वार्षिक रिपोर्ट
2014-15

सत्यमेव जयते

भारत सरकार

उपभोक्ता मामले विभाग

कृषि भवन, नई दिल्ली - 110114

वार्षिक रिपोर्ट

2014-15

सत्यमेव जयते

भारत सरकार

उपभोक्ता मामले विभाग

कृषि भवन, नई दिल्ली - 110114

विषय-वस्तु

1. उपभोक्ता मामले विभाग: सिंहावलोकन **1-4**

1.1 वर्षभर की गतिविधियों पर एक नजर 1

1.2 उपभोक्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता 3

1.3 उपभोक्ताओं पर प्रौद्योगिकी का प्रभाव 4

2. विभाग और उसे दिया गया अधिदेश **7-9**

2.1 कार्यात्मक एवं संगठनात्मक ढांचा 7

2.2 नागरिक अधिकार पत्र 7

2.3 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 7

2.4 सतर्कता 9

3. उपभोक्ता हिमायत **13-18**

3.1 उपभोक्ता जागरूकता 13

3.1.1 दूरदर्शन के जरिए अभियान 14

3.1.2 आकाशवाणी और एफ.एम. स्टेशनों के जरिए प्रचार 14

3.1.3 समाचार पत्र विज्ञापनों का प्रयोग करके प्रिंट मीडिया के जरिए प्रचार 15

3.1.4 वीडियो स्पॉट्स के टेलीकास्ट के द्वारा इलैक्ट्रॉनिक मीडिया के जरिए प्रचार 16

3.1.5 पूर्वोत्तर राज्यों में प्रचार 16

3.1.6 खेल कार्यक्रमों का उपयोग 16

3.1.7 आउटडोर माध्यम से प्रचार 16

3.1.8 राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता 17

3.1.9 राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइनें 17

3.2 ग्रामीण उपभोक्ता 17

3.3 फीडबैक/मूल्यांकन तंत्र 17

3.4 उपभोक्ता कल्याण कोष 18

4. उपभोक्ता संरक्षण **21-28**

4.1 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 22

4.2 अधिनियम की मुख्य विशेषताएं 22

4.3 कानफोनेट स्कीम 23

4.4 उपभोक्ता मंचों का सुदृढ़ीकरण 23

4.5 राज्य उपभोक्ता हैल्पलपाइन 24
4.6 शिकायत निपटान/परामर्श/मार्गदर्शन तंत्र की स्थापना 24
4.6.1 राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन सी एच) 24
4.6.2 कंज्यूमर ऑनलाइन रिसर्च एण्ड एम्पावरमेंट (कोर) सेंटर 25
4.6.3 काउंसिल फॉर फेयर बिजनेस प्रैक्टिस, मुंबई, महाराष्ट्र (सीएफबीपी) 25
4.7 उत्पादों और सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण 25
4.7.1 उत्पादों और सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण के लिए केन्द्र (वॉयस सोसायटी) 25
4.7.2 कंसर्ट ट्रस्ट, चेन्नई 26
4.7.3 मैसर्स कंज्यूमर एजूकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी ई आर सी), अहमदाबाद 26
4.8 उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण में अनुसंधान संस्थानों/विश्वविद्यालयों/कॉलेजों आदि की भागीदारी को बढ़ावा देने की स्कीम 26
4.9 संस्थाओं/विश्वविद्यालयों में पीठ/उत्कृष्टता केंद्रों का सृजन 27
4.10 उपभोक्ता क्लब 27
4.11 राज्यों में उपभोक्ता कल्याण कोष 28

5. उपभोक्ता शिकायत निवारण 31-34

5.1 उपभोक्ता मंचों में मामलों की ऑनलाइन मॉनीटरिंग 31
5.2 उपभोक्ता मंचों में शिकायतें दर्ज कराना 32
5.3 उपभोक्ता अधिकार 32
5.4 प्रमुख पहलें 33
5.5 भारतीय राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ लि0 (एन सी सी एफ) 33

6. गुणता आश्वासन और मानक 37-39

6.1 भारतीय मानक ब्यूरो 37

7. राष्ट्रीय परीक्षणशाला 43-44

8. बाट तथा माप 47-49

8.1 हाल ही में की गई पहलें 47
8.2 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं 48
8.3 भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची (आई.आई.एल.एम.) 48
8.4 अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग 49

9.	**आर्थिक प्रभाग**	**53-60**
	9.1 मूल्य निगरानी	53
	9.2 चावल एवं गेंहू	55
	9.3 दालें	56
	9.4 खाद्य तेल	56
	9.5 सब्जियां	57
	9.6 प्याज	57
	9.7 आलू	58
	9.8 टमाटर	58
	9.9 दूध	59
	9.10 नमक	60
10.	**आवश्यक वस्तु विनियमन तथा प्रवर्तन**	**63-65**
11.	**बजट एवं वित्तीय पुनरीक्षा**	**69-71**
	11.1 भुगतान और लेखा संगठन	70
12.	**राजभाषा का प्रचार-प्रसार**	**75**
13.	**नागरिक अनुकूल ई-गवर्नेंस पहलें**	**79-80**
	13.1 ई-ऑफिस का क्रियान्वयन	79
	13.2 ई-बुक	79
	13.3 पे - रोल सॉफ्टवेयर	79
	13.4 संसदीय प्रश्न एवं उत्तर	79
	13.5 गामा	79
	13.6 विभिन्न प्रारूपों का सरलीकरण एवं डिजीटलीकरण	80
	13.7 मूल्य निगरानी पद्धति	80
14.	**अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों/शारीरिक रूप से विकलांग/भूतपूर्व सैनिक अधिकारियों की संख्या**	**83**
15.	**अक्षम व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें**	**87**
16.	**कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न - शिकायत समिति का गठन**	**91**
17.	**पूर्वोत्तर राज्यों में पहलें**	**95-96**
	अनुलग्नक/ग्राफ	**99-107**

An aware consumer is an empowered Consumer.

Sayani Rani says....

Be Aware of the Provisions of Consumer Protection Act, 1986 and become an enlightened Consumer .

JAGO GRAHAK JAGO

WHO CAN FILE A COMPLAINT !

* A Consumer.
* Any Voluntary Consumer Association registered under the Companies Act 1956 or any other Law for the time being in force.
* The Central Government or any State Government
* One or more consumers having the same interest.
* In case of death of a consumer, his legal heir or representative.

WHAT CONSTITUTES A COMPLAINT !

* If you have suffered loss or damage as a result of any unfair/restrictive trade practices adopted by the trader.
* If the goods purchased suffers from any defect.
* If the services hired/availed of suffers from deficiencies in any respect.
* If you have been charged a price in excess of the price displayed or fixed by or under any law in force or agreed between the parties.
* If the goods purchased or services availed are hazardous to life and safety.

RELIEF AVAILABLE TO CONSUMERS !

* Removal of defects from the goods.
* Replacement of the goods .
* Refund of the price paid.
* Award of compensation for the loss or injury suffered.
* Removal of defects or deficiencies in the services.
* Award for adequate costs.
* To discontinue the unfair trade practice or restrictive trade practices.
* To withdraw hazardous goods from being offered sale.
* To issue corrective advertisment to neutralise the effect of misleading advertisment.

The above details are indicative. For detailed information, log on to www.ncdrc.nic.in

Consumers can also call
National Consumer Helpline No. (1800-11-4000 Toll Free)
(From BSNL/MTNL lines)
011-27662955,56,57,58 (Normal Call Charges Apply)
(9.30 am to 5.30 pm - Monday to Saturday)

सत्यमेव जयते

Issued in public interest by
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs, Government of India,
Krishi Bhawan, New Delhi-110 001 Website:www.fcamin.nic.in

अध्याय 1

उपभोक्ता मामले विभागः सिंहावलोकन

उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के अन्तर्गत आने वाले दो विभागों में से एक है। उपभोक्ता मामले विभाग को उपभोक्ता हिमायत का अधिदेश दिया गया है।.

1986 में अधिनियमित, उस समय के अद्वितीय विधायन, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के साथ और 1997 में ही उपभोक्ता मामलों को समर्पित एक अलग सरकारी विभाग की स्थापना करके भारत उपभोक्ता हिमायत में अग्रणी था। इस अधिदेश को निम्नलिखित के द्वारा कार्रवाई में परिवर्तित किया गयाः

- उपभोक्ताओं को संसूचित विकल्पों का चयन करने में सक्षम बनाना;
- उपभोक्ताओं के लिए न्यायोचित, न्यायसंगत और सुसंगत परिणाम सुनिश्चित करना; और
- उपभोक्ताओं की शिकायतों का समयोचित और प्रभावी प्रतितोष सुनिश्चित करना।

1.1 वर्षभर की गतिविधियों पर एक नजर

उपभोक्ता हिमायत को मुख्य धारा में लाने के लिए सरकार द्वारा व्यापक रूप से अनेक नई पहलें की गई हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

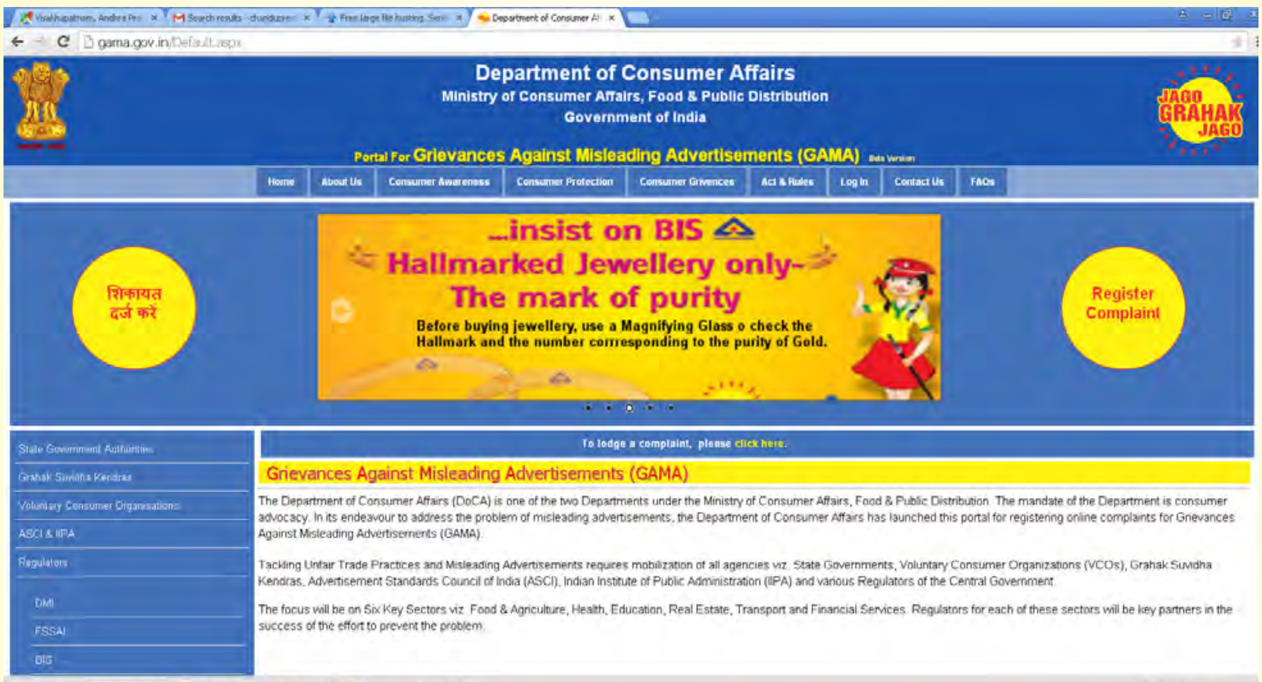
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 और भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 में व्यापक संशोधन के जरिए उपभोक्ता संरक्षण और गुणवत्ता आश्वासन के लिए विधायी ढांचे को आधुनिकीकृत बनाना। ये संशोधन नए विधेयकों के रूप में प्रस्तावित हैं जिन पर संसद द्वारा विचार किया जाएगा और आगामी वर्ष में अधिनियमित किया जाएगा।
- उपभोक्ताओं को होने वाली हानि को रोकने के लिए नीति अनुकूल और समन्वित कार्रवाई को बढ़ावा देने के लिए उपभोक्ता हिमायत संबंधी प्रमुख क्षेत्रों - खाद्य, कृषि, स्वास्थ्य, वाणिज्य, उद्योग, परिवहन, वित्तीय सेवाएं और आवास को शामिल करते हुए एक अंतर-मंत्रालयी समूह का गठन किया गया है।.
- आलू और प्याज को 'आवश्यक वस्तुएं' घोषित किया गया है ताकि राज्य सरकारें स्टॉक नियंत्रण आदेश जारी कर सकें और जमाखोरी रोधी उपाय कर सकें।
- आवश्यक वस्तुओं की मूल्य निगरानी को सुदृढ़ बनाने के लिए मूल्य रिपोर्टिंग केंद्रों की संख्या को 57 से बढ़ाकर 71 किया गया है।.
- राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन (एन.सी.एफ.) तथा उपभोक्ता ऑनलाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर (कोर) द्वारा प्रदान की गई सुविधाओं को एकीकृत करके शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ बनाया गया।
- अन्य देशों के साथ व्यवसाय को सुकर बनाने और व्यापार को प्रोत्साहित करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो में एक व्यापार सुविधा केंद्र खोला गया।

- उपभोक्ता कल्याण कोष से अनुदानों के जरिए स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को वित्त पोषित करने की प्रक्रिया को प्रस्तावों के लिए पेशकश' की प्रणाली के माध्यम से सरलीकृत किया गया और अधिक पारदर्शिता के लिए डिजीटाइज्ड किया गया।
- स्वास्थ्य, खाद्य, वित्तीय सेवाएं जैसे क्षेत्रों और उपभोक्ता जागरूकता से जुड़े अन्य विभागों के साथ उपभोक्ता अधिकारों और जिम्मेदारियों पर संयुक्त जागरूकता अभियान चलाए गए।
- उपभोक्ता न्यायालयों के सुदृढ़ीकरण और विधिक माप विज्ञान के अंतर्गत आने वाली प्रयोगशालाओं के आधुनिकीकरण के लिए राज्य सरकारों को वित्तीय सहायता प्रदान की गई।
- खाद्य पदार्थों की मंहगाई के सम्बन्ध में एकीकृत कार्रवाई योजना को अंगीकृत करते हुए राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के खाद्य मंत्रियों का वार्षिक सम्मेलन।
- स्वच्छ भारत अभियान के अन्तर्गत पीने योग्य जल, खोमचे वाले भोजन और कूड़ा निपटान के लिए मानक तैयार करने/मानकों का उन्नयन करने के उपाय किए गए।
- व्यवसाय की सुविधा प्रदान करने और उद्योग जगत को गुणता मानदंडों के अनुरूप बनाने के लिए अनुरूपता की स्वतः घोषणा (एस-डीओसी) की सरलीकृत स्कीम आरम्भ की गई।
- खाद्य परीक्षण की बेहतर सुविधाएं उपलब्ध कराने के लिए राष्ट्रीय परीक्षण शाला की सभी शाखाओं में निर्देश खाद्य परीक्षण प्रयोगशालाओं की स्थापना के उपाय किए गए।
- राष्ट्रीय परीक्षण प्रयोगशालाओं में अभियांत्रिकी के विद्यार्थियों को कौशल विकास के लिए कार्य करने की सुविधाएं प्रदान की गईं।
- उपभोक्ता अधिकारों पर एक राष्ट्रीय सम्मेलन का आयोजन किया गया जिसमें सभी पणधारियों को शामिल किया गया और मुख्यतः उपभोक्ता संरक्षण पर ध्यान केन्द्रित किया गया।
- उपभोक्ता सहायता सेवाएं प्रदान करने के लिए प्रायोगिक आधार पर छह स्थानों नामतः बंगलौर, पटना, जयपुर, अहमदाबाद, कलकत्ता और दिल्ली में ग्राहक सुविधा केन्द्र आरम्भ किए गए - जिनका प्रबन्धन स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों द्वारा किया जाएगा।

- भ्रामक विज्ञापनों के खिलाफ उपभोक्ताओं की शिकायतों को दर्ज करने के लिए केन्द्रीय रजिस्ट्री के रूप में कार्य करने के लिए एक वेब-आधारित पोर्टल आरम्भ किया गया।

1.2 उपभोक्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता

उपभोक्ता मामले विभाग, जागरूकता और शिक्षा; अनुचित व्यापार पद्धतियों के निवारण के जरिए उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देकर; मानकों और उनकी अनुरूपता



के माध्यम से गुणवत्ता आश्वासन और संरक्षा बढ़ा कर; तथा वहनीय और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंच सुनिश्चित करके उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना चाहता है।

वर्ष 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधिनियमन के बाद से वस्तुओं और सेवाओं के उपभोक्ता बाजारों में अत्यधिक बदलाव आया है। इस बदलाव के प्रमुख कारण उदारीकरण, निजीकरण और विनियमन; नई प्रौद्योगिकियां और उत्पादों में नूतनता; नई उपभोक्ता सेवाओं का उद्भव तथा बेहतर वस्तुओं एवं सेवाओं के प्रति उपभोक्ताओं की बढ़ती अपेक्षाएं हैं। आधुनिक बाजारों में जटिल उत्पादों और सेवाओं की आवक निहित है। विश्व आपूर्ति श्रृंखलाओं का प्रादुर्भाव, अंतर्राष्ट्रीय व्यापार में वृद्धि और ई-वाणिज्य के तीव्र विकास ने वस्तुओं और सेवाओं की नई सुपुर्दगी प्रणाली विकसित की है और उपभोक्ताओं को नए अवसर प्रदान किए हैं। इसके साथ ही इसने उपभोक्ताओं को अनुचित और अनैतिक व्यापार पद्धतियों के नए रूपों के प्रति संवेदनशील भी बना दिया है।

इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए नीतिगत अनुकूलता; समन्वित कार्यक्रम कार्यान्वयन; नियामक कार्रवाई का सुमेलीकरण और एक ऐसे संस्थागत तंत्र की आवश्यकता है जिसके द्वारा सरकार के हस्तक्षेप से

इष्टतम परिणाम निकल सकें। सुशासन के लाभों को आम नागरिक तक पहुंचाना विभाग का केंद्र बिंदु रहा है। इसे अनेक प्रकार के पणधारियों, भारत सरकार के संगत विभागों, राज्य सरकारों, विनियामक एजेंसियों और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की भागीदारी से किया जाता है।

1.3 उपभोक्ताओं पर प्रौद्योगिकी का प्रभाव

सूचना प्रौद्योगिकी ने विश्व भर में लागों के व्यापार करने के तरीके में तेजी से बदलाव ला दिया है। व्यवसाय प्रक्रियाएं तेजी से बदल रही हैं और इंटरनेट प्रौद्योगिकी, विशेषकर विनिमय के एक इलैक्ट्रानिक माध्यम के रूप में वर्ल्ड वाईड वेब (www) ने क्षेत्रीय सीमाओं से रहित एक सार्वभौमिक बाज़ार को बढ़ावा दिया है। नए युग के उपभोक्ता दूर किन्तु उच्च स्तर की विविधता वाले संवादमूलक बाजार से जुड़ते हैं और इसलिए उनको डिजिटल रूप से सक्षम होने की आवश्यकता होती है। पिछले कुछ वर्षों में, व्यवसाय-से-उपभोक्ता खंड में वेब के माध्यम से बिक्री कई गुणा बढ़ गई है। ऐसे उपभोक्ताओं की संख्या बढ़ रही है जो केवल जानकारी प्राप्त करने के लिए ही नहीं अपितु वस्तुओं को खरीदने के लिए भी इंटरनेट का प्रयोग करते हैं।

नए उत्पाद और सीधी बिक्री, बहु-स्तरीय विपणन और ई-कामर्स जैसी सेवा प्रदाता प्रणालियों के कारण कभी-कभी वस्तुओं और सेवाओं, दोनों, के संबंध में घटिया गुणवत्ता और असुरक्षित उत्पादों के जोखिम के साथ-साथ लूटमार करने वाली, शोषक और अनुचित व्यापार प्रथाओं जैसी जटिल प्रकार की सीमा-पार लेन-देन की समस्याएं उत्पन्न हो जाती हैं। इनसे, उपभोक्ताओं को होने वाले नुकसान को रोकने के लिए उपभोक्ताओं में जागरूकता का सृजन करने के समक्ष नई चुनौतियां उत्पन्न हो गई हैं इसके साथ ही शिकायत प्रतितोष प्रक्रिया औपचारिक हो गई है और विवाद समाधन प्रक्रिया जटिल, समय खपाऊ और खर्चीली हो गई है।

अतः, विभाग एक संस्थागत तन्त्र स्थापित करने की दिशा में कार्य कर रहा है, जो सरकार और स्वैच्छिक क्षेत्र की शक्ति को संघटित करेगा, प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित होगा और समयोचित हस्तक्षेप करेगा। उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 और भारतीय मानक ब्यूरो विधेयक, 2015 जैसे प्रयास ऐसी व्यवस्था के आधार हैं।

JAGO GRAHAK JAGO
If you don't want to be cheated or misled...
...insist on BIS Hallmarked Jewellery only- The mark of purity
Before buying Jewellery, use a Magnifying Glass to check the Hallmark and the number corresponding to the purity of Gold.
National Consumer Helpline No.
1800-11-4000
Nos. Denominating Gold Purity for
958 23 Carat
916 22 Carat
875 21 Carat
750 18 Carat
585 14 Carat
375 9 Carat
For more details contact:
Bureau of Indian Standards
Manak Bhavan, 9 Bahadur Shah Zafar Marg,
New Delhi-110 002, Tel.:23234223
Visit us at: http://www.bis.org.in
Issued in public interest by
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs, Government of India,
Krishi Bhawan, New Delhi-110 001 Website:www.fcamin.nic.in

