

यदि कोई कंपनी इन नियमों का उल्लंघन करती है, तो एक सामान्य नागरिक के तौर पर आप 'शिकायत अपील समिति' (GAC) में कैसे जा सकते हैं? आईटी नियम 2021 के तहत, यदि आप किसी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म (जैसे X, Facebook, Instagram) पर किसी सामग्री की रिपोर्ट करते हैं और आप उनके निर्णय से संतुष्ट नहीं हैं, तो शिकायत अपील समिति (Grievance Appellate Committee - GAC) आपके लिए अंतिम डिजिटल अदालत की तरह काम करती है।

नीचे चरण-दर-चरण प्रक्रिया दी गई है कि एक सामान्य नागरिक के तौर पर आप 'शिकायत अपील समिति' (GAC) तक कैसे पहुँच सकते हैं:

1. अनिवार्य पूर्व-शर्त: पहले कंपनी से संपर्क करें सीधे GAC के पास जाने से पहले, आपको प्लेटफॉर्म के शिकायत अधिकारी (Grievance Officer) के पास शिकायत दर्ज करनी होगी।

\* हर बड़े प्लेटफॉर्म की सेटिंग या हेल्प सेक्शन में एक शिकायत अधिकारी का विवरण होता है।

\* नियमों के अनुसार, कंपनी को 24 घंटे के भीतर आपकी शिकायत स्वीकार करनी होगी और 15 दिनों के भीतर उसका समाधान करना होगा।

2. GAC में अपील कब करें?

आप GAC के पास केवल तभी जा सकते हैं जब:

\* कंपनी ने आपकी शिकायत पर 15 दिनों के भीतर कोई कार्रवाई नहीं की।

\* या, आप कंपनी द्वारा दिए गए समाधान/जवाब से संतुष्ट नहीं हैं।

### 3. GAC पोर्टल पर आवेदन कैसे करें?

सरकार ने पूरी प्रक्रिया को डिजिटल और पेपरलेस रखा है। आप [gac.gov.in](http://gac.gov.in) पोर्टल पर जाकर ये कदम उठा सकते हैं:

\* पंजीकरण (Registration): पोर्टल पर अपना मोबाइल नंबर या ईमेल आईडी दर्ज करके लॉगिन करें।

\* अपील दर्ज करें (File Appeal): 'File Appeal' बटन पर क्लिक करें।

\* विवरण भरें: आपको उस सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म का नाम, अपनी मूल शिकायत की प्रति (Copy) और कंपनी द्वारा दिए गए जवाब (यदि कोई हो) को अपलोड करना होगा।

\* समय सीमा: ध्यान रखें कि कंपनी का निर्णय आने के 30 दिनों के भीतर आपको GAC में अपील करनी होगी।

### 4. GAC क्या कार्रवाई कर सकता है?

GAC एक अर्ध-न्यायिक (Quasi-judicial) संस्था है। इसके पास निम्नलिखित शक्तियाँ हैं:

\* सुनवाई: समिति आपकी और कंपनी दोनों की बात सुन सकती है (ऑनलाइन)।

\* समयबद्ध निर्णय: GAC को आपकी अपील प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर अंतिम निर्णय देना अनिवार्य है।

\* बाध्यकारी आदेश: GAC का निर्णय उस सोशल मीडिया कंपनी के लिए बाध्यकारी (Binding) होता है। उन्हें उस पोस्ट को हटाने या ब्लॉक करने का आदेश दिया जा सकता है।

## मुख्य विशेषताएं (Summary)

विशेषता	विवरण
लागत	यह प्रक्रिया पूरी तरह निःशुल्क है।
भाषा	पोर्टल हिंदी और अंग्रेजी सहित कई भारतीय भाषाओं का समर्थन करता है।
पारदर्शिता	आप पोर्टल पर अपनी अपील की स्थिति (Status) को ट्रैक कर सकते हैं।

विशेष टिप: यदि मामला महिलाओं की सुरक्षा (जैसे छेड़छाड़ की गई तस्वीरें या निजी जानकारी) से जुड़ा है, तो कंपनी को शिकायत मिलने के 24 घंटे के भीतर सामग्री हटानी पड़ती है। यदि वे ऐसा नहीं करते, तो आप इसे GAC में तत्काल प्राथमिकता के आधार पर उठा सकते हैं।