में है जो उसे पढ़ता है, समझता है और वक़्त पड़ने पर शांति से कहता है — “यह मेरा अधिकार है।”

उस दिन का इंतज़ार ख़त्म कीजिए। वह दिन आज है।

— कामरान असद

## ज़रूरी नंबर और एक-पेज चेकलिस्ट

### आपात और हेल्पलाइन नंबर

- **112** — राष्ट्रीय आपात नंबर (पुलिस, एंबुलेंस, अग्निशमन)
- **108** — एंबुलेंस सेवा
- **181** — महिला हेल्पलाइन
- **1098** — चाइल्ड हेल्पलाइन
- **1930** — साइबर वित्तीय धोखाधड़ी हेल्पलाइन
- **1915** — राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
- **15100** — NALSA मुफ्त कानूनी सहायता हेल्पलाइन
- **14567** — वरिष्ठ नागरिक हेल्पलाइन (एल्डर लाइन)
- **1800-180-5522** — एंटी-रैगिंग हेल्पलाइन
- **1091 / 1090** — कई राज्यों में महिला / पुलिस हेल्पलाइन (अपने राज्य की सूची से पुष्टि करें)

नोट : हेल्पलाइन नंबरों में समय-समय पर परिवर्तन संभव है। अपने ज़िले की सरकारी वेबसाइट से ताज़ा सूची की पुष्टि कर लें।

## घर की दस्तावेज़-फ़ाइल चेकलिस्ट

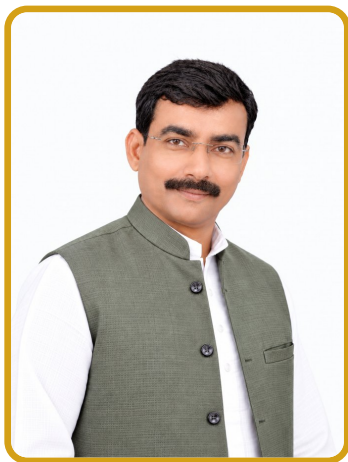
- ☐ आधार कार्ड (परिवार के सभी सदस्य) ☐ राशन कार्ड
- ☐ बैंक पासबुक / खाता विवरण ☐ पैन कार्ड
- ☐ आय, जाति, मूल निवास प्रमाण-पत्र ☐ बच्चों के जन्म प्रमाण-पत्र / अंकपत्र
- ☐ ज़मीन / मकान के कागज़ (खतौनी, रजिस्ट्री) ☐ बीमा व आयुष्मान कार्ड
- ☐ PF / ई-श्रम कार्ड ☐ वाहन व लाइसेंस के कागज़
- ☐ सभी कागज़ों की एक-एक फ़ोटो-कॉपी और मोबाइल में फ़ोटो

## किसी भी अन्याय पर पहला कदम

1. घटना की तारीख, समय, जगह और लोगों के नाम लिख लें।
2. सबूत सुरक्षित करें — फ़ोटो, वीडियो, बिल, संदेश, कागज़।
3. लिखित शिकायत सही जगह दें और प्राप्ति / नंबर लें।
4. समय-सीमा तक प्रतीक्षा करें, फिर ऊपर के अधिकारी / आयोग से संपर्क करें।
5. ज़रूरत पड़े तो मुफ्त कानूनी सहायता लें — DLSA या 15100।

॥ समाप्त ॥

## लेखक परिचय



### कामरान असद

**कामरान असद** मानवाधिकार मीडिया के संपादक हैं। मानवाधिकार मीडिया अपने दैनिक समाचार-पत्र, मासिक पत्रिका और डिजिटल पोर्टल के साथ 2026 में सफलता के 13 वर्ष पूरे कर रहा है। आम आदमी के अधिकारों के लिए जागरूकता और मार्गदर्शन के कार्य से जुड़े कामरान असद पब्लिक राइट्स एसोसिएशन के माध्यम से भी लोगों को उनके हक की जानकारी और सही दिशा देने का कार्य करते हैं।

उनकी पूर्व पुस्तकें हैं — “बदलती पीढ़ी : सोच से समाज तक का सफ़र” और “अच्छे लोग हार क्यों जाते हैं?” — दोनों [kamranasad.in](http://kamranasad.in) पर उपलब्ध हैं।

वेबसाइट : [kamranasad.in](http://kamranasad.in)

## इस पुस्तक के बारे में

आम आदमी अपना हक़ हारता नहीं है — वह हार मान लेता है, क्योंकि उसे पता ही नहीं होता कि कानून उसके साथ खड़ा है। यह पुस्तक उसी अनजानी को ख़त्म करने के लिए लिखी गई है।

थाने में FIR से लेकर सूचना के अधिकार तक, मज़दूरी के हिसाब से लेकर अस्पताल के बिल तक, महिलाओं और बच्चों की सुरक्षा से लेकर मुफ़्त कानूनी सहायता तक — हर अध्याय एक कहानी से शुरू होता है और कदम-दर-कदम रास्ता बताकर ख़त्म होता है : अधिकार क्या है, क्या करना है, कहाँ जाना है, कौन-से कागज़ रखने हैं।

यह लड़ने की किताब नहीं है। यह डरना छोड़ने की किताब है।

### कामरान असद की अन्य पुस्तकें :

- बदलती पीढ़ी : सोच से समाज तक का सफ़र
- अच्छे लोग हार क्यों जाते हैं?

**दोनों पुस्तकें उपलब्ध हैं — [kamranasad.in](http://kamranasad.in)**