अध्याय 2

विभाग और उसे दिया गया अधिदेश

विभाग द्वारा निम्नलिखित को प्रशासित किया जाता है:-

- आन्तरिक व्यापार
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 (1955 का 10) (उन आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति, मूल्य और वितरण से संबंधित कार्य जिनके बारे में किसी विभाग द्वारा विशिष्ट रूप से कार्रवाई नहीं की जाती है)।
- चोर बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 (1980 का 7)।
- उपभोक्ता सहकारिताएं।
- पैकेज में रखी वस्तुओं का विनियमन।
- राष्ट्रीय परीक्षण शाला।

2.1 कार्यात्मक एवं संगठनात्मक ढांचा

श्री राम विलास पासवान ने 26 मई, 2014 से उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय में केन्द्रीय मंत्री के पद का कार्यभार संभाला।

श्री केशव देसिराजु ने 12.2.2014 से सचिव, उपभोक्ता मामले का पदभार ग्रहण किया। सचिव (उपभोक्ता मामले) के सहयोगी, प्रधान सलाहकार, अपर सचिव और संयुक्त सचिव हैं।

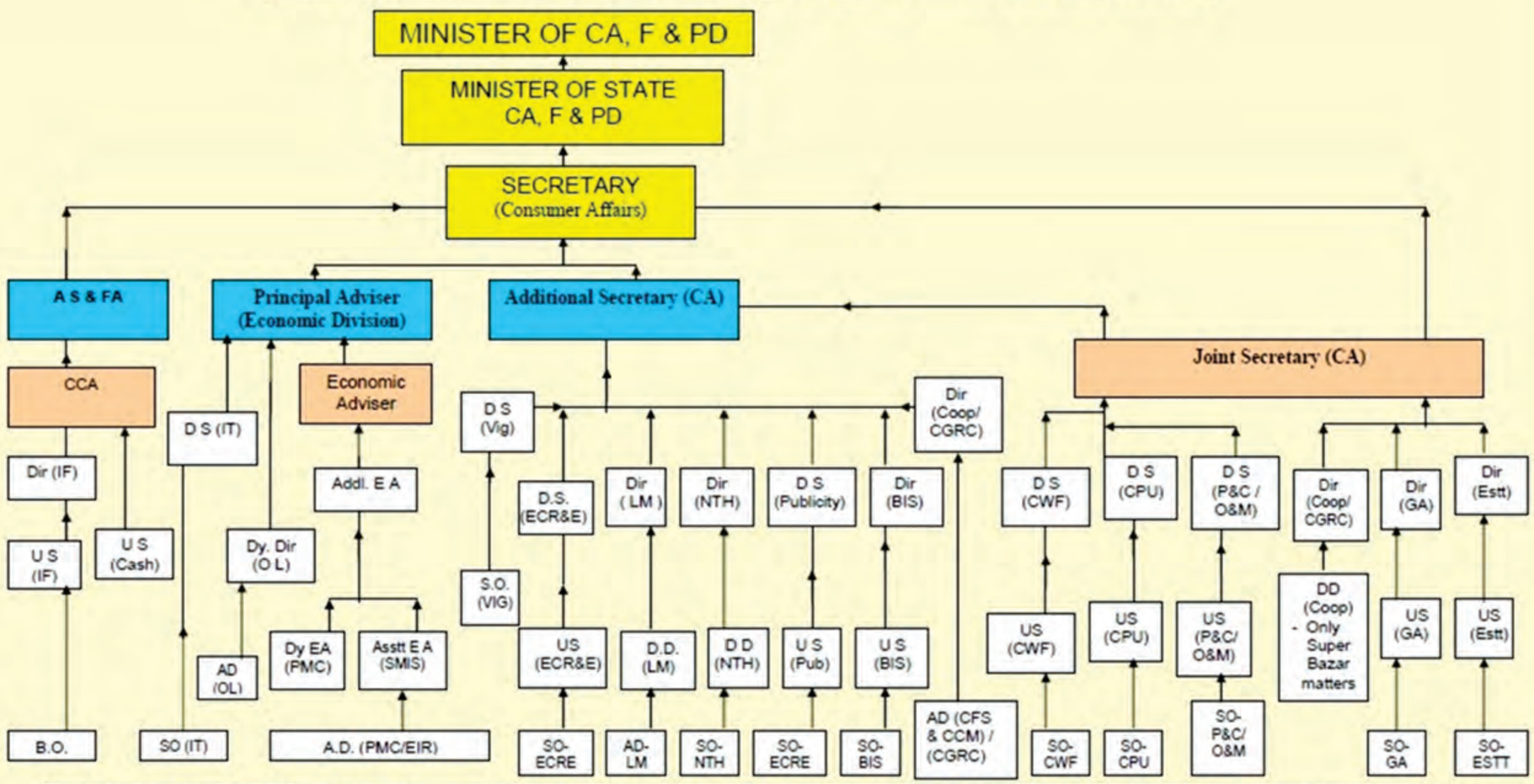
2.2 नागरिक अधिकार पत्र

उपभोक्ता मामले विभाग का नागरिक अधिकार पत्र, जो उपभोक्ताओं और जनता के हित में उपभोक्ता मामले विभाग की नीतियों और प्रतिक्रियाओं के प्रतिपादन और कार्यान्वयन में उत्कृष्टता हासिल करने के प्रति उपभोक्ता मामले विभाग की प्रतिबद्धता की घोषणा है, जो कि http://consumeraffairs.nic.in पर उपलब्ध है।

2.3 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4 के तहत नागरिकों को उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना को विभाग की वेबसाइट www.fcamin.nic.in और www.consumeraffairs.nic.in पर उपलब्ध करा दिया गया है। अधिनियम के तहत जनता को सूचना प्रदान करने हेतु विभिन्न प्रभागों के लिए सम्बन्धित

ORGANISATION CHART OF DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS (As on 1-Dec-2014)



PMC – Price Monitoring Cell, ECRE – Essential Commodities Regulation & Enforcement, LM – Legal Metrology, NTH – National Test House, BIS – Bureau of Indian Standards, CGRC – Consumer Grievances Redressal Cell, CWF – Consumer Welfare Fund, CPU – Consumer Protection Unit, P&C – Parliament & Coordination, O&M – Organisation & Methods GA – General Administration, Estt – Establishment, IT – Internal Trade, Vig – Vigilance, IF – Integrated Finance, OL – Official Language.

अपीलीय अधिकारियों सहित केन्द्रीय जनसूचना अधिकारियों की सूची भी विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है। विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन की स्थिति, सी.आई.सी. को भेजी गई रिपोर्ट के ब्यौरे आदि को भी वेबसाइट में सूचना का अधिकार खंड के अन्तर्गत दर्शाया गया है। दिनांक 22 मई, 2013 से आर टी.आई. वेब पोर्टल आरम्भ होने के उपरान्त ऑन लाईन प्राप्त होने वाले आर.टी. आवेदनों और प्रथम अपीलों पर ऑनलाइन कार्रवाई की जाती है। अभी तक ऑनलाइन आर टी आई पोर्टल के जरिए 2229 से अधिक आर.टी.आई. आवेदन और 137 से अधिक प्रथम अपीलों को प्राप्त किया गया है।

सभी टेंडर नोटिस तथा सार्वजनिक महत्व के अन्य निर्णय भी नियमित रूप से इस वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाते हैं। वित्त मंत्रालय, व्यय विभाग द्वारा सभी मंत्रालयों/विभागों के लिए जारी किए गए निर्देशों में यथानिर्धारित सीमा से अधिक की लागत की खरीद के मामले में सी पी पी पोर्टल (eprocure.gov.in) के माध्यम से निविदाओं की ई-खरीद और ई-प्रसंस्करण का अनुसरण 1 जनवरी, 2012 से किया जा रहा है।

2.4 सतर्कता

उपभोक्ता मामले विभाग में एक मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) है। अपर सचिव को उनके पद के लिए निर्धारित सामान्य कार्यों के अलावा मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) के रूप में पदनामित किया गया है। उप सचिव/निदेशक (सतर्कता) और सतर्कता अनुभाग द्वारा मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) को सहायता प्रदान की जाती है।

2. यह विभाग, भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.), भारतीय राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ लिमिटेड (एन.सी.सी.एफ.), राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एन.टी.एच.), कोलकाता तथा विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई.आई. एल.एम.), रांची और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) के सतर्कता संबंधी कार्यों की निगरानी करता है।

3. अधीनस्थ संगठनों के सी. वी. ओ. अपनी सतर्कता मामलों संबंधी प्रगति रिपोर्ट केन्द्रीय सतर्कता आयोग को भेजने के साथ-साथ, जहां आवश्यक हो, इस विभाग के सी. वी. ओ. को भेजते हैं। सतर्कता संबंधित मामलों और सतर्कता निकासी जारी करने के कार्य में सी. वी. ओ. के साथ समन्वय के लिए इस विभाग के अंतर्गत आने वाले सभी संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों जैसे एन. टी. एच. और उसकी क्षेत्रीय प्रयोगशालाएं, आई. आई. एल. एम. में सतर्कता अधिकारियों की नियुक्ति भी की जाती है ।

उपभोक्ताओं के अधिकार

सुरक्षा का अधिकार

- इसका अर्थ है कि जान एवं माल के प्रति नुकसानदेह वस्तुओं के विपणन से संरक्षण पाना
- गुणवत्ता चिह्नों जैसे कि आई.एस.आई, एगमार्क आदि वस्तुएं खरीदना।

जानकारी प्राप्त करने का अधिकार

- अर्थात् वस्तुओं की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और कीमत के बारे में जानकरी प्राप्त करना ।
- किसी भी वस्तु या सेवा का चयन करने या उसके बारे में निर्णय लेने से पूर्व उस उत्पाद अथवा सेवा के बारे में हर प्रकार की जानकारी प्राप्त करने पर जोर देना।

चयन का अधिकार

- अर्थात, विभिन्न प्रकार की वस्तुएं और सेवाएं प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यों पर खरीदना ।
- एकाधिकार के मामले में इसका अर्थ उचित मूल्य पर सन्तोषजनक गुणवत्ता और सेवा के प्रति सुनिश्चित होने का अधिकार है।

सुनवाई का अधिकार

- अर्थात् उपयुक्त मंचों द्वारा उपभोक्ताओं के हितों पर और सरकार तथा अन्य निकायों द्वारा गठित विभिन्न मंचों में उपभोक्ताओं के अभ्यावेदन पर अपेक्षित ध्यान दिया जाएगा

प्रतितोष पाने का अधिकार

- अर्थात् अनुचित व्यापार व्यौहारों अथवा उपभोक्ताओं के अनैतिक शोषण के विरूद्ध प्रतितोष पाने का अधिकार।
- उपभोक्ताओं को अपनी वास्तविक समस्या के बारे में शिकायत अवश्य करनी चाहिए, यदि अपेक्षित हो तो उपभोक्ता संगठन की सहायता लेनी चाहिए।

उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

- अर्थात् जीवन भर जानकार उपभोक्ता बने रहने के लिए ज्ञान और कौशल की प्राप्ति का अधिकार।

अध्याय 3

उपभोक्ता हिमायत

उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता संरक्षण के सुदृढ़ीकरण और भारत में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को प्रेरित करने के लिए अनुदान उपलब्ध कराने हेतु उपभोक्ता कल्याण कोष को संचालित करता है। स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का एक बड़ा नेटवर्क उपभोक्ताओं के बीच उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में जागरूकता बढ़ाने और उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रमों, परामर्श और दिशा-निर्देश, शिकायत प्रतितोष और मध्यस्थता सेवाओं के माध्यम से उपभोक्ता कल्याण को बढ़ाने का सराहनीय कार्य कर रहा है। इन स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को उपभोक्ता कल्याण कोष से अनुदान देकर, उपभोक्ता शिक्षा, प्रशिक्षण, विधिक समर्थन, उत्पादों और सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण और निष्कर्षों के प्रचार सहित विविध परियोजनाओं के लिए सहयोग दिया जा रहा है। वर्ष में दो बार ''प्रस्तावों के लिए अनुरोध'' के माध्यम से उपभोक्ता कल्याण कोष से अनुदानों के लिए परियोजनाओं को मंजूर करने की प्रक्रिया को डिजीटाइज्ड करने और पारदर्शिता को बढ़ाने के लिए कदम उठाए गए हैं और विभाग की वेबसाइट पर प्रदर्शित किया गया है। प्रत्युत्तर में प्राप्त हुए प्रस्तावों की जांच, संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग की अध्यक्षता में गठित अंतर-विभागीय मूल्यांकन समिति द्वारा की जाती है और चयन सूची तैयार की जाती है। परियोजनाओं को अंतिम अनुमोदन सचिव, उपभोक्ता मामले की अध्यक्षता में गठित अधिकार-प्राप्त अंतर-विभागीय समिति द्वारा दिया जाता है।

3.1 उपभोक्ता जागरूकता

उपभोक्ता मामले विभाग वर्ष 2005 से उपभोक्ताओं के अधिकारों और जिम्मेदारियों से संबंधित विविध मुद्दों पर देश व्यापी मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान संचालित कर रहा है। ''**जागो ग्राहक जागो**'' अब घर-घर में प्रचलित हो गया है। हाल ही में, जन साधारण तक व्यापक पहुंच रखने वाले सभी सरकारी विभागों/संगठनों की भागीदारी से संयुक्त प्रचार अभियान चलाए गए हैं। उदाहरणार्थ खाद्य के लिए खाद्य सुरक्षा और मानक संगठन (एफ.एस.एस.ए.आई.) के साथ; वित्तीय सेवाओं के लिए भारतीय रिजर्व बैंक (आर.बी.आई.) के साथ; और औषधियों के संबंध में नेशनल फार्मास्यूटिकल प्राइसिंग अथॉरिटी (एन.पी.पी.ए.) के साथ टेलीविजन, रेडियो, समाचार-पत्र, और आउटडोर विज्ञापनों जैसे विभिन्न इलैक्ट्रॉनिक और प्रिंट मीडिया के माध्यम से।

उपभोक्ता जागरूकता अभियान का कार्यान्वयन श्रव्य एवं दृश्य प्रचार निदेशालय (डी.ए.वी.पी.), दूरदर्शन नेटवर्क (डी.डी.) और ऑल इंडिया रेडियो (ए.आई.आर.) के माध्यम से किया जाता है। पिछले पांच वर्षों के दौरान अभियान के संबंध में वर्षवार आबंटन और खर्च का विवरण तालिका-1 में दिया गया है:

तालिका 1: पिछले पांच वर्षों के दौरान उपभोक्ता जागरूकता के संबंध में वर्षवार आबंटन और खर्च

(करोड़ रूपये में)

क्रम संख्या	वर्ष	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	व्यय
1	2010-11	84.02	80.67	80.27
2	2011-12	87.23	87.23	85.73
3	2012-13	89.00	58.00	66.46
4	2013-14	75.00	71.00	70.76
5	2014-15	75.00	76.47	76.43

मल्टीमीडिया अभियान को विभिन्न क्षेत्रों और भौगोलिक स्थितियों के उपभोक्ताओं तक पहुंचाने का संक्षिप्त सार नीचे दिया गया है:

3.1.1. दूरदर्शन के जरिए अभियान

दूरदर्शन (डी.डी.) की एक महत्वपूर्ण भौगोलिक पहुंच है। पूरे शहरी-ग्रामीण जनसंख्या में इसके विभिन्न प्रकार के दर्शक हैं। डी.डी. 'जागो ग्राहक जागो' अभियान के लिए मुख्य इलैक्ट्रॉनिक माध्यम बन चुका है। डी.डी. देश के ग्रामीण और दूरस्थ भागों के महत्वपूर्ण क्षेत्रों के लक्षित श्रोताओं तक पहुंचने में विभाग को सक्षम बनाता है।

3.1.2. आकाशवाणी और एफ.एम. स्टेशनों के जरिए प्रचार

आकाशवाणी, देश की लगभग 99% जनसंख्या तक पहुंचने का अद्वितीय आयाम प्रदान करता है और रेडियो सेट की सरल वहनीयता के कारण प्रवासी जनसंख्या और निर्माण श्रमिकों के साथसाथ खेतिहर मजदूर और किसान जो प्रायः अपने साथ रेडियो सेट को कार्य क्षेत्र/निर्माण स्थल पर ले जाते हैं, तक पहुंच का एक प्रभावी मंच प्रदान करता है। प्रचार के माध्यम के रूप में एफ.एम. स्टेशनों ने अत्यधिक प्रगति की है। इसलिए विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय द्वारा पैनलबद्ध किए गए आकाशवाणी के एफ.एम. स्टेशनों के साथसाथ निजी एफ एम स्टेशनों का उपयोग भी 'जागो ग्राहक जागो' के तहत चलाए जा रहे प्रचार अभियान के लिए

समुचित रूप से किया जा रहा है। विभाग अब, ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच बनाने के लिए 'सामुदायिक रेडियो' नेटवर्क की संभावनाएं तलाश रहा है।

3.1.3 समाचार पत्र विज्ञापनों का प्रयोग करके प्रिंट मीडिया के जरिए प्रचार

विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय की नई विज्ञापन नीति के अनुसरण में स्थानीय भाषाओं में राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्रों के साथ क्षेत्रीय समाचार पत्रों में विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय के जरिए विज्ञापन जारी किए जाते हैं। प्रत्येक विज्ञापन को सम्पूर्ण देश में 300 से अधिक समाचार पत्रों के नेटवर्क के जरिए जारी किया जाता है। विज्ञापन एवं दृश्य प्रचार निदेशालय द्वारा प्रचार के लिए पैनलबद्ध पत्रिकाओं का उपयोग भी किया जाता है। इलैक्ट्रोनिक मीडया के लिए प्रिंट विज्ञापनों और एड स्पॉट ों को ऐसे क्षेत्रों पर केन्द्रित किया गया है जो समाज के बहुत बड़े वर्ग के हित में है। कुछ उदाहरण नीचे दिए गए हैं:

- अधिकतम खुदरा मूल्य से संबंधित मुद्दे जिनमें उपभोक्ताओं को अधिकतम खुदरा मूल्य की अवधारणा और संबंधित मुद्दों के बारे में शिक्षित किया जाता है।
- मानकीकरण और सरकारी विभागों द्वारा तैयार किए गए विभिन्न मानकों यथा आई.एस.आई हॉलमार्क, एगमार्क आदि बारे में जागरूकता और शिक्षा।

- बाट और माप के विभिन्न उपबंधों के बारे में शिक्षा और जागरूकता।
- शिक्षा क्षेत्र के ऐसे मुद्दे जिनमें, पाठ्यक्रम की डिग्रियों/वैधता और विभिन्न संस्थाओं की सिफारिश के स्रोत के बारे में, प्रिंट विज्ञापनों और टी.वी./रेडियो के जरिए जागरूकता का प्रसार किया गया है।

- उपभोक्ताओं को बैंकिंग और बीमा क्षेत्र के सेवा प्रदाताओं द्वारा प्रदान की जाने वाली विभिन्न सेवाओं के संबंध में अपने अधिकारों के बारे में शिक्षित करने के लिए बैंकिंग और बीमा क्षेत्र संबंधी मुद्दे।
- तीनस्तरीय शिकायत प्रतितोष तंत्र के बारे में शिक्षा और जागरूकता।
- कोई शिकायत कैसे दायर की जाती है, कहां दायर की जाती है और शिकायत के प्रपत्र के बारे में जानकारी।
- भ्रामक विज्ञापनों के बारे में जागरूकता और शिक्षा।
- तम्बाकू रोधी अभियान।

3.1.4 वीडियो स्पॉट्स के टेलीकास्ट के द्वारा इलैक्ट्रॉनिक मीडिया के जरिए प्रचार:

विभाग ने उपभोक्ता संबंधी विभिन्न मुद्दों जैसे कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, बैंकिंग सेवाएं, औषधियां, यात्रा सेवाओं, शिकायत निवारण प्रणाली, एम.आर.पी., आई.एस.आई और हॉलमार्क आदि पर वीडियो स्पॉट तैयार करवाए हैं, जिन्हें दूरदर्शन और सेटेलाइट चैनलों जैसे कि सोनी स्टार प्लस, जी न्यूज, स्टार न्यूज, दूरदर्शन राष्ट्रीय नेटवर्क, डी.डीI का कल्याणी कार्यक्रम, कृषि दर्शन, क्षेत्रीय चैनलों जैसे कि सन नेटवर्क, ई.टी.वी नेटवर्क, जी.टी.वी नेटवर्क, डिस्कवरी, सहारा नेटवर्क, और अन्य लोकप्रिय सेटेलाइट चैनलों के जरिए टेलीकॉस्ट किया जाता है। उपभोक्ता जागरूकता संबंधी मुद्दों को दिखाने के लिए लोक सभा टी वी पर विशेष कार्यक्रम टेलीकास्ट किए जाते हैं।

3.1.5 पूर्वोत्तर राज्यों में प्रचार:

पूर्वोत्तर राज्यों के दूरदर्शन केन्द्रों के जरिए स्थानीय भाषा में संदेश की पहुंच सुनिश्चित करने के लिए टी आर ए आई की सिफारिश, क्रेडिट कॉर्डस, रियल एस्टेट आदि मुद्दों के संबंध में श्रव्य और दृश्य स्पॉटों को स्थानीय भाषाओं, खासतौर पर पूर्वोत्तर क्षेत्रों की भाषाएं जैसे कि असमी, खासी, गारो, मिजो, मणिपुरी, नागा, में ऑडियो और वीडियो तैयार करवाए गए हैं। पूर्वोत्तर क्षेत्र के आकाशवाणी केन्द्रों, पूर्वोत्तरक्षेत्र के एफ एम चैनलों और पूर्वोत्तर क्षेत्रों के संस्करणों वाले समाचार पत्रों को पूर्वोत्तर क्षेत्र तक अभियान पहुंचाने के लिए प्रयोग किया जा रहा है। समाचार पत्रों के जरिए पूर्वोत्तर क्षेत्र में विशेष अभियान शुरु किए गए हैं।

3.1.6 खेल कार्यक्रमों का उपयोग:

अधिकांश उपभोक्ताओं तक पहुंचने के लिए, विभाग ने विभिन्न लोकप्रिय खेलों खासतौर पर क्रिकेट सीरीज अर्थात् भारत-इंगलैंड टेस्ट और ओ.डी.आई. श्रृंखला 2014 और भारत-आस्ट्रेलिया क्रिकेट सीरीज 2014, भारत-आस्ट्रेलिया-इंग्लैंड एक दिवसीय क्रिकेट सीरीज 2015 के दौरान जिनमें दर्शक अधिकतम रुचि लेते हैं, के दौरान उपभोक्ताओं से संबंधित जानकारी वाले वीडियो/ऑडियो स्पॉट्स टेलीकास्ट/प्रसारित किए हैं। यह विभाग आई.सी.सी. क्रिकेट वर्ल्ड कप 2015 के दौरान भी अभियान चला रहा है।

3.1.7 आउटडोर माध्यम से प्रचार:

विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय के जरिए उपलब्ध मीडिया जैसे कि बैनर्स, होर्डिंग्स, यूनिपोल्स, मैट्रो पैनल, बस पैनल, तिरुपति एक्सेस कार्डस, माता वैष्णो देवी एक्सेस कार्ड, रेलवे स्टेशनों में लगे एल.सी.डी. स्क्रीन, आई.आर.सी.टी.सी. मेन्यू कार्ड पर विज्ञापन आदि का प्रचार अभियान के लिए समुचित रूप से उपयोग किया जा रहा है।

3.1.8 राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायताः

जागरूकता अभियान को ग्रामीण, दूरस्थ और पिछड़े क्षेत्रों तक ले जाने में राज्य सरकारों की सक्रिय भागीदारी के महत्व पर विचार करते हुए, विशेषकर उपभोक्ता जागरूकता संबंधी अभियान की भौगोलिक पहुंच के क्षेत्रों का विस्तार करने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सक्रिय रूप से जोड़ा गया है। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता अनुदान/सहायता इस कार्यक्रम का मुख्य घटक है जिसने इसकी पहुंच और प्रभावकारिता को बढ़ाने में मदद की है।

3.1.9 राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइनेंः

उपभोक्ताओं को विश्वसनीय जानकारी प्रदान करने, मध्यस्थता और उनकी शिकायतों का निपटान करने के लिए आरम्भ किए गए राष्ट्रीय हैल्प लाइन और टोल फ्री नम्बर 1800-11-4000 ने मई 2014 से अपना संचालन दिल्ली विश्वविद्यालय से उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान से करना आरम्भ कर दिया है। टोल फ्री नम्बर की सुविधा उपभोक्ताओं के लिए सभी कार्य दिवसों में प्रातः 9.30 से सांय 5.30 तक उपलब्ध है। उपभोक्ताओं को इस सुविधा का प्रयोग करने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु राष्ट्रीय हैल्प लाइन का पर्याप्त रूप से प्रचार किया जा रहा है।

प्रिंट और इलैक्ट्रानिक मीडिया दोनों के जरिए राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्प लाइन का प्रचार व्यापक रूप से बढ़ा है। जिसके परिणामस्वरूप राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्प लाइन द्वारा सुनी गई कॉलों की संख्या में महत्वपूर्ण वृद्धि हुई है जो उपभोक्ता जागरूकता के बढ़ते स्तर का दर्शाता है।

3.2 ग्रामीण उपभोक्ता

पहले, क्रय शक्ति कम होने और बाजार का आकार सीमित होने के कारण ग्रामीण उपभोक्ता को बाजार का महत्वपूर्ण हिस्सा नहीं समझा जाता था। तथापि, अर्थव्यवस्था के उदारीकरण और निजीकरण हो जाने के परिणामस्वरूप हमारे बाजार वैश्विक आपूर्ति श्रृंखलाओं के साथ एकीकृत होते जा रहे हैं। जानकारी की बहुलता और तेजी से बढ़ते विपणन के कारण उपभोक्ता वस्तुओं की ग्रामीण मांग तेजी से बढ़ी है। शहरी बाजार में ठहराव और अप्रयुक्त विशाल ग्रामीण बाजार का प्रयोजन बाजार शक्तियों और उपभोक्ता वस्तुओं के उत्पादकों के लिए कितने ही समय तक बाजार में टिके रहने के लिए बहुत बड़ी शक्ति बनते जा रहे हैं। तथापि, जनसंचार माध्यम और सूचना प्रौद्योगिकी के प्रति सुग्राही होने से ग्रामीण उपभोक्ताओं को उत्पादों और सेवाओं के बारे में और अधिक जानकारी प्राप्त हो रही है तथा परम्परागत बाजारों पर उनकी निर्भरता धीरे-धीरे समाप्त होती जा रही है।

3.3 फीडबैक/मूल्यांकन तंत्र_

जागरूकता कार्यक्रमों का मूल्यांकन भारतीय प्रबंधन संस्थानों जैसे कुछ प्रतिष्ठित संगठनों/एजेंसियों द्वारा करवाया जाता है। ये एजेंसियां उपभोक्ताओं में उनके अधिकारों/जिम्मेदारियों के संबंध में जागरूकता के स्तर के साथ-साथ उनकी पहुंच में आने वाले उपभोक्ता संरक्षण संस्थानों/कार्यक्रमों का मूल्यांकन करने के लिए देश भर में सर्वेक्षण आयोजित कराती हैं। उपभोक्ता हेल्पलाइनों, उपभोक्ता मंचों और अन्य प्रतितोष एककों में प्राप्त निवेदनों की संख्या भी अभियान की प्रभावकारिता को दर्शाती है।

यह स्पष्ट है कि उपभोक्ताओं के बीच उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के संबंध में जागरूकता का स्तर देश के शहरी क्षेत्रों, विशेषरूप से महानगरों और बड़े शहरों में अधिक है। यह चुनौती, भीतरी प्रदेशों में जहां जागरूकता का स्तर कम है और जिसमें शिक्षा का स्तर कम होने के कारण और कमी हुई है तथा घटिया वस्तुओं और सेवाओं में वृद्धि हुई है, में बहुत अधिक है। उपभोक्ता जागरूकता का कम स्तर, भ्रामक विज्ञापन और अनुचित व्यापार पद्धतियां मिलकर प्रायः ग्रामीण उपभोक्ता को शोषण के जोखिम में डाल देते है जिसके साथ-साथ बड़े स्तर पर उपभोग के असुरक्षित, नकली और कम गुणता के उत्पादों के परिणामस्वरूप बच्चों और महिलाओं के लिए गंभीर खतरा उत्पन्न हो जाता है। इसलिए, यह उपभोक्ता संरक्षण का वह क्षेत्र है जिस पर विभाग द्वारा आने वाले वर्ष में ध्यान केंद्रित किया जाएगा।

3.4 उपभोक्ता कल्याण कोष

केन्द्र सरकार को उपभोक्ता कल्याण कोष का सृजन करने में समर्थ बनाने के लिए 1991 में केन्द्रीय उत्पाद शुल्क और नमक अधिनियम, 1944 में संशोधन किया गया। इस कोष में प्रति वर्ष वह राशि जमा की जाती है जिसमें दावा न किए गए केंद्रीय उत्पाद शुल्क राजस्व शामिल हैं और जो विनिर्माताओं को नहीं लौटाई जाती है। उपभोक्ता कल्याण कोष का सृजन 1992 में किया गया था जिसका उददेश्य उपभोक्ताओं के कल्याण, संवर्धन और संरक्षण, उपभोक्ता जागरुकता पैदा करने और देश में विशेष रूप से ग्रामीण क्षेत्रों में स्वैच्छिक उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करना है। कोष की स्थापना राजस्व विभाग द्वारा केन्द्रीय उत्पाद और नमक अधिनियम, 1944 के अधीन की गई है और इसका प्रचालन उपभोक्ता विभाग द्वारा किया जा रहा है।

उपभोक्ता कल्याण कोष नियमों को 1992 में भारत के राजपत्र में अधिसूचित किया गया था और 1993 में दिशानिर्देश बनाए गए थे। वर्ष, 2014 में संशोधित किए जाने के बाद से उपभोक्ता कल्याण कोष नियमों के तहत ऐसी कोई एजेंसी/संगठन जो पांच साल की अवधि से उपभोक्ता कल्याण गतिविधियों में लगा हो और कम्पनी अधिनियम; सोसाइटी पंजीकरण अधिनियम; सहकारी समितियां अधिनियम अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य कानून के तहत पंजीकृत हो, कोष से वित्तीय सहायता प्राप्त करने के पात्र हैं।

दिनांक 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार उपभोक्ता कल्याण कोष में 16.17 करोड़ रूपये की राशि उपलब्ध थी। इस बकाया राशि में से वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान उपभोक्ता कल्याण कोष के लिए 15.00 करोड़ रूपये का बजट प्रावधान किया गया। वर्ष 2014-15 के दौरान इस कोष में से 13.11 करोड़ रूपये की राशि का उपयोग किया गया।

उपभोक्ता हैल्पलाईनें

1. राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन

राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन, केन्द्रीय उपभोक्ता मामले विभाग की एक परियोजना है जो कि भारतीय लोक प्रशासन संस्थान में स्थित सेन्टर फॉर कंज्यूमर्स स्टडीज़ के तत्वावधान में संचालित हाती है। परियोजना में, उपभोक्ताओं की उद्योग जगत और सेवा प्रदाताओं के साथ रोजमर्रा की समस्याओं से निपटने के लिए टेलीफोन हैल्पलाइन की आवश्यकता को समझा गया है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन पर एक टॉल फ्री नम्बर -1800-11-4000 उपलब्ध है। अपने और शहर के नाम का उल्लेख करते हुए +918130009809 (प्रभार लागू) पर एस.एम.एस. भी भेजे जा सकते हैं। कोई भी उपभोक्ता अपने प्रश्नों और शिकायतों के सम्बन्ध में जानकारी, परामर्श या मार्गदर्शन प्राप्त करने के लिए कॉल कर सकता है।

2. राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईनें

स्थानीय भाषाओं में सहायता प्रदान करने के लिए उपभोक्ता हैल्पलाईनें अनेक राज्यों में कार्यरत हैं

राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन नम्बर

क्रम सं.	राज्य	उपभोक्ता हैल्पलाईन नम्बर
1	आंध्र प्रदेश	1800-425-0082 , 1800-425-2977
2	अरुणाचल प्रदेश	1800-345-3601
3	बिहार	1800-345-6188
4	छत्तीसगढ़	1800-233-3663
5	गुजरात	1800-233-0222
6	हरियाणा	1800-180-2087
7	कर्नाटक	1800-425-9339
8	केरल	1800-425-1550
9	मध्य प्रदेश	155343 , 0755-2559778
10	महाराष्ट्र	1800-2222-62
11	मिजोरम	1800-231-1792
12	नागालैंड	1800-345-3701
13	ओडिशा	1800-34567-24
14	राजस्थान	1800-180-6030
15	सिक्किम	1800-345-3209
16	तमिलनाडु	044-2859-2828
17	पश्चिम बंगाल	1800-345-2808

अध्याय 4

उपभोक्ता संरक्षण

बाजार संबंधी जानकारी में एकरूपता का अभाव, विज्ञापन के क्षेत्र में विस्फोटक वृद्धि तथा आक्रामक विपणन के चलते उपभोक्ता की संप्रभुता लाचार सी हो गई है। उपभोक्ताओं के समक्ष आ रही बहुत सी समस्याएं अन्य संबंधित विभागों के कार्यक्षेत्र में आती हैं, जो उन्हें आबंटित किए गए कार्यों की प्रकृति के कारण विशेषरूप से उपभोक्ताओं पर ध्यान केन्द्रित नहीं कर पाते हैं। भूमिकाओं तथा उत्तरदायित्वों के इस विखंडन की वजह से एक आंतरिक विरोधाभास उत्पन्न हो गया है, क्योंकि उपभोक्ता हिमायत संबंधी सरकारी नीति एक केन्द्रीकृत स्थान अर्थात उपभोक्ता मामले विभाग में है जबकि प्रतिक्रिया तंत्र कई विभागों में बिखरा हुआ है। मूल्य निगरानी तथा आम उपभोग की वस्तुओं के मूल्यों को स्थिर करने के लिए बाजार ताकतों को उदार बनाने हेतु हस्तक्षेप करना इसका स्पष्ट उदाहरण है। इसके परिणामस्वरूप उपभोक्ताओं का नुकसान होने से रोकने, उपभोक्ता जागरुकता को बढ़ाने, उपभोक्ता संरक्षण के संवर्धन अथवा उपभोक्ता शिकायत समाधान को समर्थ बनाने से संबंधित नतीजे इष्टतम से कम रहे हैं।

सरल शब्दों में कहें तो सरकार के सभी संबंधित विभागों एवं संगठनों के नीति ढांचे में उपभोक्ता हिमायत को मुख्यधारा में लाने की आवश्यकता है। सरकार में समेकित उपभोक्ता हिमायत जैसे प्रेरक बल का प्रयास करना चाहिए जिससे सबके द्वारा मिलजुल कर किया गया प्रयास, कुछेक द्वारा किए गए प्रयासों से अधिक होता है। यह स्पष्ट है कि संयोजित संसाधनों का गुणांक प्रभाव, संस्थागत पहुंच का लाभ तथा एकीकृत नीति एवं कार्यक्रम घटक, अर्थव्यवस्था-वार आधार पर उपभोक्ता हिमायत को सुदृढ़ बनाएगा।

अतः नई सरकार द्वारा सरकार-वार आधार पर समेकित उपभोक्ता हिमायत पर बल दिया जा रहा जिससे आम उपभोक्ता बेहतर रूप से संरक्षित हैं। सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग की अध्यक्षता में उपभोक्ता हिमायत संबंधी अंतर-मंत्रालयीय समूह का गठन किया गया है। इस समूह ने उपभोक्ता संरक्षण तथा कल्याण की दिशा में कई महत्वपूर्ण कदम उठाए हैं। इसमें, स्वच्छ भारत अभियान के साथ-साथ मेक इन इंडिया अभियान के तहत विभिन्न क्षेत्रों में वस्तुओं एवं सेवाओं के लिए गुणता आश्वासन तथा सुरक्षा मानक तैयार करने जैसे विशिष्ट कार्य शामिल हैं।

उपभोक्ता मामले विभाग ने देश में उत्तरदायी और प्रभावी उपभोक्ता आन्दोलन को प्रोत्साहित करने के लिए अनेक कदम उठाए हैं। इन उपायों में उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए मल्टी-मीडिया अभियान के उपयोग और सरकारी तथा गैर-सरकारी संगठनों और अन्यों के माध्यम से उपभोक्ता की भागेदारी को प्रोत्साहित करना शामिल हैः

उपभोक्ता संरक्षण कार्यक्रम के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैः

(i) एक उपयुक्त प्रशासकीय तथा कानूनी तंत्र बनाना, जिस तक उपभोक्ताओं की आसानी से पहुंच हो।

(ii) उपभोक्ताओं के कल्याण के संवर्धन एवं संरक्षण के लिए सरकारी तथा गैर-सरकारी, दोनों, संगठनों को शामिल करना।

(iii) उपभोक्ता संगठनों, उद्योग जगत, विनियामकों और नागरिकों विशेषकर महिलाओं और युवाओं को इस कार्यक्रम में शामिल करना और इसमें भाग लेने के लिए प्रेरित करना।

(iv) उपभोक्ताओं में उनके अधिकारों तथा जिम्मेदारियों के प्रति जागरुकता पैदा करना, उन्हें अपने अधिकारों का प्रयोग करने और वस्तुओं तथा सेवाओं की गुणवत्ता और स्तर के संबंध में समझौता न करने के लिए प्रोत्साहित करना तथा यदि अपेक्षित हो तो प्रतितोष प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता न्यायालयों में जाने के लिए प्रेरित करना।

4.1 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का अधिनियमन, देश में उपभोक्ता हिमायत के क्षेत्र में मील का पत्थर साबित हुआ। यह अधिनियम उपभोक्ताओं के हितों के बेहतर संरक्षण हेतु विशेष रूप से उपभोक्ताओं के लिए एक औपचारिक किंतु अर्द्ध-न्यायिक विवाद प्रतितोष तंत्र का सृजन करके विधिक अवसंरचना उपलब्ध कराता है। इस प्रगतिशील विधायन में राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तरों पर एक त्रि-स्तरीय अर्द्धन्यायिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र की स्थापना की गई है जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को सरल त्वरित और किफायती प्रतितोष उपलब्ध कराना है। आज की तारीख तक देश में अब तक 644 जिला मंच, 35 राज्य आयेाग और शीर्ष स्तर पर राष्ट्रीय आयोग कार्य कर रहे हैं। तथापि, मामलों के निपटान में देरी और मामलों के बढ़ते ढेर के कारण परिणाम अपेक्षा से कम रहे हैं। परिणामों के अभीष्ट से कम होने के कारण चाहे जो भी हों, उपभोक्ता न्यायालयों की विश्वसनीयता प्रश्न चिह्न के दायरे में आ गई है।

4.2 अधिनियम की मुख्य विशेषताएंः-

(क) अधिनियम में उपभोक्ताओं को 6 अधिकार - नामतः सुरक्षा का अधिकार, सूचना पाने का अधिकार, चयन का अधिकार, सुने जाने का अधिकार, प्रतितोष पाने का अधिकार और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार दिए गए हैं।

(ख) अधिनियम के ये उपबंध, तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य कानून के उपबंधों से अतिरिक्त है न कि उनके विरोधाभासी।

(ग) यह एक व्यापक कानून है जिसमें वस्तुओं और सेवाओं को शामिल किया गया है, किन्तु अधिनियम की परिधि में उपभोक्ताओं को शामिल न करके संव्यवहार को बाहर रखा गया है।

(घ) कोई भी उपभोक्ता खरीदी गई वस्तुओं और प्राप्त सुविधाओं के निमित्त किसी विनिर्माता और वस्तुओं/ सेवाप्रदाता व्यापारियों के विरूद्ध शिकायत का प्रतितोष प्राप्त कर सकते हैं।

(ड़) अधिनियम में शिकायतों के सरल, किफायती और समयबद्ध निपटान का प्रावधान है।

(च) अधिनियम के प्रावधान न केवल क्षतिपूर्ति प्रदान करते हैं बल्कि निवारक एवं दण्डात्मक स्वरूप के भी हैं।

(छ) अधिनियम में केन्द्र, राज्य और जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदें गठित करने की भी व्यवस्था है, जो उपभोक्ताओं के अधिकारों के संवर्धन और संरक्षण के लिए परामर्शी निकाय हैं।

केन्द्र सरकार द्वारा भारत के चौदह ऐसे शहरों को अधिसूचित किया गया है जहां राष्ट्रीय आयोग, नई दिल्ली, जहां यह सामान्य रूप से कार्य करता है, के अतिरिक्त, अपनी सर्किट पीठों का आयोजन कर सकता है। विधि के इन उपबंधों के अनुसरण में राष्ट्रीय आयोग वर्ष 2005 से प्रति वर्ष सर्किट पीठ का आयोजन कर रहा है। फरवरी, सितम्बर और नवम्बर, 2014 में बैंगलुरु, नागपुर और चंडीगढ़ में आयोजित पिछली 3 सर्किट पीठों के दौरान राष्ट्रीय आयोग द्वारा क्रमशः 29 और 44 मामलों का निपटान किया गया।

हालांकि, जिला और राज्य स्तरों पर उपभोक्ता मंच स्थापित करने की जिम्मेदारी राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों की है, केन्द्र सरकार उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण में सुधार करने के लिए निम्नलिखित योजनागत स्कीमें कार्यान्वित कर रही हैः

4.3 कानफोनेट स्कीम

देश के उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण तथा कम्प्यूटर नेटवर्किंग (कानफोनेट) स्कीम को दसवीं योजना अवधि के दौरान मार्च 2005 में 48.64 करोड़ रुपए की लागत से शुरु किया गया था। इस स्कीम को ग्यारहवीं योजना में 25.69 करोड़ रुपए के कुल परिव्यय से विस्तारित किया गया था। इस स्कीम के तहत, जानकारी प्राप्त करने और मामलों में त्वरित निपटान के लिए देश भर के उपभोक्ता मंचों को उनके सभी तीन स्तरों पर पूर्णतः कम्पयूटरीकृत किया जाएगा। परियोजना का कार्यान्वयन राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र (एन आई सी) द्वारा किया जा रहा है। इस स्कीम को 12वीं योजना अवधि के दौरान 70.00 करोड़ रुपए के कुल परिव्यय के साथ विस्तारित किया गया है। वित्तीय वर्ष 2014-15 के दौरान इस स्कीम के तहत 10 करोड़ रुपए जारी किए गए हैं। 31 मार्च, 2015 की स्थिति के अनुसार, इस स्कीम के तहत 516 जिला मंचों और 34 राज्य/संघ राज्य आयोगों को डिजीटल रूप से जोड़ा जा चुका है।

4.4 उपभोक्ता मंचों का सुदृढ़ीकरण

केन्द्र सरकार, उपभोक्ता मंचों की अवसंरचना के सुदृढ़ीकरण के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को वित्तीय सहायता प्रदान करती है ताकि प्रत्येक उपभोक्ता मंच में उनके प्रभावी कार्यकरण के लिए पर्याप्त सुविधाएं उपलब्ध कराई जा सकें। इस स्कीम के तहत अवसंरचनात्मक सुविधाएं उपलब्ध कराई जा रही हैं जिनमें उपभोक्ता मंचों के नए भवनों का निर्माण करना, विद्यमान भवनों में विस्तार/बदलाव/नवीनीकरण करना और गैर भवन परिसम्पत्तियों जैसे कि फर्नीचर, कार्यालय उपकरण इत्यादि की खरीद करने के लिए अनुदान देना शामिल है। वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान 31.12.2014 तक योजनागत स्कीम, 'उपभोक्ता मंच का सुदढ़ीकरण (एस.सी.एफ.) चरण II के तहत पश्चिम बंगाल राज्य सरकार को 507.65 लाख रुपए की राशि रिलीज की गई है।

उपभोक्ता मंचों का सुदृढ़ीकरण (एस.सी.एफ.) स्कीम को 12वीं योजना अवधि के दौरान 143.95 करोड़ रुपए के कुल परिव्यय के साथ विस्तारित किया गया है। इस स्कीम का एक उपघटक नामतः 'उपभोक्ता

परामर्श एवं मध्यस्थता (सी सी एम)' है। निर्णय लेने की शक्ति का विकेन्द्रीकरण करने की दृष्टि से प्रत्येक राज्य के मुख्य सचिव अथवा उपभोक्ता मामले के प्रभारी सचिव की अध्यक्षता एक अधिकार प्राप्त समिति का गठन किया गया है ताकि स्थानीय आवश्यकता-अन्तर विश्लेषण के आधार पर प्रत्येक उपभोक्ता मंच की आधारभूत अवसंरचना के निर्माण/सुदृढ़ीकरण के लिए निधियों का और आबंटन किया जा सके।

4.5 राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन

इस स्कीम के तहत, राज्य सरकारों द्वारा, विभाग द्वारा दी गई वित्तीय सहायता से, राज्य स्तर पर राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइनों की स्थापना की जा रही है। इसका उद्देश्य, राज्य स्तर पर एक समर्पित उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र को प्रोत्साहित करना और मध्यस्थता के जरिए मामलों को निपटाने में मदद करना है। इन राज्य हैल्पलाइनों को, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली में स्थित सेंटर फॉर कन्ज्यूमर स्टडीज़ के नोडल पोर्टल के साथ नेटवर्किंग के माध्यम से जोड़ा जा रहा है। इस स्कीम के तहत राज्य सरकारों को राज्य हैल्पलाइन की स्थापना के लिए एक बारगी गैरआवर्ती अनुदान और राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन के संचालन के लिए पांच वर्षों तक आवर्ती अनुदान प्रदान किया जा रहा है। इसके बाद हैल्पलाइन को चलाने की जिम्मेदारी राज्य सरकार की है। 12वीं योजना अवधि के दौरान इस स्कीम को 18 करोड़ रुपए के कुल परिव्यय के साथ विस्तारित किया गया है। इस स्कीम के तहत अब तक, 32 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को निधियां मंजूर की गई हैं। वित्तीय वर्ष 2014-15 के दौरान 31.03.2015 तक 10 राज्य सरकारों को 2.12 करोड़ रुपए जारी किए गए हैं।

राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग और जिला मंच में दायर किए गए/निपटाए गए/लंबित मामलों का विवरण **अनुलग्नक-I** पर दिया गया है।

4.6 शिकायत निपटान/परामर्श/मार्गदर्शन तंत्र की स्थापना

विभाग का यह प्रयास है कि उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता को बढ़ावा देने के साथ-साथ, जहां संभव हो उनकी शिकायतों का समाधान करने के कार्य में विश्वसनीय और प्रतिबद्ध स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को भागीदार बनाया जाए। इस दिशा में विभाग ने कुछेक मुख्य सहयोगात्मक मंचों का सृजन किया है। प्रत्येक के संबंध में संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है:

4.6.1 राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन (एन सी एच)

दिल्ली विश्वविद्यालय से संचालित की जा रही एक राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन, जिसे मई, 2014 के दूसरे सप्ताह से भारतीय लोक प्रशासन संस्थान स्थित उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र द्वारा संचालित किया जा रहा है। परियोजना में, उपभोक्ताओं की उद्योग जगत और सेवा प्रदाताओं के साथ रोजमर्रा की समस्याओं से निपटने के लिए टेलीफोन हैल्पलाइन की आवश्यकता को समझा गया है।

देश भर के उपभोक्ता टॉल फ्री नं0 1800-11-4000 पर कॉल करके उन समस्याओं के बारे में परामर्श ले सकते हैं जो एक उपभोक्ता के रूप में विभिन्न क्षेत्रों के संबंध में उनके सामने आती हैं। यह सेवा अंग्रेजी और हिन्दी में उपलब्ध है। प्रति माह औसतन लगभग 10,000 शिकायतें प्राप्त होती हैं और उसमें से 40-45% तक सुलझा दी जाती हैं। इस परियोजना को वर्ष 2014 में 3 वर्षों की अवधि के लिए 4.00 करोड़ रुपए की लागत से मंजूर किया गया था।

उपभोक्ता हेल्पलाइन उपभोक्ताओं की निम्नलिखित तरीकों से सहायता करता है:-

- उत्पादों और सेवाओं से संबंधित समस्याओं के समाधान ढूंढ़ने में उपभोक्ताओं को मार्गदर्शन प्रदान करना।
- कम्पनियों और विनियामक प्राधिकारियों से संबंधित सूचना उपलब्ध कराना।
- उपभोक्ताओं को चूककर्ता सेवा प्रदाताओं के खिलाफ शिकायत दायर करवाने में मदद करना।
- उपलब्ध उपभोक्ता विवाद प्रतितोष के उपयोग के लिए उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना।

4.6.2 कंज्यूमर ऑनलाइन रिसर्च एण्ड एम्पावरमेंट (कोर) सेंटर

कंज्यूमर ऑनलाइन रिसर्च एण्ड एम्पावरमेंट (कोर) सेंटर परियोजना, मंत्रालय द्वारा वेब आधारित उपभोक्ता जागरूकता और संरक्षण कार्यक्रम की दिशा में उठाया गया एक कदम है जिसका उद्देश्य संस्थागत दृष्टिकोण और जीवन्त सूचना प्रौद्योगिकी के तरीकों के माध्यम से उपभोक्ता समस्याओं की पहचान और उनका प्रतितोष करना है। परियोजना को उपभोक्ता समन्वय परिषद (सी.सी.सी.) के माध्यम से कार्यान्वित किया जा रहा है। वर्तमान में देश भर के विभिन्न क्षेत्रों में फैले 77 से अधिक बुनियादी उपभोक्ता संगठनों अथवा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत गठित केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद के सदस्य इसके सदस्य हैं।

कोर सेंटर परियोजना के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार से हैं:-

(i) उपभोक्ता हितों के संवर्धन के लिए नीतियों, विधायनों और प्रशासनिक अवसंरचना को प्रभावित करना।

(ii) देश की लोकतांत्रिक प्रणाली में सभ्य समाज के सुदृढ़ीकरण हेतु उपभोक्ता संरक्षण समूहों को कार्य करने के लिए सशक्त बनाना।

परियोजना को अट्ठारह माह की अवधि के लिए 75.00 लाख रुपए की मंजूरी कर दी गई है जिसमें से अब तक 50.00 लाख रुपए जारी किए जा चुके हैं।

4.6.3 काउंसिल फॉर फेयर बिजनेस प्रैक्टिस, मुंबई, महाराष्ट्र (सीएफबीपी)

उपभोक्ता संरक्षण और कल्याण गतिविधियों के स्तर और पहुंच को बढ़ावा देने की एक नई पहल के रूप में उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए विभाग ने काउंसिल फॉर फेयर बिजनेस प्रैक्टिस, मुंबई, महाराष्ट्र द्वारा प्रस्तुत एक परियोजना पर विचार किया है और शिकायतों के निपटान हेतु पांच वर्ष की अवधि के लिए प्रतिवर्ष 6 लाख रुपए मंजूर किए गए हैं। चौथे और पांचवें वर्ष की किस्त के रूप में इसे संशोधित करके 12 लाख रुपए कर दिया गया और निधियों की कमी के कारण 5वीं किस्त को केवल 6 लाख रुपए तक ही सीमित रखने का निर्णय लिया गया।

4.7 उत्पादों और सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण

4.7.1. उत्पादों और सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण के लिए केन्द्र (वॉयस सोसायटी)

वॉयस सोसायटी, नई दिल्ली को वर्ष 2014 में 40.00 लाख रुपए की लागत से 6 उत्पादों और 2 सेवाओं की गुणवत्ता और सुरक्षा सुनिश्चित करने के उद्देश्य से उपभोक्ता उत्पादों के तुलनात्मक परीक्षण हेतु

एक परियोजना की मंजूरी दी गई है । सितम्बर, 2014 के दौरान परियोजना के लिए 40.00 लाख रुपए का सहायता अनुदान रिलीज किया गया।

उत्पादों और सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण के उद्देश्यः

- उपभोक्ताओं को निष्पक्ष सूचना उपलब्ध कराना, जो उन्हें महानगर के बाजारों में उपलब्ध प्रमुख ब्रांडों के बीच विवेकपूर्ण चुनाव करने में सक्षम बनाएगी। यह उन्हें उनके रुपयों की अच्छी कीमत देने में मदद करेगी।
- सार्वजनिक जागरूकता को बढ़ाते हुए विर्निमित वस्तुओं और सेवाओं के मानकों को बढ़ाना और तदनुसार विर्निमाताओं द्वारा आपूर्ति किए गए उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार लाने के लिए दबाव बनाना। इस प्रकार, वस्तुओं के मानक में सुधार होगा।
- सरकार को उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण करने वाली नीतियां तैयार करने हेतु प्रोत्साहित करने के लिए अभियानों का आधार प्रदान करना।
- कदाचार के खिलाफ (यदि कोई है) उचित कार्रवाई करने के लिए सरकार, विनियामक और मानक प्राधिकारियों को परीक्षण परिणामों की सूचना देना।
- उपभोक्ताओं को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों की किस्मों के बारे में शिक्षित करना। तभी उपभोक्ता उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार लाने का दबाव डाल सकेंगे।
- जन साधारण का ध्यान असुरक्षित वस्तुओं और अनुचित व्यापार पद्धतियों की ओर आकर्षित करना।
- स्वास्थ्य संबंधित उत्पादों के विभिन्न ब्रांडों के उत्पाद दावों की जांच उपलब्ध राष्ट्रीय मानकों के अनुसार करना।

4.7.2 कंसर्ट ट्रस्ट, चेन्नईः

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा 40.00 लाख रुपए की लागत से 3 उत्पादों और 1 सेवा के तुलनात्मक परीक्षण के प्रस्ताव को अनुमोदित और स्वीकृत किया गया है। यह राशि अगस्त, 2014 में रिलीज की गई थी।

4.7.3 मैसर्स कंज्यूमर एजूकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी ई आर सी), अहमदाबाद

सी.ई.आर.सी. को 5 वर्षों के लिए अपने उपभोक्ता संरक्षण और सेवा गतिविधियों को विस्तार देने के लिए 1.25 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान किया गया है। 25 लाख रुपए प्रत्येक की तीन किस्तें रिलीज़ की जा चुकी हैं जिनमें से पहली किस्त दिसम्बर, 2012 में, दूसरी जून, 2014 में और तीसरी मार्च, 2015 में रिलीज की गई हैं। प्रयोगशाला उत्पादों की तीन श्रेणियों का परीक्षण करती है, नामतः खाद्य, रसायन, औषधियां, घरेलू इलैक्ट्रानिक उपकरण, एक्सेसरीज़ लाइटिंग उत्पाद और पंखे। यह व्यक्तिगत उपयोग (पर्सनल केयर) उत्पादों बाल, त्वचा और दांत-देखभाल उत्पादों का परीक्षण भी करती है। परीक्षण परिणामों को पत्रिका में प्रकाशित किया जाता है। रिपोर्टों में परीक्षण निष्कर्षों पर विनिर्माता की प्रतिक्रिया भी होती है। उपभोक्ताओं को उत्पाद तुलनात्मक परीक्षण रिपोर्टों के माध्यम से सतत् उपभोग के लिए 'बेस्ट बॉय' जानकारी उपलब्ध कराई जाती है।

4.8 उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण में अनुसंधान संस्थानों/विश्वविद्यालयों/कॉलेजों आदि की भागीदारी को बढ़ावा देने की स्कीम

यह स्कीम वर्ष 2004 में शुरू की गई थी जिसका उद्देश्य उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में अनुसंधान और प्रयोगात्मक

कार्य को बढ़ावा देना और विपणन के नए और उभरते तरीकों के कारण उपभोक्ताओं के समक्ष आ रही जटिल समस्याओं का हल मुहैया कराना और एक ऐसी अवसंरचना विकसित करना था जो उपभोक्ताओं के हितों का बेहतर संरक्षण कर सके। तब इस कार्य को नीति निर्माण में शामिल किया जाएगा और बेहतर उपभोक्ता संरक्षण के लिए संस्थागत तंत्र में सुधार किया जाएगा। उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता संबंधी विभिन्न मुद्दों पर चुनिंदा विश्वविद्यालयों के सहयोग से कार्य कर रहा है। इस स्कीम को प्रशासित करने के लिए भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली को नोडल संगठन के रूप में चुना गया है। उपभोक्ता मामले विभाग ने वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान 66.25 लाख रुपए का सहायता-अनुदान स्वीकृत और रिलीज किया है।

4.9 संस्थाओं/विश्वविद्यालयों में पीठ/उत्कृष्टता केंद्रों का सृजन

(i) नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसयूआई), बंगलौर में उपभोक्ता कानून और पद्धति संबंधी एक पीठ की स्थापना की गई है। पीठ का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता कानून और पद्धति पर अनुसंधान और नीति से संबंधित मुद्दों के लिए 'थिंक टैंक' के रूप में कार्य करना तथा स्नातक और स्नातकोत्तर स्तर पर अध्ययन के एक विशिष्ट विषय के रूप में उपभोक्ता मामलों को विकसित करना भी है। वित्त वर्ष 2014-15 में एन.एल.एस.यू आई. को कन्ज्यूमर लॉ और प्रैक्टिस पर पीठ/केंद्र द्वारा अतिरिक्त गतिविधियों के लिए 15 लाख रूपये का सहायता-अनुदान मंजूर किया गया और जारी किया गया है।

(ii) एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कालेज ऑफ इंडिया, हैदराबाद को तीन वर्ष की अवधि के लिए अपने कैम्पस में ग्रामीण उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र (ए.एस.सी.आई.) की स्थापना हेतु 1.50 करोड़ रुपए की लागत से एक परियोजना की मंजूरी दी गई थी और यह कार्य जारी है। पहली किस्त के रूप में 45.00 लाख रुपए की राशि 2012 में और दूसरी किस्त के रूप में 38 लाख रुपए की राशि 2013 में रिलीज की गई है। यह परियोजना 2015 में पूरी हो जाएगी।

(iii) उपभोक्ता मामले विभाग ने नेशनल लॉ इंस्टीट्यूट यूनिवर्सिटी, भोपाल, मध्य प्रदेश में एक पीठ की स्थापना की है, जिसकी गतिविधियों को सहायता प्रदान करने के लिए 5 वर्षों की अवधि, 2010-15 के लिए 94.45 लाख रुपए का सहायता अनुदान दिया गया है।

नेशनल लॉ इंस्टीट्यूट यूनिवर्सिटी, भोपाल के उद्देश्य निम्नलिखित हैं:-

(क) इस बात का अध्ययन करना कि बदलती हुई सामाजिक-आर्थिक वास्तविकताओं के अनुसार उपभोक्ता संरक्षण कानून अपने आप को किस प्रकार ढालता है।

(ख) अनुचित व्यापार प्रथाओं (यू0टी0पी0) से संबंधित मुख्य मुद्दों का अध्ययन करना और यथोचित समाधान का सुझाव देना।

(ग) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम तथा यू0टी0पी0 से संबंधित कानून में अनुसंधान क्षमताओं को विकसित करना, ज्ञान संवर्धन करना तथा प्रशिक्षण देना।

(घ) यू0टी0पी0 द्वारा प्रभावित क्षेत्रों के भीतर जानकारी का आदान-प्रदान करना और सहयोग को बढ़ाना।

4.10 उपभोक्ता क्लब

यह स्कीम 2002 में शुरु की गई थी, जिसके अनुसार सरकार से मान्यता प्राप्त बोर्ड/विश्वविद्यालयों से सम्बद्ध माध्यमिक/उच्च उच्चतर सैकण्डरी स्कूल/कालेजों में उपभोक्ता क्लब स्थापित किए जा सकते हैं। इस स्कीम के अंतर्गत प्रति उपभोक्ता क्लब 10,000 रुपए का अनुदान स्वीकार्य है। इस स्कीम को विकेन्द्रित किया

गया है और 1 अप्रैल, 2004 से इसे राज्य/संघ क्षेत्र सरकारों को हस्तांतरित कर दिया गया है। इस स्कीम के तहत, पात्र संगठनों/स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों द्वारा अपने प्रस्ताव राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों के खाद्य, सार्वजनिक वितरण, उपभोक्ता मामले विभाग के नोडल अधिकारी को प्रस्तुत किए जा सकते हैं। राज्य से स्कूलों की सूची प्राप्त होने पर पात्र संगठनों/स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन को रिलीज किए जाने के लिए निधियां राज्य के नोडल अधिकारी को रिलीज की जाती हैं अब तक, 23 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों अर्थात् आंध्र प्रदेश, छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, कर्नाटक, महाराष्ट्र, उड़ीसा, पंजाब राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तराखंड, पश्चिम बंगाल, हिमाचल प्रदेश, सिक्किम, मिजोरम, अरुणाचल प्रदेश, लक्षद्वीप, जम्मू और कश्मीर, त्रिपुरा, पांडिचेरी, केरल, चंडीगढ़ और नागालैंड में 7749 उपभोक्ता क्लबों की स्थापना की जा चुकी है।

4.11 राज्यों में उपभोक्ता कल्याण कोष

वर्ष 2003 में, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को, बुनियादी स्तर पर उपभोक्ता हिमायत का कार्य कर रहे स्वैच्छिक संगठनों को सहायता प्रदान करने के लिए राज्य स्तर पर, कायिक निधि के रूप में, एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया था। इस स्कीम में उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा, राज्यों को अपने संसाधनों में से कायिक निधि में अपने हिस्से का योगदान देने पर, एकमुश्त अनुदान दिया जाता है। राज्य इस कोष के संचालन के लिए अपने स्वयं के दिशा-निर्देश तैयार कर सकते हैं। राज्य सरकारें स्कीम को चलाने के लिए राज्य की किसी नोडल एजेन्सी/अधिकारी का पता भी लगाएंगी। वित्त पोषण का वर्तमान अनुपात केन्द्र और राज्य के लिए 75:25 (विशेष श्रेणी के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के मामले में 90:10) है। ऐसी कायिक निधि के लिए अलग खाता रखना होगा और उससे होने वाली आय का उपयोग राज्य/स्थानीय स्तर के कार्यक्रमों को वित्त पोषित करने के लिए किया जा सके। दस राज्यों नामतः गुजरात, आंध्र प्रदेश, उड़ीसा, पश्चिम बंगाल, बिहार, नागालैंड, कर्नाटक, तमिलनाडु, मध्य प्रदेश और केरल में कायिक निधि की स्थापना की जा चुकी है।

उपभोक्ता न्यायालय

क्षेत्राधिकार

- *शीर्ष स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राष्ट्रीय आयोग) के क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार में पूरा देश आता है और अपने आर्थिक क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत यह 1.00 रुपए करोड़ से अधिक के दावे वाले उपभोक्ता विवादों/शिकायतों पर विचार कर सकता है और राज्य आयोगों के निर्णयों के सम्बन्ध में अपीलों की सुनवाई इसके क्षेत्राधिकार में आती हैं।*
- *36 राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राज्य आयोग) इनके क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार में संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आते हैं और अपने वित्तीय क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत ये 20.00 लाख रूपए से अधिक और 1.00 करोड़ रूपए तक के दावे वाली उपभोक्ता शिकायतों की सुनवाई कर सकते हैं।*
- *644 जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच (उपभोक्ता मंच) इनका क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार संबंधित जिला होता हैं और इनका वित्तीय क्षेत्राधिकार 20.00 लाख रूपए तक है।*

शिकायतें दायर करना

- *किसी भी पीडित उपभोक्ता, ऐसा स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन जिसमें पीडित उपभोक्ता सदस्य हो, समान हित रखने वाले एक या अधिक उपभोक्ता और केन्द्र सरकार अथवा राज्य सरकार द्वारा व्यक्तिगत रूप में अथवा सामान्य रूप से उपभोक्ताओं के हितों के प्रतिनिधि के रूप में शिकायत दर्ज करवाई जा सकती है।*
- *प्रत्येक शिकायत में- विवाद और दावाकृत राहत का विवरण तथा बिल/कैश मीमो/वाउचर की फोटो प्रतियों सहित दावा सिद्ध करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की प्रतियां, उत्पाद में खराबी की प्रकृति अथवा सेवा में कमी और दावाकृत राहत का संक्षिप्त विवरण दिया जाना चाहिए।*
- *जिला मंच में दायर किए गए मामले में दावाकृत वस्तुओं अथवा सेवाओं और दावाकृत क्षतिपूर्ति के कुल मूल्य के अनुसार दिया जाने वाला शुल्क - 1.00 लाख रुपए के मूल्य के लिए, 1.00 लाख रूपए से अधिक और 5.00 लाख रुपये तक, तथा 5.00 लाख रूपए से अधिक और 10.00 लाख रूपए तक और 10.00 लाख रूपए से अधिक और 20.00 लाख रुपये तक क्रमशः 100/-रुपए, 200/-रुपए, 400/-रुपए और 500/-रुपए है। अन्तयोदय अन्न योजना के कार्डधारकों के लिए 1.00 लाख रुपये तक के कुल मूल्य तक कोई शुल्क देय नहीं है। राज्य आयोगों में, 20.00 लाख रुपये से अधिक और 50.00 लाख रुपये तक के मुआवजे सहित किसी दावे के मूल्य के लिए देय शुल्क 2000/- रुपये है और 50.00 लाख रुपये से अधिक और 1.00 करोड़ रुपये तक के दावाकृत मूल्य तथा मुआवजे के लिए देय शुल्क 4000/- रुपये है। राष्ट्रीय आयोग में एक करोड़ रुपये से अधिक के दावे तथा मुआवजे के मूल्य के लिए देय शुल्क 5000/- रुपये है।*

अध्याय 5

उपभोक्ता शिकायत निवारण

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में देश में एक त्रि-स्तरीय अर्द्ध न्यायिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र की व्यवस्था की गई है जो उनके समक्ष दर्ज की गई शिकायतों पर अधिनिर्णय देता है और उपभोक्ताओं की शिकायतों का शीघ्र समाधान उपलब्ध कराता है। इसमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- शीर्ष स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राष्ट्रीय आयोग) इसके क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार में पूरा देश आता है और अपने आर्थिक क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत यह 1.00 रूपए करोड़ से अधिक के दावे वाले उपभोक्ता विवादों/शिकायतों पर विचार कर सकता है।
- 36 राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राज्य आयोग) इनके क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार में संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र आते हैं और अपने वित्तीय क्षेत्राधिकार के अन्तर्गत इन्हें 20.00 लाख रूपए से अधिक और 1.00 करोड़ रूपए तक के दावे वाली उपभोक्ता शिकायतों की सुनवाई कर सकते हैं।
- 644 जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच (उपभोक्ता मंच) इनका क्षेत्रीय क्षेत्राधिकार संबंधित जिला होता हैं और इनका वित्तीय क्षेत्राधिकार 20.00 लाख रूपए तक है।

5.1 उपभोक्ता मंचों में मामलों की ऑनलाइन मॉनीटरिंग

उपभोक्ता विवाद संकल्प पर की गई प्रमुख पहल, उपभोक्ता न्यायालयों के संचालनों को पूर्णतः डिजिटाइज करने का कार्यक्रम है। उपभोक्ता मंच नेटवर्क (कॉनफोनेट) ने देश भर के उपभोक्ता मंचों को कम्प्यूटर नेटवर्क के माध्यम से जोड़ा है और काई भी नागरिक इंटरनेट के जरिए घर बैठे ही ऑनलाइन जिला मंचों अथवा राज्य आयोग की वाद सूची को देख सकता है, अपने मामले की स्थिति की जांच कर सकता है और मामले में पारित आदेश को पढ़ सकता है। यह राष्ट्रीय आयोग के अतिरिक्त 444 जिला मंचों और 32 राज्य आयोगों में पूर्णतः संचालन में हैं। अन्य जिला मंचों के भी शीघ्र जुड़ने की संभावना है। उपभोक्ता मामले विभाग ऑनलाइन शिकायतें दर्ज कराने के लिए उपभोक्ताओं को सक्षम बनाने के उद्देश्य से अगले स्तर पर कार्य कर रहा है।

राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपलब्ध कराई गई नवीनतम रिपोर्टों के अनुसार देश में उपभोक्ता मंचों के सभी तीन स्तरों पर मामलों के निपटान का औसत प्रतिशत प्रभावपूर्ण 91.21% है। स्थापना काल से राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों तथा जिला मंचों में दायर किए गए और निपटाए गए मामलों की कुल संख्या 31.03.2015 की स्थिति के अनुसार नीचे दी गई है:-

क्रम सं.	एजेंसी का नाम	स्थापना काल से दायर किये गए मामले	स्थापना काल से निपटाए गए मामले	लम्बित मामले	कुल निपटान प्रतिशत में
1	राष्ट्रीय आयोग	93860	83294	10566	88.74
2	राज्य आयोग	701099	611588	89511	87.23
3	जिला मंच	3605886	3330848	275038	92.37
	जोड़	**4400845**	**4025730**	**375115**	**91.48**

5.2 उपभोक्ता मंचों में शिकायतें दर्ज कराना

किसी भी पीडित उपभोक्ता, ऐसे मान्यता प्राप्त स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन जिसमें पीडित उपभोक्ता सदस्य हो, समान हित रखने वाले एक या अधिक उपभोक्ता और केन्द्र सरकार अथवा राज्य सरकार, जैसा भी मामला हो, द्वारा व्यक्तिगत रूप में अथवा सामान्य रूप से उपभोक्ताओं के हितों के प्रतिनिधि के रूप में, जिला उपभोक्ता मंच, राज्य आयोग अथवा राष्ट्रीय आयोग, जैसा भी मामला हो, में उपभोक्ता शिकायतें दर्ज करवाई जा सकती हैं। शिकायत में- विवाद और दावाकृत राहत का विवरण तथा बिल/कैश मीमो/वाउचर की फोटो प्रतियों सहित दावा सिद्ध करने के लिए आवश्यक दस्तावेजों की प्रतियां, उत्पाद में खराबी की प्रकृति अथवा सेवा में कमी और दावाकृत राहत का संक्षिप्त विवरण दिया जाना चाहिए। जिला मंच में दायर किए गए मामले में दावाकृत वस्तुओं अथवा सेवाओं और दावाकृत क्षतिपूर्ति के कुल मूल्य के अनुसार दिया जाने वाला शुल्क - 1.00 लाख रुपए के मूल्य के लिए, 1.00 लाख रूपए से अधिक और 5.00 लाख रुपये तक, तथा 5.00 लाख रूपए से अधिक और 10.00 लाख रूपए तक और 10.00 लाख रूपए से अधिक और 20.00 लाख रुपये तक क्रमशः 100/-रुपए, 200/-रुपए, 400/-रुपए और 500/-रुपए है। अन्तयोदय अन्न योजना के कार्डधारकों के लिए 1.00 लाख रुपये तक के कुल मूल्य तक कोई शुल्क देय नहीं है। राज्य आयोगों में, 20.00 लाख रुपये से अधिक और 50.00 लाख रुपये तक के मुआवजे सहित किसी दावे के मूल्य के लिए देय शुल्क 2000/- रुपये है और 50.00 लाख रुपये से अधिक और 1.00 करोड़ रुपये तक के दावाकृत मूल्य तथा मुआवजे के लिए देय शुल्क 4000/- रुपये है। राष्ट्रीय आयोग में एक करोड़ रुपये से अधिक के दावे तथा मुआवजे के मूल्य के लिए देय शुल्क 5000/- रुपये है।

5.3 उपभोक्ता अधिकार

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में सभी उपभोक्ताओं के लिए कुछेक अधिकार निर्धारित किए गए हैं और उन्हें प्रदान किए गए हैं, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- जान और माल के लिए खतरनाक वस्तुओं के विपणन से सुरक्षा का अधिकार ।
- उपभोक्ता को अनुचित व्यापार व्यौहारों से संरक्षण प्रदान करने के लिए वस्तुओं की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और मूल्य के बारे में सूचना प्राप्त करने का अधिकार ।
- जहां संभव हो, प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यों पर वस्तुओं की प्राप्ति सुनिश्चित करने का अधिकार।

- सुनवाई का अधिकार और इस बारे में आश्वस्त होने का अधिकार कि उपयुक्त मंच में उपभोक्ता हितों पर समुचित ध्यान दिया जाएगा।
- अनुचित व्यापार व्यौहारों अथवा बेईमान व्यक्तियों द्वारा उपभोक्ताओं के शोषण के खिलाफ प्रतितोष पाने का अधिकार; और
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

5.4 प्रमुख पहलें

हाल के महीनों में सरकार द्वारा उठाया गया एक महत्वपूर्ण कदम उपभोक्ता मामलों को शासित करने वाले विधिक ढांचे का आधुनिकीकरण करना है। उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के साथ-साथ भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम में व्यापक संशोधनों को अंतिम रूप दे दिया है। प्रस्तावित संशोधनों का आशय यह सुनिश्चित करना है कि उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र द्वारा उपभोक्ताओं की शिकायतों का शीघ्र, किफायत और सरल समाधान किया जाए, अनुचित व्यापार व्यौहारों को रोकने के लिए एक संस्थागत व्यवस्था स्थापित हो, उपभोक्ता संरक्षण में उत्पाद दायित्व की अवधारणा को शामिल किया जाए और वैकल्पिक विवाद समाधान तन्त्र के रूप में मध्यस्थ को बढ़ावा मिल सके। प्रस्तावित किए गए प्रमुख संशोधनों में निम्नलिखित शामिल हैंः

- अनुचित व्यापार व्यौहारों की जांच करने; उपयुक्त मामलों में क्लास एक्शन शुरु करने; राशि वापिस करने, दोषपूर्ण उत्पादों को वापिस लेने अथवा उनको बदलने का आदेश देने; और भ्रामक विज्ञापनों को वापिस लेने तथा सुधारात्मक/अनुपूरक विज्ञापन जारी को करने के लिए, केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण नामक प्राधिकरण की स्थापना करना।
- दोषपूर्ण उत्पादों/त्रुटिपूर्ण सेवाओं के कारण चोट से हुए नुकसान की क्षतिपूर्ति के लिए मुकदमा दायर करने में उपभोक्ताओं को सक्षम बनाने के लिए उत्पाद दायित्व आरम्भ करना।
- नागरिकों की पहुंच को बेहतर बनाने के लिए जिला मंच, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग के आर्थिक क्षेत्राधिकार को बढ़ाकर क्रमशः 50.00 लाख रुपये, 10.00 करोड़ रुपये और 10.00 करोड़ रुपये से अधिक करना।
- मामलों को ई-फाइल करने और प्रस्तुतीकरण के स्तर तक वैयक्तिक उपस्थिति की अपेक्षता से छूट प्रदान करने की सुविधा प्रदान करना। 21 दिनों के अन्दर स्वीकृत न किए गए मामलों को स्वीकारवत् मानना।
- पहुंच की सुविधा प्रदान करने के लिए उपभोक्ताओं को, लेन-देन के स्थान की बजाए, अपने निवास स्थान के क्षेत्राधिकार वाले जिला मंच में मामला दर्ज करवाने में सक्षम बनाना।

5.5 भारतीय राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ लि0 (एन सी सी एफ)

भारतीय राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ एम एस सी एस अधिनियम, 2002 के तहत पंजीकृत एक शीर्ष उपभोक्ता सहकारी संगठन हैं और उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा प्रशासित होता है। एन सी सी एफ द्वारा अपने व्यावसायिक कार्यकलापों का संचालन, नई दिल्ली स्थित अपने प्रधान कार्यालय से और देश भर में राज्यों की राजधानियों में स्थित 34 शाखाओं के जरिए किया जाता है। 78 प्रतिशत शेयरपूंजी के साथ सरकार एन सी सी एफ की प्रमुख स्वामी है।

एन सी सी एफ ने देश में उपभोक्ता सहकारी आंदोलन को सुदृढ़ करने में प्रमुख भूमिका निभाई है। हाल ही में, इसने खाद्यान्नों की खरीद जैसी नई गतिविधियों में कार्य करना आरंभ किया है ताकि किसानों को न्यूनतम समर्थन मूल्य की अदायगी सुनिश्चित की जा सके। समानरूप से, दुर्लभता के समय में, एन सी सी एफ ने प्रत्यक्ष विपणन हस्तक्षेप संचालित किए हैं ताकि आलू और प्याज जैसी अधिक खपत वाली सब्जियां बाजार में उपभोक्ताओं को उचित दरों पर उपलब्ध हो सकें। इसने विभिन्न सब्सिडी स्कीमों के अन्तर्गत दालों का आयात करके और सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत कार्डधारकों को उपलब्ध कराके उपभोक्ता कल्याण में भी योगदान दिया है। यह इसके 145 सदस्य सहकारी समितियों और अन्य सहकारी एजेंसियों को खुदरा बिक्री केन्द्रों के जरिए उचित दरों पर आवश्यक उपभोक्ता वस्तुओं के वितरण में मदद करता है।

क्या
आपको भ्रामक विज्ञापनों के विरूद्ध कोई शिकायत है?

भ्रामक विज्ञापन क्या है?

सामान्य अर्थों में इलैक्ट्रानिक और प्रिन्ट मीडिया के माध्यम से दिया गया ऐसा किसी भी विज्ञापन - जिसमें झूठी जानकारी दी गई हो, झूठे दावे किए गए हों अथवा विज्ञापन संहिता के किसी अन्य प्रावधान का उल्लंघन होता हो - को भ्रामक विज्ञापन कहा जा सकता है।

विज्ञापनों के प्रकार, जिनके बारे में आप शिकायत कर सकते हैं ?

इसके कुछेक उदाहरण समाचार पत्रों, होर्डिगों, पर्चों, दीवारों पर लिखी इबारतों के साथ-साथ इलैक्ट्रानिक मीडिया जैसे कि टी.वी.चैनलों, रेडियो चैनलो, इंटरनेट साईटों इत्यादि पर दिए जाने वाले विज्ञापन हैं।

जब ऐसे विज्ञापन नज़र में आएं तो उपभोक्ता के तौर पर मुझे क्या करना चाहिए ?

एक जागरूक उपभोक्ता के नाते, आप ऐसे विज्ञापन की एक प्रति/वीडियो/आडियो सहित, भारत सरकार के वेब पोर्टल **"http://gama.gov.in"** *शिकायत दर्ज कर सकते हैं।*

क्या शिकायतें दर्ज कराने का कोई अन्य वैकल्पिक तरीका है ?

आप ऐसे विज्ञापन की एक प्रति/वीडियो/आडियो सहित, नज़दीकी ग्राहक सुविधा केन्द्र अथवा पदनामित स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन (वीसीओ) के पास अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं, जो आपकी शिकायत को सरकार के ध्यान में लाने के लिए उसे यथासमय भारत सरकार के वेब पोर्टल **"http://gama.gov.in"** *डाल देगा।*

मुझे अपनी शिकायत की स्थिति का पता कैसे लगेगा?

शिकायत दर्ज कराते समय दिए गए प्रयोगकर्ता पहचान (यूज़र आई डी) और पासवर्ड का प्रयोग करके शिकायतों को लॉग-इन किया जा सकता है और स्थिति का पता लगाया जा सकता है। वैकल्पिक रूप से यदि शिकायत ग्राहक सुविधा केन्द्र अथवा स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन के माध्यम से दर्ज कराई गई हो तो वे समय-समय पर शिकायतकर्ता को जानकारी देंगे।

मुझे अपनी शिकायत के सम्बन्ध में क्या कार्रवाई करनी होगी?

प्रत्येक शिकायत दर्ज की जाएगी और एक विशिष्ट शिकायत पहचान (आईडी) जारी किया जाता है। शिकायतकर्ता इस पहचान (आईडी) का उपयोग करके शिकायत की स्थिति का पता लगा सकता है।

भ्रामक विज्ञापनों के लिए जिम्मेदार व्यक्तियों के विरूद्ध कार्रवाई करने के लिए शिकायत सम्बन्धित विनियामक/प्राधिकारी को अग्रेषित कर दी जाएगी। विद्यमान कानून के उपबंधों के अनुसार कार्रवाई आरम्भ की जाएगी।

अध्याय 6

गुणता आश्वासन और मानक

उपभोक्ता को होने वाले नुकसान को रोकने के लिए गुणता आश्वासन और उत्पादों एवं सेवाओं की सुरक्षा प्रमुख है। श्री सी. राजगोपालाचारी, स्वतंत्र भारत के प्रथम गवर्नर जनरल ने कहा था, ''उद्योग के लिए मानक वैसे ही है जैसे समान के लिए संस्कृति'', तब उन्होंने हमारे दैनिक जीवन में मानकों के महत्व को पहचाना था। मानकीकरण, उपभोक्ता संरक्षण की आधारशिला है। भारतीय मानक संस्थान, जो बाद में भारतीय मानक ब्यूरो के रूप में परिवर्तित हो गया, कि स्थापना इसी पृष्ठभूमि में की गई थी। आम उपभोक्ता के लिए, खरीदे गए उत्पाद की प्रत्यक्ष देखने मात्र से ही उसकी गुणवत्ता का पता लगा पाना सामान्यतः संभव नहीं है। मानकों के उपयोग, खरीदे गए उत्पाद की गुणता मूल्यांकन के आधार के रूप में किया जाता है। किसी उत्पाद पर प्रमाणन चिह्नों जैसे किः के होने का अर्थ है कि उत्पाद का उत्पादन निर्धारित मानकों के अनुसार किया गया है। भारतीय मानक ब्यूरो का आई.एस.आई. चिह्न गुणता और सुरक्षा का पर्यायवाची है।

मानक यह सुनिश्चित करने के आधिकारिक विवरण हैं कि सामग्री, उत्पाद अथवा प्रक्रिया अपने आशयित प्रयोजन के लिए सही हैं। उत्पाद मानक, समान्यता, गुणता, सुरक्षा और निष्पादन के साथ-साथ नमूने लेने और व्यवहार्य मूल्यांकन के तरीकों का इष्टतम स्तर निर्धारित करते हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा निर्धारित कड़े मानकों को लागू करते हुए भारतीय राष्ट्रीय मानक निकाय, गुणता आश्वासन और सुरक्षा को सुकर बनाया है। भारतीय मानकों को अपनाना, सामान्यता स्वैच्छिक प्रकृति का है और उनका कार्यान्वयन संबंधित पक्षों द्वारा उनको अपनाए जाने पर निर्भर करता है। यदि केंद्र अथवा राज्य सरकार विधायन में संदर्भित किसी संविदा में नियम बनाती है अथवा विशिष्ट आदेशों द्वारा इन्हें अपनाना अनिवार्य कर देती है तो सभी भारतीय मानक बाध्यता बन जाएंगे।

6.1 भारतीय मानक ब्यूरो

1947 में अस्तित्व में आई भारतीय मानक संस्था की परिसम्पत्ति और दायित्वों को हाथ में लेकर भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 के तहत भारतीय मानक ब्यूरो की स्थापना एक वैधानिक निकाय के रूप में की गई थी। ब्यूरो का मुख्यालय नई दिल्ली में है। इसके 5 क्षेत्रीय कार्यालय, 32 शाखा कार्यालय और 8 प्रयोगशालाएं हैं, जो भारतीय मानक ब्यूरो, सरकार, उद्योग जगत और उपभोक्ताओं के बीच एक प्रभावी संपर्क-सूत्र के रूप में कार्य करते हैं।

ब्यूरो ने, विभिन्न क्षेत्रों में अपनी प्रमुख गतिविधियों, नामतः मानक निर्धारण, उत्पाद और प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन और हॉलमार्किंग में निरंतर प्रगति की है।

'मानकीकरण एवं गुणता आश्वासन' पर 47 वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम में अंतर्राष्ट्रीय प्रतिभागी

भारतीय मानक ब्यूरो ने विनिर्माण प्रक्रिया में गुणता की संस्कृति के संवर्धन के लिए कई उपाय किए हैं। इसने 19000 से अधिक गुणता मानक विकसित किए हैं और विभिन्न क्षेत्रों में 28000 से अधिक का लाइसेंसधारकों को मानकों की अनुरूपता का प्रवर्तन किया है, जो अपने उत्पादों के निर्माण में आई.एस.आई. गुणता चिह्न का उपयोग करते हैं।

उपभोक्ता मामले विभाग ने भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम में किए जाने वाले प्रमुख संशोधनों को अंतिम रूप दे दिया है। ये संशोधन, भारत में वस्तुओं और सेवाओं के लिए गुणता आश्वासन के क्षेत्र को सुदृढ़ बनाने; घटिया वस्तुओं के प्रवेश को रोकने; घटिया उत्पादों की डम्पिंग को समाप्त करना; भारत में व्यापार को सरल बनाना और बाजार निगरानी तथा उत्पादों के परीक्षण को और अधिक कड़ा बनाना चाहते हैं। अनिवार्य प्रमाणन के अंतर्गत आने वाले उत्पादों की सूची को, पर्याप्त रूप से विस्तारित किया जाएगा ताकि भारतीय उपभोक्ताओं को बेहतर गुणता वाले उत्पाद उपलब्ध कराए जा सकें। हमारी गुणता आश्वासन पर्यावरण प्रणाली में यह रूपांतरण, मेक इन इंडिया अभियान के अंतर्गत ''जीरो डिफेक्ट, जीरो इफेक्ट'' पद्धति को प्रेरित करेगा।

हाल ही में, मानकों पर आरम्भ की गई पहलों में निम्नलिखित शामिल हैं:

1. अन्य देशों के साथ व्यापार को सुकर बनाने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो में व्यापार सुविधा कक्ष की स्थापना।
2. अनुरूपता सरलीकृत स्कीमें आरम्भ की गई हैं ताकि उद्योग जगत गुणता मानकों को आसानी से अपना सकें और देश में मानकीकृत उत्पादों का निर्माण हो सके।
3. हॉलमार्क आभूषणों के प्रत्येक आभूषण पर यूनीक आई.डी. संख्या चिह्नित करने स्कीम आरम्भ करने का प्रस्ताव है ताकि हॉलमार्क की गई वस्तुओं की पहचान की जा सके औ' उपभोक्ता सोने की शुद्धता के बारे में सुनिश्चित हो सकें और जौहरियों/एसेईंग केंद्रों द्वारा भ्रमित किए जाने अथवा बेईमानी से बच सकें।

4. मानकों के बेहतर प्रवर्तन के लिए एक नई स्कीम आरम्भ की गई है, जिसमें आम उपभोक्ता आई.एस.आई. चिह्नित उत्पादों को परीक्षण के लिए भारतीय मानक ब्यूरो प्रयोगशालाओं अथवा भारतीय मानक ब्यूरो की मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं में भेज सकते हैं।
5. उपभोक्ताओं द्वारा भारतीय मानक ब्यूरो चिह्नित उत्पादों की प्रमाणिकता की जांच करने के लिए एक मोबाईल एप्लीकेशन आरम्भ किया जा रहा है।

भारतीय खेल प्राधिकरण द्वारा दिनांक 02 अक्टूबर, 2014 को आयोजित की गई वॉकएथोन' में भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारी

भारतीय मानक ब्यूरो, भारत तथा डी0जी0एस0एम0, ओमान के बीच समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर करते हुए

उपभोक्ता मामले विभाग ने स्वच्छ भारत अभियान के तहत भारतीय मानक ब्यूरो से निम्नलिखित के लिए राष्ट्रीय गुणवत्ता आश्वासन मानकों को तैयार करने/अद्यतन बनाने के लिए कहा है :

1. म्यूनिसिपल/सरकारी एजेंसियों द्वारा पाईपों के माध्यम से उपलब्ध कराया जा रहा पेयजल
2. गली-मोहल्ले में बिकने वाला भोजन, तथा
3. कूड़ा-कर्कट तथा ठोस अपशिष्ट प्रशमन

गुणता आश्वासन

उत्पाद को खरीदने से पहले उपभोक्ता उसकी गुणता का मूल्यांकन कैसे कर सकता है?

खरीदे जाने वाले उत्पाद की गुणता के मूल्यांकन के लिए मानकों को आधार के रूप में उपयोग किया जाता है। किसी उत्पाद पर जैसे प्रमाणन चिह्नों का होना यह दर्शाता है कि उत्पाद का उत्पादन विशिष्ट मानक के अनुसार किया गया है।

स्वैच्छिक बी.आई.एस. प्रमाणन चिह्न स्कीम के अंतर्गत कौन से उपभोक्ता उत्पादों को कवर किया गया है?

ISI चिह्न वाले उपभोक्ता उत्पादों की व्यापक रेंज है। स्वैच्छिक प्रमाणन के अंतर्गत आने वाले कुछेक उत्पादों में बिस्कुट, कॉफी पाउडर, प्रेशर कुकर, एल. पी.जी. स्टोव, डिटर्जेंट, फाऊंटेन पेन इंक, कार्बन पेपर, ड्राई डिस्टेम्पर, पेन्ट, पी.वी.सी. पाईप, सीलिंग फैन, वाटर हीटर शामिल हैं।

कौन से उपभोक्ता उत्पादों को अनिवार्य प्रमाणन के अंतर्गत कवर किया गया है?

अनिवार्य प्रमाणन के अंतर्गत आने वाले उत्पाद - शिशु आहार, खाने में मिलाए जाने वाले रंग, सीमेंट, जी.एल.एस. लैम्प, इलैक्ट्रिक आयरन, इलैक्ट्रिक इमर्सन वाटर हीटर, स्टील की कुछ ट्यूबें आदि हैं। अनिवार्य प्रमाणन के अंतर्गत कुल 93 उत्पादों को कवर किया गया है। इन उत्पादों की पूरी सूची भारतीय मानक ब्यूरो की वेबसाइट "http://www.bis.org.in" पर उपलब्ध है।

ISI चिह्नित उत्पाद के बारे में शिकायत कैसे दर्ज की जाती है?

ISI चिह्नित उत्पाद की गुणता के बारे में किसी शिकायत के मामले में, उपभोक्ता को भारतीय मानक ब्यूरो के नजदीकी कार्यालय में जाना चाहिए। भारतीय मानक ब्यूरो के पास चिह्नित उत्पादों की शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए तंत्र है। शिकायत, भारतीय मानक ब्यूरो की वेबसाइट "http://www.bis.org.in" पर ऑनलाइन अथवा भारतीय मानक ब्यूरो के नजदीकी क्षेत्रीय/शाखा/निरीक्षण कार्यालय में व्यक्तिगत/लिखित रूप में अथवा भारतीय मानक ब्यूरो मुख्यालय, नई दिल्ली में आई-केयर विभाग के अध्यक्ष को सीधे ही दर्ज कराई जा सकती है।

हॉलमार्किंग क्या है?

कीमती धातु की वस्तुओं में कीमती धातु के यथार्थता निर्धारण और आनुपातिक मात्रा की सरकारी रिकॉर्डिंग करना हॉलमार्किंग है। अत:, कई देशों में हॉलमार्क का प्रयोग कीमती धातु की वस्तुओं की शुद्धता अथवा परिशुद्धता की गारंटी के सरकारी चिह्न के रूप में किया जाता है। भारत में, वर्तमान में दो कीमती धातुओं नामतः सोने एवं चांदी को हॉलमार्किंग के दायरे में लाया गया है।

अध्याय 7

राष्ट्रीय परीक्षण शाला

भारत सरकार के प्रशासनिक नियंत्रण के तहत वर्ष 1912 से क्रियाशील ***राष्ट्रीय परीक्षणशाला*** - औद्योगिक, इंजीनियरिंग तथा उपभोक्ता उत्पादों के परीक्षणों तथा गुणता मूल्यांकन के लिए एक प्रमुख प्रयोगशाला है। भारतीय रेलवे द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले विभिन्न उत्पादों की गुणवत्ता की जांच करने के उद्देश्य से सीमित परीक्षण एवं गुणवत्ता मूल्यांकन प्रयोगशाला (मूलतः सरकारी परीक्षण शाला के नाम से मशहूर) के रूप में इस एक दशक पुराने वैज्ञानिक एवं तकनीकी संस्थान को मूलतः भारतीय रेलवे बोर्ड ने अलीपुर, कोलकाता में स्थापित किया था। एन0टी0एच0 द्वारा प्रथम क्षेत्रीय प्रयोगशाला की स्थापना वर्ष 1963 में मुम्बई में की गई और इसके बाद चेन्नई (1975), गाजियाबाद (1977), जयपुर (1994) तथा गुवाहाटी (1996) में प्रयोगशालाएं स्थापित की गई।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला - विभिन्न इंजीनियरिंग सामग्री तथा तैयार उत्पादों के परीक्षण, मूल्यांकन तथा गुणता नियंत्रण के क्षेत्र में, माप उपकरणों/उपस्करों तथा यंत्र आदि के प्रभार आधार पर अंशांकन के क्षेत्र में कार्य करता है। सही मायनों में कहें तो राष्ट्रीय परीक्षण शाला, राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय विनिर्देशों या उपभोक्ता मानक विनिर्देशों के अनुरूप वैज्ञानिक तथा इंजीनियरिंग क्षेत्र में परीक्षण प्रमाणपत्र जारी करने का कार्य करता है।

तीन वर्षों की अवधि 2012-15 के संबंध में राजस्व निष्पादन:

(लाख रु0 में)

क्र. सं.	क्षेत्र का नाम	2012-13	2013-14	2014-15
1	राष्ट्रीय परीक्षण शाला, पूर्वी क्षेत्र, कोलकाता	363.86	477.4	496.05
2	राष्ट्रीय परीक्षण शाला, पश्चिमी क्षेत्र, मुम्बई	248.43	235.54	238.77
3	राष्ट्रीय परीक्षण शाला, दक्षिणी क्षेत्र, चेन्नई	216.67	280.36	329.31
4	राष्ट्रीय परीक्षण शाला, उत्तरी क्षेत्र, गाजियाबाद	465.96	451.97	476.86
5	राष्ट्रीय परीक्षण शाला, उत्तर पश्चिमी क्षेत्र, जयपुर	121.73	125.09	145.67
6	राष्ट्रीय परीक्षण शाला, पूर्वोत्तर क्षेत्र, गुवाहाटी	29.45	24.67	41.22
	कुल योग	**1446.10**	**1595.03**	**1727.88**

श्री जी0 गुरुचरण, आई0ए0एस0, अपर सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग की अध्यक्षता में 24 जून, 2014 को आयोजित पुनरीक्षा बैठक को संबोधित करते हुए डॉ0 बिजेन्द्र कुमार, महानिदेशक, एन0टी0एच0

दिनांक 13 नवम्बर, 2014 को राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पूर्व क्षेत्र), कोलकाता में आयोजित राष्ट्रीय परीक्षण शाला की कार्यकारी परिषद की 20वीं बैठक

Stop!
Check the
Expiry Date!
before you buy
Look for
Batch No.......... Mfg Date.........
Expiry Date....... Net Wt..............
Net qty......... MRP Rs.................
Ingredients and nutrition facts
Name and address of Manufacturer or Marketing agent Help Line No.
ISI/FPO/AGRI MRKG CERTIFICATION ETC.
These details should be declared by the manufacturer for their products without fail
In case the packages
do not carry these declarations,
A complaint can be lodged with the
office of the Controller,
Legal Metrology or Food Inspector.
Legal Metrology of your State/UT
Issued in public Interest by :
Ministry of Consumer Affairs,
Food and Public Distribution
Department of Consumers Affairs, Government of India
Krishi Bhawan, New Delhi 110 001 Website: consumeraffairs.nic.in
JAGO GRAHAK JAGO
National Consumer Helpline No. 1800-11-4000 (Toll Free)
SMS your name & city to 8130009809 from your mobile
you can also login your Complaints at
www.nationalconsumerhelpline.in or www.core.nic.in (Toll Free No. 1800-11-4566)

अध्याय 8

बाट तथा माप

विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) नियम, आधुनिक बाजारों में वाणिज्यिक व्यापार का आधार हैं। ऐसे लेन-देन में माप की यथार्थता सुनिश्चित करते हुए उपभोक्ता के लिए मात्रा के आश्वासन का आधार है, और धन की कीमत की गारंटी देते हैं। सरकार ने, दो पुराने कानूनोंः बाट तथा माप मानक अधिनियम, 1976 और बाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985 को समेकित करके विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 (2010 का 1) को अधिनियमित किया है। विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009, 1 अप्रैल, 2011 से प्रवृत्त हुआ। अधिनियम के बेहतर कार्यान्वयन के लिए सात नियमों को भी अधिसूचित किया गया है।

विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के कार्यान्वयन की निगरानी उपभोक्ता मामले विभाग के विधिक माप विज्ञान प्रभाग द्वारा की जाती है और इसका उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा के लिए सही, परीक्षित, अंशाकित और प्रमाणित बाट तथा माप के उपयोग को सुनिश्चित करते हुए वसूले गए मूल्य के लिए उपभोक्ताओं को वस्तु की सही मात्रा प्रदान करना है। विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियमों में कुछ उपभोक्ता अनुकूल घोषणाओंः विनिर्माता/पैकर/आयातक का नाम एवं पता; वस्तु का नाम; निबल मात्रा; अधिकतम खुदरा मूल्य; निर्माण/पैकिंग/आयात का माह एवं वर्ष और पहले से पैकबंद वस्तुओं के संबंध में उपभोक्ता देखभाल विवरण का अधिदेश दिया गया है। विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 और उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों के प्रवर्तन की शक्तियां संबंधित राज्य सरकारों के बाट तथा माप नियंत्रकों को प्रत्यायोजित की गई हैं। सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के सेकेण्डरी स्टैण्डर्ड बाट तथा माप मानकों को अहमदाबाद, बंगलूरू, भुवनेश्वर, गुवाहाटी और फरीदाबाद स्थित क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं के माध्यम से सत्यापित किया जाता है।

8.1 हाल ही में की गई पहलें:

- ❖ आवेदन प्रारूप को सरल और संक्षिप्त सुस्पष्ट बनाने के साथ-साथ उनका सरलीकरण और डिजीटाइजेशन किया गया है।
- ❖ विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) (संशोधन) नियम, 2014 के माध्यम से मांसाहारी अवयवों से युक्त पैकेटों पर लाल बिंदी/भूरी बिंदी और साबुन, शैम्पू, दंत मंजन और अन्य कॉस्मेटिक्स तथा प्रसाधन सामग्री में शाकाहारी अवयवों के लिए हरी बिंदी लगाकर घोषणा करना।
- ❖ बुनकरों के हितों की सुरक्षा के लिए, हथकरघा बुनकर को बंडल के रूप में बेचे जाने वाले किसी भी प्रकार के धागे को विधिक माप विज्ञान पैकबंद वस्तुएं नियमों के उपबंधों से छूट प्रदान की गई है।
- ❖ विधिक माप विज्ञान के सुदृढ़ीकरण के लिए राज्य सरकारों को प्रयोगशाला भवनों के निर्माण और बाट तथा माप के सत्यापन हेतु मानक उपकरणों के संस्थापन के लिए अनुदान जारी किए गए हैं।

विभाग ने विधिक माप विज्ञान (सामान्य) नियम, 2011 में अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओ.आई.एल.एम.) की सिफारिशों के अनुसार नए विनिर्देशनों को पहले ही अपना लिया है। नियमों में, स्वचालित रेल वे-ब्रिजों, नैदानिक थर्मामीटरों (डिजीटल टाइप), स्वचालित ग्रेवीमैट्रिक फिलिंग उपकरणों, उच्च क्षमता वाली तोलन मशीनों के परीक्षण के लिए मानक बाट, डिसकंटीनुएस टोटलाइजिंग स्वचालित तोलन उपकरणों, स्फिगमोमेनोमीटर (रक्तचाप मापने के उपकरणों) और सीएनजी गैस डिस्पैन्सर आदि जैसे नए विनिर्देशनों को शामिल किया गया है।

विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के माध्यम से सरकार यह सुनिश्चित करती है कि व्यापार अथवा वाणिज्य अथवा मानव स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए प्रयोग में लाए जाने वाले सभी बाट तथा माप सही और विश्वसनीय हों ताकि प्रयोगकर्ताओं को सही वजन तथा माप की गारंटी मिल सके। इससे, समय आने पर उपभोक्ता उस सही मात्रा को प्राप्त कर सकेंगे जिसके लिए उन्होंने भुगतान किया है।

भारत में विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) विनियमन 'पूर्व पैकशुदा' रूप में वस्तुओं की बिक्री को भी विनियमित करते हैं। विधिक माप विज्ञान (पैकेज में रखी वस्तुएं) नियम, 2011 की अपेक्षा के अनुसार उपभोक्ताओं के हितों के सुरक्षापायों के लिए पैकेजों पर कतिपय बुनियादी जानकारी की घोषणा करना अनिवार्य है। इससे उपभोक्ता अपेक्षित जानकारी प्राप्त करते हुए संसूचित विकल्पों का चयन करने में सक्षम होगा। नियमों में आयातकर्ताओं के लिए आयातित पैकेजों पर भी घरेलू पैकेजों की तर्ज पर ही कुछ बुनियादी घोषणाएं करना अपेक्षित है। इससे आयातित उत्पादों के संबंध में भी उपभोक्ताओं का संरक्षण सुनिश्चित होगा।

8.2 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं

क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं अहमदाबाद, बंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी में स्थित हैं। ये प्रयोगशालाएं विधिक माप विज्ञान के राष्ट्रीय मानकों के महत्व को वाणिज्यिक स्तर तक पहुंचाने में महत्वपूर्ण संपर्क सूत्र के रूप में कार्य कर रही हैं। वाराणसी (उत्तर प्रदेश) और नागपुर (महाराष्ट्र) में दो और प्रयोगशालाएं स्थापित करने का प्रस्ताव है। प्रयोगशालाएं निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करने के लिए उपयुक्त यथार्थता के लिए निर्देशित मानकों को बनाए रखती हैः-

- राज्यों के विधिक मानकों का सत्यापन ।
- मात्रा, लम्बाई, आयतन, प्रेशर गेजों, भार सेल, थर्मामीटर, तोलन और मापन उपकरणों और फ्लो मीटरों का अंशाकन।
- तोलन और मापन उपकरणों का मॉडल अनुमोदन परीक्षण।
- बाट तथा माप पर प्रशिक्षण और सेमिनार।

क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, फरीदाबाद को एन.ए.बी.एल द्वारा प्रत्यायित कर दिया गया है और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, भुवनेश्वर के प्रत्यायन के लिए अंतिम एन.ए.बी.एल. लेखा परीक्षा पूरी कर ली गई है। क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, वाराणसी के लिए राज्य सरकार द्वारा भूमि आबंटित कर दी गई है।

8.3 भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची (आई.आई.एल.एम.)

उपभोक्ता मामले विभाग, भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान को भी शासित करता है जो कि विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में एक अग्रणी प्रशिक्षण संस्थान है। भारतीय विधिक माप संस्थान, भारत और विदेशों के विधिक माप विज्ञान अधिकारियों को प्रशिक्षण देता है। संस्थान द्वारा राज्यों के साथ-साथ अन्य देशों के विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) विभागों के प्रवर्तन अधिकारियों के लिए चार महीने का बुनियादी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम

चलाया जाता है। संस्थान, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत गठित राज्य आयोगों और जिला मंचों के गैर-न्यायिक सदस्यों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर प्रशिक्षण सेमिनार आयोजित करता है। इसके अलावा, संस्थान, विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में नवीनतम प्रगति पर प्रवर्तन अधिकारियों के ज्ञान को अद्यतन बनाने के लिए विशिष्ट विषयों पर अल्पकालिक कार्यशालाएं और सेमिनार भी आयोजित करता है। संस्थान, प्रतिवर्ष औसतन 200 कार्मिकों को प्रशिक्षित करता है।

8.4 अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग

विभाग का विधिक माप विज्ञान प्रभाग अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओ.आई.एल.एम.) की सिफारिशों के अनुसार कार्य करता है और भारत भी अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओ.आई.एल.एम.) का सदस्य है। निदेशक (विधिक माप विज्ञान) सी.आई.एम.एल. टीसी 6 और अन्य तकनीकी समितियों के सदस्य हैं।

उपभोक्ता मामले विभाग ने, जे.आई.सी.ए., जापान के माध्यम से जापान सरकार के साथ ''कंट्री फोकस्ड ट्रेनिंग कोर्स फॉर सोशल एंड इंडस्ट्रियल इंफ्रास्ट्रक्चर इन लीगल मैट्रोलॉजी इन इंडिया'' नामक तकनीकी सहयोग कार्यक्रम आरम्भ किया है।

दोनों देशों के विधिक माप विज्ञान संगठनों द्वारा तकनीकी ज्ञान के प्रशिक्षण/अंतरण के लिए एक करार पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

पूरे भारत से, विधिक माप विज्ञान के 12 अधिकारियों का पहला दल पाठ्यक्रम में भाग लेने के लिए 22 फरवरी, 2015 से 14 मार्च, 2015 तक टोक्यो, जापान जा रहा है।

श्री मनोज परिडा, आईएएस, संयुक्त सचिव, श्री बी.एन. दीक्षित, निदेशक, विधिक माप विज्ञान प्रभाग को आईएसओ 9001:2008 प्रमाण पत्र प्रदान करते हुए

किसी पैकेट के लेबल पर जानकारी की अनिवार्य घोषणा

1. विनिर्माता/पैककर्ता/आयातक का नाम एवं पता
2. पैकेट में रखी वस्तु का नाम .
3. निबल मात्राः
   - बाट या माप की मानक ईकाइयों के रूप में
   - नियमों की अनुसूची - II में सूचीबद्ध मानक मात्राओं में पैक की जाने वाली वस्तुएं
   - निबल मात्रा की घोषणा के लिए 'अनुमानतः', 'लगभग', 'पैक करते समय' जैसे वाक्यांशों का प्रयोग मान्य नहीं है
   - कन्फैक्शनरी वस्तुओं की निबल मात्रा लिफाफे/डिब्बे (रैपर) के वजन के बिना होनी चाहिए।
4. पैक करने का माह और वर्ष
   - 02/15 या फरवरी/15 के रूप में प्रदर्शित किया जाए
   - ट्यूब जैसे उत्पादों के लिए घोषणा किनारे वाले तल पर की जानी चाहिए।
   - लिफाफे (रैपर) का प्रयोग पैकेज पर घोषित माह और वर्ष से एक माह पूर्व और एक माह बाद तक किया जाना चाहिए।
5. ''एमआरपी'(सभी कर सहित) के रूप में खुदरा बिक्री मूल्य
   - एमआरपी सरकार द्वारा निर्धारित की गई कीमत नहीं है। उपभोक्ता मोल-भाव कर सकते हैं।
   - किसी भी खुदरा डीलर को कोई भी पैकेट एमआरपी से अधिक कीमत पर बेचने की अनुमति नहीं है।
   - यदि पैकेट को एमआरपी से अधिक कीमत पर बेचा जाता है तो दांडिक उपबंध विद्यमान हैं।
   - मुद्रित कीमत को बढ़ाने के लिए कीमत का स्टीकर लगाने की अनुमति नहीं है।
   - मुद्रित कीमत को कम करने के लिए कीमत का स्टीकर लगाने की अनुमति है, बशर्ते कि विनिर्माता द्वारा पहले की गई घोषणा भी दृष्टिगोचर हो।
6. उपभोक्ता सम्पर्क
   - उपभोक्ता कक्ष के ब्यौरे जैसे कि सम्पर्क किए जाने वाले व्यक्ति का नाम एवं पता, टेलीफोन नम्बर और ई-मेल (यदि कोई हो) भी मुद्रित किए जाने चाहिएं।

अध्याय 9

आर्थिक प्रभाग

9.1 मूल्य निगरानी

उपभोक्ता मामले विभाग, एक मूल्य निगरानी कक्ष का संचालन करता है। जिसका कार्य चुनिंदा आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की निगरानी करना है। यह निगरानी दैनिक खुदरा एवं थोक, दोनों मूल्यों के संबंध में दैनिक आधार पर की जाती है। यह कक्ष, राज्य/संघ शासित क्षेत्रों के नागरिक आपूर्ति विभागों के माध्यम से देशभर के 71 रिपोर्टिंग केंद्रों से एकत्रित 22 आवश्यक वस्तुओं जिनमें अनाज, दालें, सब्जियां, खाद्य तेल, चीनी, दूध आदि शामिल हैं, के मूल्यों की निगरानी करता है।

घरेलू तथा अंतर्राष्ट्रीय, दोनों बाजारों में वर्तमान मूल्य स्थिति के साथ-साथ कीमतों को प्रभावित करने वाले अन्य कारकों का विश्लेषण किया जाता है और यथोचित नीतिगत कार्रवाई के लिए अंतर-मंत्रालयी परामर्श तंत्र के नोटिस में लाया जाता है। मूल्य संबंधी प्राप्त आंकड़ों के विश्लेषण के आधार पर शून्य अथवा रियायती आयात दरों पर आम उपभोग की विभिन्न वस्तुओं के आयात की अनुमति, आवश्यकता पड़ने पर निर्यात पर प्रतिबंध, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत स्टॉक धारण सीमा का निर्धारण तथा लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली (टी.डी.पी.एस.) के तहत उचित मूल्य पर खाद्यान्नों के आबंटन सहित विशिष्ट हस्तक्षेप किए जाते हैं।

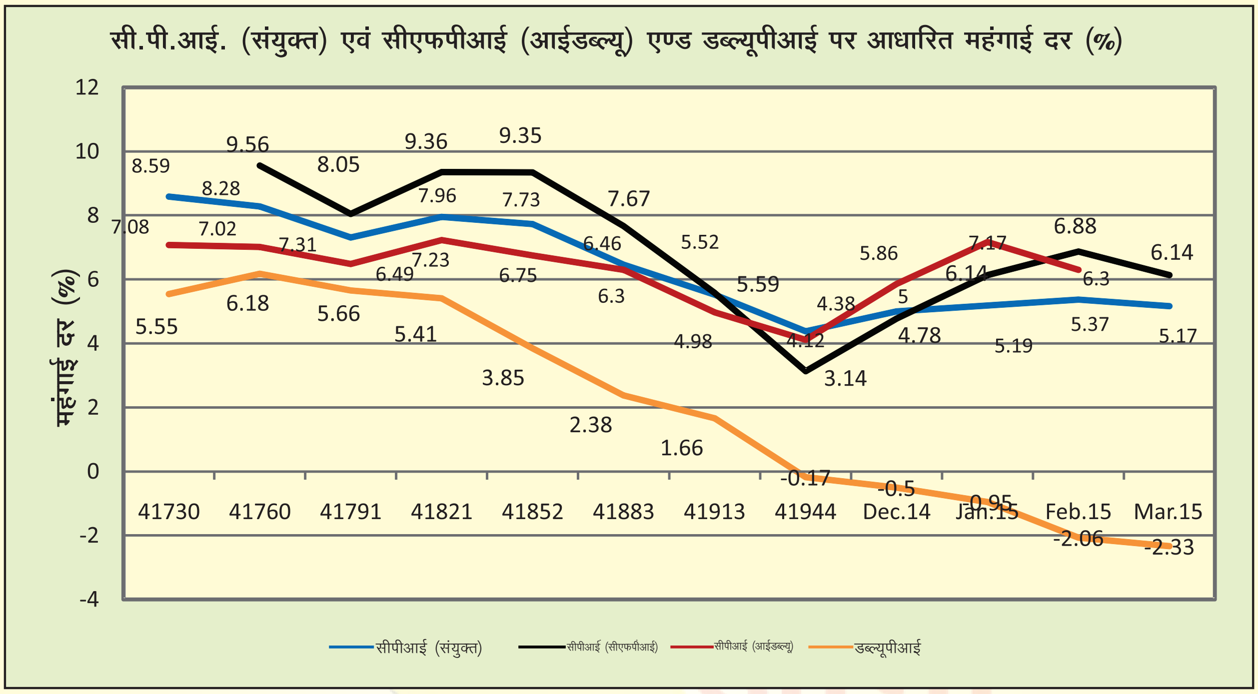
केंद्र और राज्यों में, मूल्यों निगरानी तंत्र के सुदृढ़ीकरण के साथ-साथ राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र की सेवाओं को सुदृढ़ बनाने के लिए एक महत्वपूर्ण पहल की जा रही है। मूल्य निगरानी कक्ष 22 आवश्यक वस्तुओं नामतः चावल, गेहूं, आटा, चना दाल, अरहर दाल, मूंग दाल, उड़द दाल, मसूर दाल, चाय, चीनी, नमक, वनस्पति, मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, दूध, सोया तेल, पॉम तेल, सूरजमुखी का तेल, गुड़, आलू, प्याज और टमाटर के मूल्यों की निगरानी करता है।

राज्यों के खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति विभागों द्वारा 71 केन्द्रों से प्राप्त जानकारी के आधार पर दी गई सूचना के आधार पर दैनिक खुदरा मूल्य और थोक मूल्य संकलित किए जाते हैं। वस्तुओं के ये दैनिक मूल्य विभाग की वेबसाईट (http://fcamin.nic.in) पर उपलब्ध हैं जिसे नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है। चुनिन्दा आवश्यक वस्तुओं के उत्पादन, खरीद और आयात/निर्यात के संबंध में मूल्य संचलन के विश्लेषण के लिए नीतिगत हस्तक्षेप हेतु अन्तर्राष्ट्रीय कीमतों और अन्य प्रासंगिक कारकों को ध्यान में रखा जाता है।

उपभोक्ता मामले विभाग, मूल्य निगरानी को और अधिक प्रभावी बनाने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के साथ समन्वय को बढ़ाते हुए, समुचित नीतिगत हस्तक्षेप करने की सुविधा प्रदान करने के लिए आवधिक रूप से बाजार सर्वेक्षण, वस्तु विशिष्ट संबंध अध्ययन/सर्वेक्षण जैसे कि आवश्यक खाद्य वस्तुओं की मांग-आपूर्ति तथा उपभोग के तरीकों के मूल्यांकन के माध्यम से उपभोग में हो रहे परिवर्तनों को ध्यान में रखते हुए वर्तमान में निगरानी की जा रही आवश्यक वस्तुओं की सूची में विस्तार करके वर्ष 2017 के अंत तक एक चरणबद्ध तरीके

से इन रिपोर्टिंग केंद्रों की संख्या, जो वर्तमान में 71 है, को बढ़ाकर 100 करने की दिशा में कार्य कर रहा है। मूल्य निगरानी कक्ष (पी.एम.सी.) ने दालों के लिए और खाद्य मंहगाई के पीछे ढांचागत कारकों का अध्ययन जैसे वस्तु विशिष्ट अध्ययन/सर्वेक्षण आरम्भ किए हैं। पी.एम.सी. द्वारा, पूर्वोत्तर क्षेत्र के मूल्य केन्द्रों के लिए वर्ष 2014-15 के दौरान गुवाहाटी, असम राज्य में एक क्षेत्रीय कार्यशाला का आयोजन भी किया गया।

अप्रैल, 2014 से मार्च 2015 के दौरान सी0पी0आई0 (आर + यू), सी0पी0आई0 (आई0डब्ल्यू0) तथा डब्ल्यू0पी0आई0 में मंहगाई की दर की प्रवृत्ति को दर्शाने वाला ग्राफ



स्रोतः औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग तथा श्रम ब्यूरो

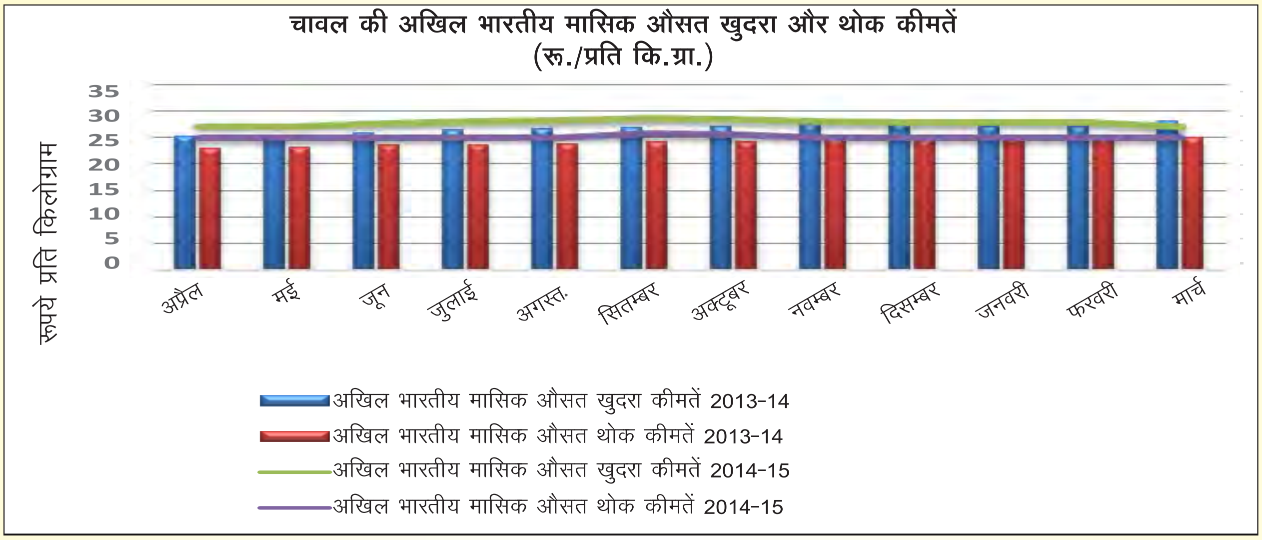
नवम्बर, 2014 में उपभोक्ता मूल्य सूचकांक दर (संयुक्त=ग्रामीण + शहरी) आधारित महंगाई दर 4.38% थी जो इस अवधि के दौरान सबसे कम रिकार्ड की गई थी जबकि अप्रैल, 2014 में महंगाई दर 8.59% थी जो इसी अवधि के दौरान सबसे अधिक रिकार्ड की गई। नवम्बर, 2014 में सी0पी0आई0 (आई0डब्ल्यू0) आधारित महंगाई दर 4.12% थी जो इस अवधि के दौरान निम्नतम थी जबकि जुलाई, 2014 में महंगाई दर 7.23% के स्तर पर अधिकतम थी। थोक मूल्य सूचकांक आधारित मंहगाई दर मई, 2014 के 6.18 प्रतिशत के अधिकतम स्तर से घटकर मार्च, 2015 में -2.33 प्रतिशत के न्यूनतम स्तर पर थी।

समीक्षाधीन अवधि के दौरान अधिकांश आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता संतोषजनक रही। दालों और खाद्य तेलों के मामले में मांग और आपूर्ति के बीच की कमी को पूरा करने के लिए आयात का सहारा लिया गया। अप्रैल, 2014 से मार्च, 2015 के दौरान प्रमुख महानगरों में 22 आवश्यक वस्तुओं के महीने के अन्त के खुदरा मूल्य **अनुलग्नक-II** में दर्शाए गए हैं। आवश्यक वस्तुओं के वस्तुवार मूल्यों, उत्पादन तथा उपलब्धता की स्थिति का संक्षिप्त विश्लेषण आगामी पैराग्राफों में दिया गया है।

9.2 चावल एवं गेंहू

चालू वर्ष (अप्रैल, 2014 - मार्च, 2015) के दौरान अधिकांश केन्द्रों में चावल के खुदरा मूल्यों में वृद्धि का रुख देखा गया। सभी केन्द्रों में चावल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य अप्रैल, 2014 से मार्च, 2015 के दौरान 27-29 रूपये प्रति कि.ग्रा. की सीमा में रहे जबकि अप्रैल, 2013 से मार्च, 2014 के दौरान यह 25-28 रुपये प्रति कि.ग्रा. की सीमा में थे।

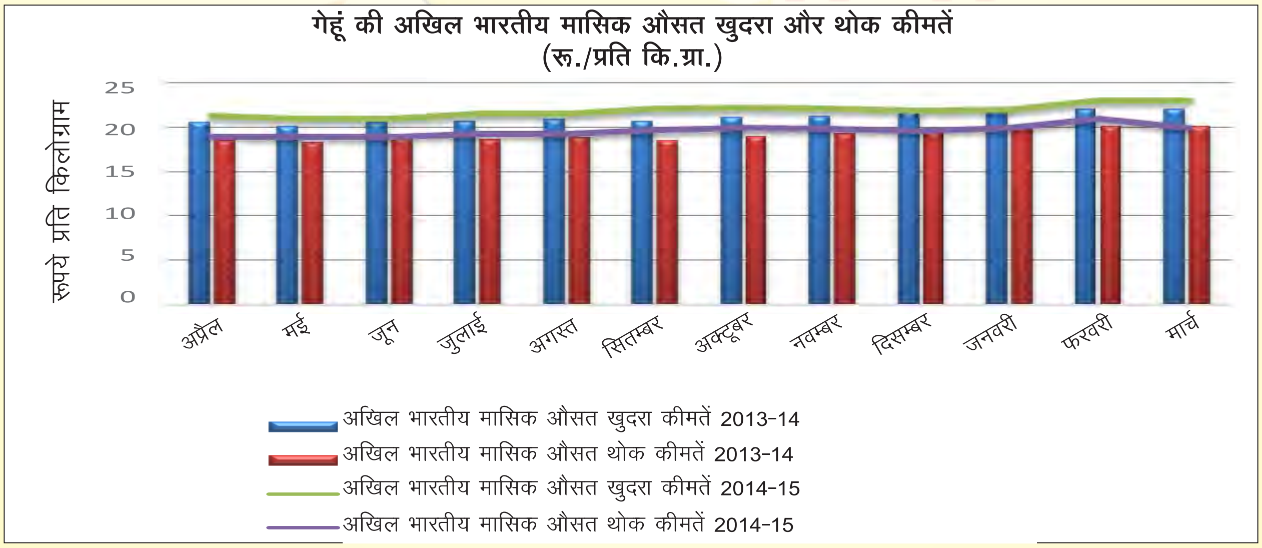
चावल की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा और थोक कीमतें



स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

अप्रैल, 2014 से मार्च, 2015 के दौरान सभी केन्द्रों में गेहूं के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य 21-23 रूपए प्रति किलोग्राम रहे जबकि अप्रैल, 2013 से मार्च, 2014 के दौरान यह 20-22 रूपए प्रति किलोग्राम थे।

गेहूं की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा और थोक कीमतें

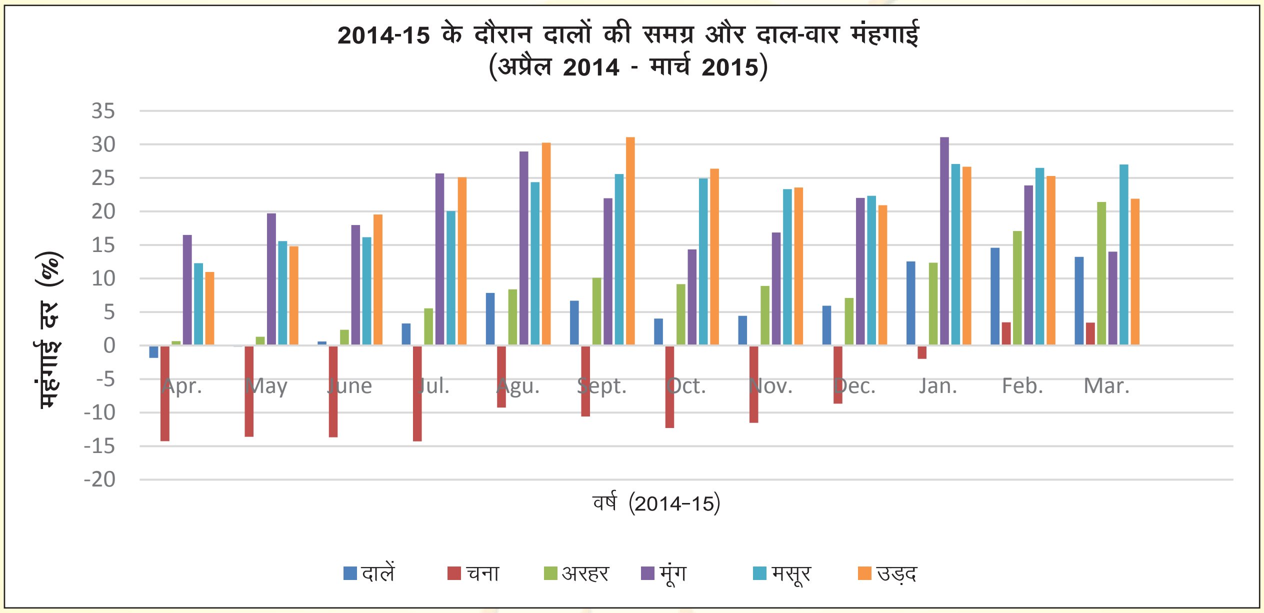


स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

9.3 दालें

कृषि एवं सहकारिता विभाग द्वारा जारी किए गए वर्ष 2014-15 के दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार दालों की बुआई का क्षेत्र 23.37 मिलियन हैक्टेयर था जो कृषि और सहकारिता विभाग द्वारा पिछले वर्ष प्रकाशित किए गए दूसरे अग्रिम अनुमानों के 24.79 मिलियन हैक्टेयर की तुलना में 5.73 प्रतिशत कम है। पिछले वर्ष की समरूपी अवधि की तुलना में इस मौसम के दौरान तूर (खरीफ) और चना (रबी) के क्षेत्र में क्रमशः 4.68% और 13.45% की कमी आई जबकि उड़द (खरीफ एवं रबी) तथा मूंग (खरीफ एवं रबी) के क्षेत्र में क्रमशः 6.78% और 4.77% की बढ़ोतरी हुई (स्रोतःकृषि एवं सहकारिता विभाग)। वर्ष 2013-14 के दूसरे अग्रिम अनुमानों के 19.77 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2014-15 के दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार दालों का उत्पादन 18.43 मिलियन टन होने का अनुमान है। वर्ष 2014-15 में प्रमुख दालों का उत्पादन (कोष्ठक में दिए गए आंकड़े वर्ष 2013-14 के दूसरे अग्रिम अनुमानों को दर्शाते हैं) : तूर 2.74 मीट्रिक टन (3.34 मीट्रिक टन), मूंग 1.39 मीट्रिक टन (1.28 मीट्रिक टन), चना 8.28 मीट्रिक टन (9.79 मीट्रिक टन) तथा उड़द 1.61 मीट्रिक टन (1.59 मीट्रिक टन) होने का अनुमान है।

2014-15 के दौरान दालों की समग्र और दाल-वार मंहगाई



स्रोतः औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग

9.4 खाद्य तेल

वर्ष 2014-15 के लिए दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार कुल नौ तिलहनों का उत्पादन, पिछले वर्ष की समरूपी अवधि के 329.83 लाख टन की तुलना में 298.32 लाख टन होने का अनुमान है जो उत्पादन में 9.57% की कमी को दर्शाता है। ऐसा, पिछले वर्ष की समरूपी अवधि की तुलना में मूंगफली का उत्पादन 91.40 लाख टन से कम होकर 74.68 लाख टन होने, रेपसीड और सरसों का उत्पादन 82.51 लाख टन से कम होकर 73.63 लाख टन होने, सूरजमुखी का उत्पादन 1.17 लाख टन से कम होकर 0.78 लाख टन होने और सोयाबीन का उत्पादन 124.48 लाख टन से कम होकर 116.64 लाख टन रह जाने के कारण हुआ है। जबकि अंरड बीज का उत्पादन 16.46 लाख टन से बढ़कर 19.11 लाख टन और तिल का उत्पादन 6.72 लाख टन से बढ़कर 7.01 लाख टन हो गया है।

खाद्य तेलों की घरेलू आवश्यकताओं के लगभाग 54% तक की पूर्ति आयातों द्वारा होती है जिसमें से कुल आयातों का लगभग 59% कच्चा पॉम तेल और लगभग 17% सोयाबीन तेल होता है। वर्ष 2014-15 (मार्च, 2015 तक) (तेल वर्ष नवम्बर-अक्तूबर) के दौरान 52.50 लाख टन खाद्य तेलों का आयात किया गया जबकि वर्ष 2013-14 के दौरान 116.18 लाख टन खाद्य तेलों का आयात किया गया था। (स्रोतः खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग)।

9.5 सब्जियां

सब्जियों के मूल्य में उतार-चढ़ाव उनकी उपलब्धता और मौसमी कारकों पर निर्भर करता है। सरकार, सब्जियों, विशेष रूप से प्याज, आलू और टमाटर के मूल्यों और उपलब्धता पर बारीकी से नज़र रखती है।

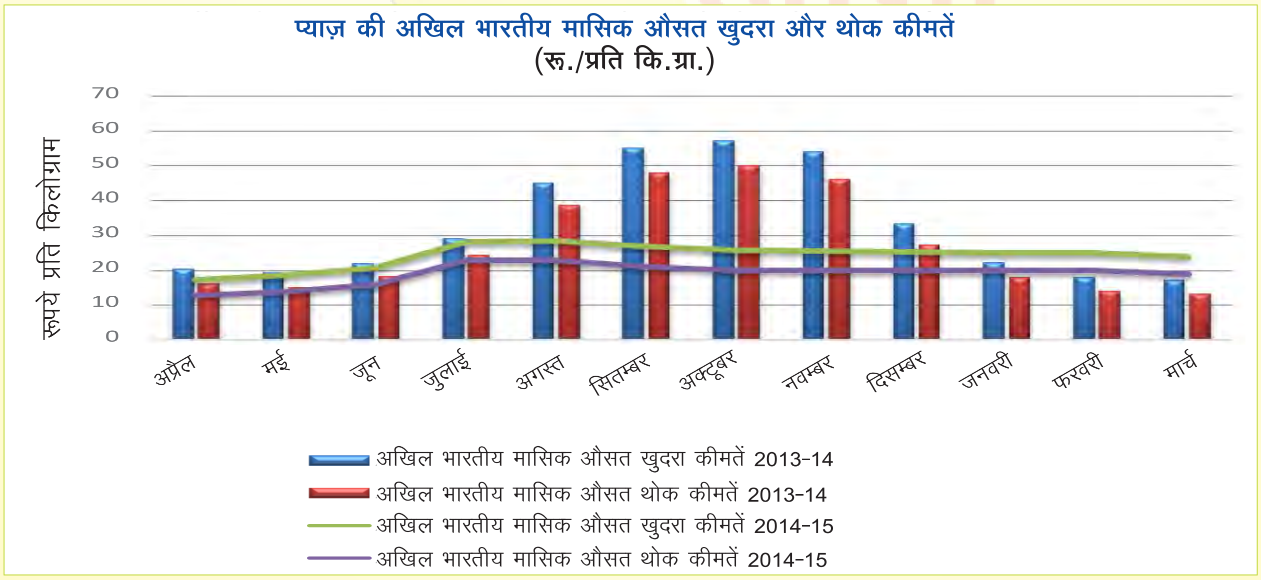
9.6 प्याज

राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा लगाए गए, वर्ष 2014-15 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2014-15 के दौरान प्याज की खेती के तहत 1.19 मिलियन हैक्टेयर क्षेत्र आने का अनुमान लगाया गया जो कि पिछले वर्ष की तुलना में 0.83% कम है। वर्ष 2013-14 के 19.40 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2014-15 के दौरान प्याज का उत्पादन 19.36 मिलियन टन होने का अनुमान लगाया गया जो पिछले वर्ष के उत्पादन से 0.20% कम है।

वाणिज्य विभाग द्वारा दी गई जानकारी के अनुसार वर्ष 2012-13 के दौरान निर्यात किए गए 18.22 लाख टन प्याज की तुलना में वर्ष 2013-14 के दौरान 13.58 लाख टन प्याज का निर्यात किया गया। चालू वर्ष 2014-15 में 8.8 लाख टन प्याज का निर्यात किया जा चुका है। प्याज़ का निर्यात मुख्य रूप से बांग्लादेश, मलेशिया, दुबई, श्रीलंका, बहरीन, नेपाल, सिंगापुर, मस्कट, कुवैत, दोहा/कतर, मारीशस आदि को किया जाता है।

अप्रैल, 2014 से मार्च, 2015 के दौरान सभी केन्द्रों पर प्याज़ के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य 17-28 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में रहे जबकि अप्रैल, 2013 से मार्च, 2014 के दौरान ये 17-57 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में थे।

प्याज़ की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा और थोक कीमतें



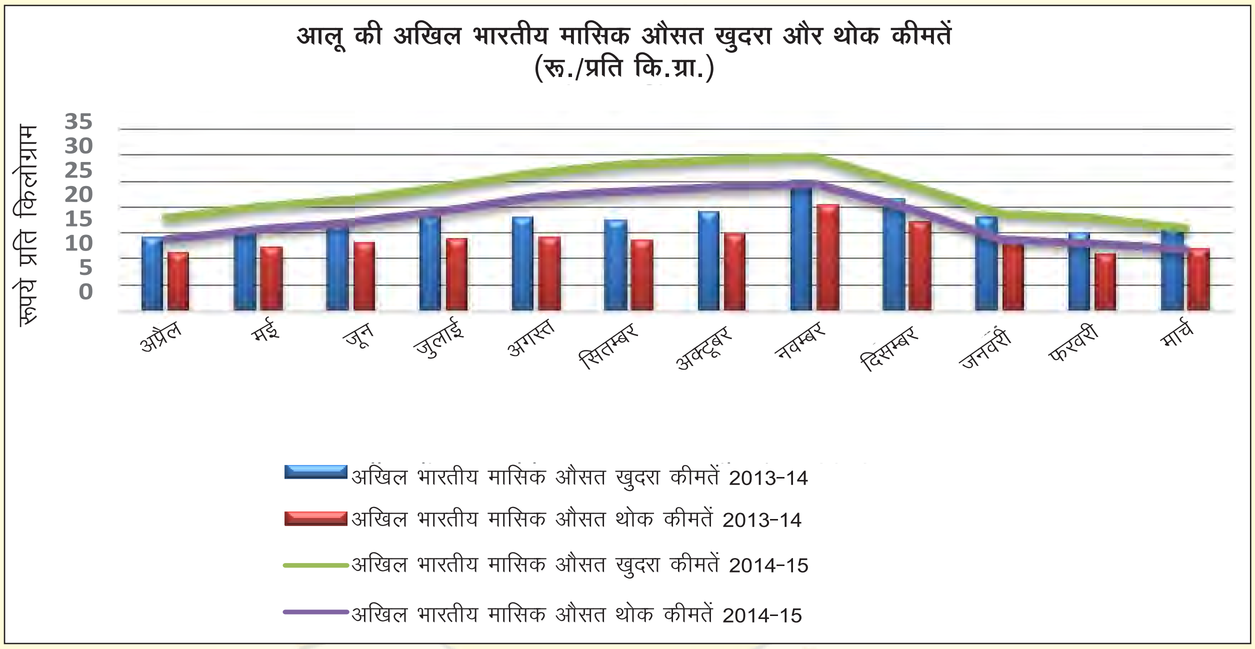
स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

9.7 आलू

राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा लगाए गए, प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2014-15 के दौरान आलू की खेती के तहत 1.99 मिलियन हैक्टेयर क्षेत्र आने का अनुमान लगाया गया जो कि पिछले फसल वर्ष 2013-14 (अंतिम) में 1.97 मिलियन हैक्टेयर था। वर्ष 2013-14 (अंतिम) के 41.56 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2014-15 के दौरान आलू का उत्पादन 42.17 मिलियन टन होने का अनुमान है।

अप्रैल, 2014 से मार्च, 2015 के दौरान सभी केन्द्रों पर आलू के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य 16-30 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में रहे जबकि अप्रैल, 2013 से मार्च, 2014 के दौरान ये 14-25 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में थे।

आलू की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा और थोक कीमतें



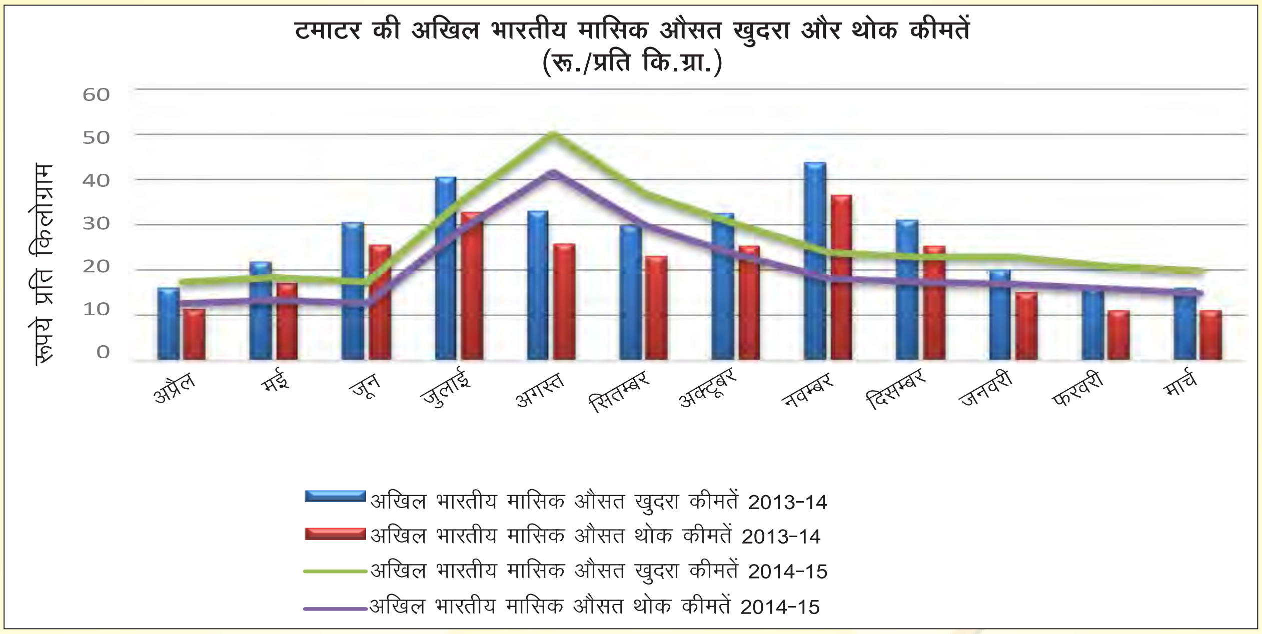
स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

9.8 टमाटर

टमाटर का क्षेत्र और उत्पादन, वर्ष 2013-14 (अंतिम अनुमान) के 0.88 मिलियन हैक्टेयर क्षेत्र और 18.74 मिलियन टन उत्पादन की तुलना में वर्ष 2014-15 (प्रथम अग्रिम अनुमान) के दौरान 0.85 मिलियन हैक्टेयर और 18.31 मिलियन टन रहा (स्रोतः राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड)

अप्रैल, 2014 से मार्च, 2015 के दौरान सभी केन्द्रों पर टमाटर की अखिल भारतीय मासिक खुदरा कीमतें 17-50 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में रहीं जबकि अप्रैल, 2013 से मार्च, 2014 के दौरान ये 16-44 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में थीं।

टमाटर की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा और थोक कीमतें

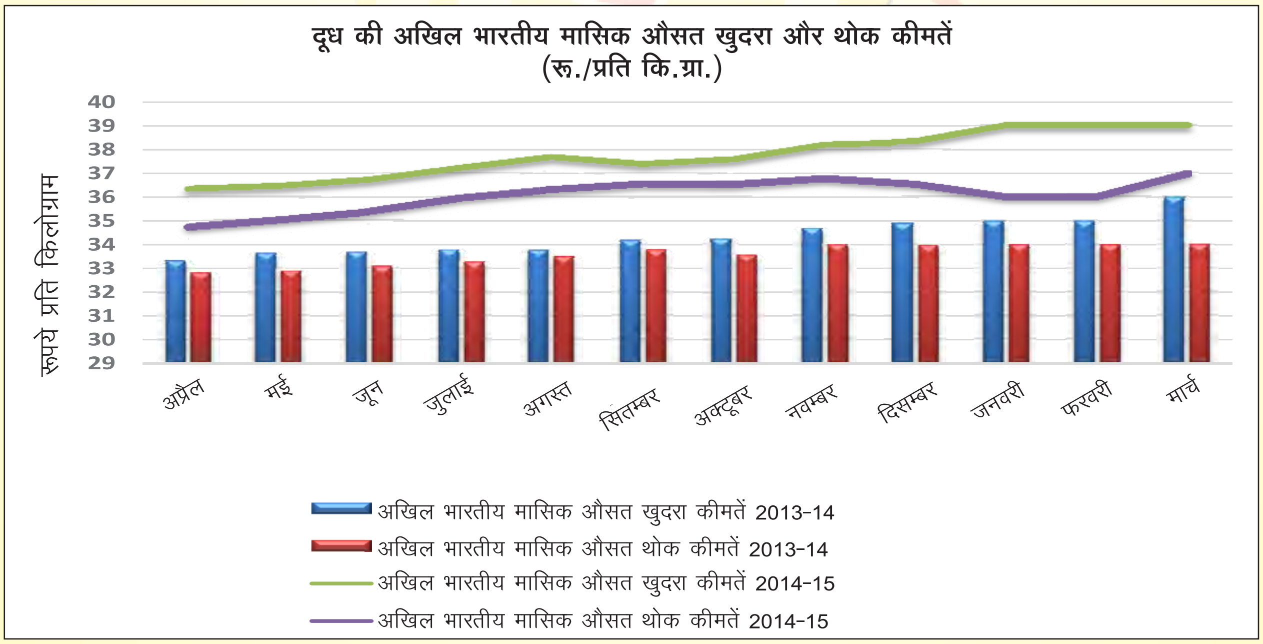


स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

9.9 दूध

अप्रैल, 2014 से मार्च, 2015 के दौरान सभी केन्द्रों पर दूध के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य 36-39 रूपए प्रति लीटर की सीमा में रहे जबकि अप्रैल, 2013 से मार्च, 2014 के दौरान ये 33-36 रूपए प्रति लीटर की सीमा में थे।

दूध की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा और थोक कीमतें

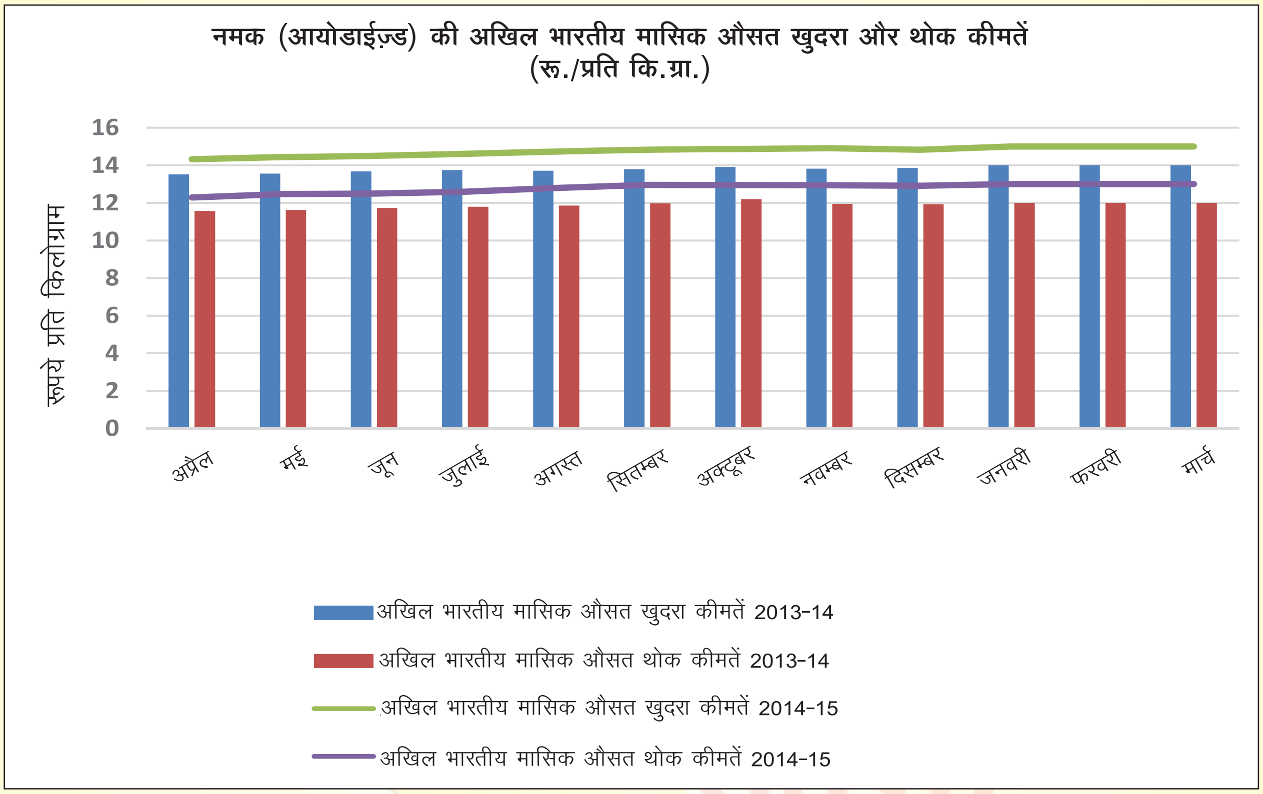


स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

9.10 नमक

नमक के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्यों में बढ़ोतरी हुई तथा अप्रैल, 2014 से मार्च, 2015 के दौरान यह 14-15 रूपए प्रति किलोग्राम की सीमा में रहे जबकि अप्रैल, 2013 से मार्च 2014 के दौरान ये 14 रूपए प्रति किलोग्राम थे।

नमक की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा और थोक कीमतें



स्रोतः राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

आवश्यक वस्तुएं

1. किस वस्तु को आवश्यक वस्तु की संज्ञा दी गई है?

आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 की अनुसूची में शामिल कोई भी वस्तु आवश्यक वस्तु है।

2. क्या सभी आवश्यक वस्तुएं स्टॉक सीमाओं और जमाखोरी के तहत आती हैं ?

जी, नहीं। किसी स्टॉक को जमाखोरी का नाम देने के प्रयोजनार्थ राज्य सरकार द्वारा आवश्यक वस्तु अधिनियम के अन्तर्गत आदेश जारी करने होते हैं। उस आदेश के तहत आने वाली वस्तु की वह मात्रा, जो उस आदेश के उल्लंघन में रखी गई हो, जमाखोरी कहलाती है

3. क्या आवश्यक वस्तुओं की आवजाही, वितरण और व्यापार पर कोई अन्तर्राज्यीय प्रतिबंध है?

जी, नहीं। संघ सरकार के दिनांक 15.02.2002 के आदेश के अनुसार आवश्यक वस्तुओं के व्यापार से सभी प्रकार के प्रतिबंध हटा दिए गए हैं।

4. क्या राज्य, आवश्यक वस्तु अधिनियम और चोरबाज़ारी एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम के अन्तर्गत आने वाले मामलों के विचारण के लिए विशेष न्यायालयों का गठन कर सकते हैं?

जी, हां। राज्यों के पास किसी भी प्रकार के अपराधों के लिए, सम्बन्धित उच्च न्यायालयों के परामर्श से विशेष न्यायालय गठित करने की अन्तर्निहित शक्तियां हैं। इसके अतिरिक्त, आवश्यक वस्तुओं के लिए, किसी भी विद्यमान न्यायालयों में से किसी को भी विशेष न्यायालय पदनामित किया जा सकता है।

5. आवश्यक वस्तुओं की जमाखोरी और चोरबाज़ारी के विरूद्ध किन प्राधिकारियों को शिकायत करनी चाहिए ?

जिला मजिस्ट्रेट, पुलिस आयुक्त, राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के सम्बन्धित विभाग का सचिव अथवा राज्य द्वारा अधिसूचित कोई अन्य प्राधिकारी, जिला पुलिस अधीक्षक वे प्राधिकारी हैं, जिन्हें शिकायत की जा सकती है।

6. क्या आवश्यक वस्तुओं के सम्बन्ध में अधिकतम खुदरा मूल्य (एम.आर.पी.) लागू होता है?

जी, हां। शीघ्र नष्ट न होने वाली वस्तुओं का अधिकतम खुदरा मूल्य निर्धारित किया जाता है। शीघ्र नष्ट होने वाली वस्तुओं के सम्बन्ध में कीमतों को विनियमित करना राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की जिम्मेदारी है।

अध्याय 10

आवश्यक वस्तु विनियमन तथा प्रवर्तन

यह विभाग *अन्य बातों के साथ-साथ* निम्नलिखित अधिनियमों को प्रशासित कर रहा हैः

क. आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955

ख. चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980

इन विधायनों का मुख्य उद्देश्य देश के आर्थिक रूप से कमजोर लोगों को उचित मूल्य पर कुछ वस्तुओं नामतः आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना है। इस राष्ट्रीय लक्ष्य को प्राप्त करने के लिए आम जनता के लिए आवश्यक वस्तुओं के उत्पादन, आपूर्ति तथा वितरण तथा व्यापार एवं वाणिज्य का नियंत्रण, संविधान द्वारा सुनिश्चित होना चाहिए। इस प्रयोजनार्थ अनुच्छेद 246 के तहत तथा सातवीं अनुसूची की समवर्ती सूची की प्रविष्टि सं0 33 के अंतर्गत संसद ने आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 पारित किया जिस पर भारत के राष्ट्रपति ने दिनांक 1 अप्रैल, 1955 को अपनी स्वीकृति प्रदान की।

आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 में आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति को बनाए रखने अथवा उसमें वृद्धि करने तथा उनके समान वितरण और उचित मूल्यों पर उपलब्धता के लिए उत्पादन, आपूर्ति, वितरण आदि के नियंत्रण हेतु प्रावधान किए गए हैं। अधिनियम के तहत अधिकांश शक्तियां केंद्र सरकार द्वारा राज्य सरकारों को प्रत्यायोजित की जाती हैं। अधिनियम के तहत शक्तियों का प्रयोग करते हुए केंद्र सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों और राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों ने आवश्यक घोषित की गई वस्तुओं के संबंध में उत्पादन, वितरण, मूल्य निर्धारण तथा व्यापार के अन्य पहलुओं को विनियमित करने के लिए आवश्यकता पड़ने पर समय-समय पर नियंत्रण आदेश जारी किए हैं। वर्तमान में किसानों तथा ''गरीबी रेखा से नीचे'' रहने वाले लोगों के एक बड़े वर्ग के हितों की रक्षा के लिए आवश्यक समझी जाने वाली निम्नलिखित सात वस्तुओं को आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के अंतर्गत बनाए रखा गया हैः

(1) औषधियां;

(2) उवर्रक, अकार्बनिक, कार्बनिक अथवा मिश्रित;

(3) खाद्य पदार्थ, जिसमें खाद्य तिलहन और तेल शामिल हैं;

(4) पूर्णतः कपास से निर्मित हंक यार्न;

(5) पेट्रोलियम और पेट्रोलियम उत्पाद;

(6) कच्चा जूट और जूट के वस्त्र;

(7) *(i) खाद्य-फसलों के बीज और फलों तथा सब्जियों के बीज;*

(ii) पशु चारे के बीज; और

(iii) जूट के बीज

*(*iv*) बिनौला

*दिनांक 29.12.2009 की अधिसूचना द्वारा शामिल

*''खाद्यपदार्थ'' में कच्चा एवं तैयार खाना और खाना बनाने के लिए सामग्री शामिल है।

इन दोनों महत्वपूर्ण सामाजिक-आर्थिक विधायनों में से किसी का भी उल्लंघन रोकने के लिए राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों को अत्यधिक सक्रिय होना होगा, क्योंकि इनका उद्देश्य समाज के कमजोर वर्गों को संरक्षण प्रदान करना है। राज्य सरकारों/संघ शासित क्षेत्र प्रशासनों द्वारा सूचित किया गया है कि वर्ष 2014 (31.12.2013 की स्थिति के अनुसार) के दौरान 131767 छापे मारे गए, 11988 व्यक्तियों को गिरफ्तार किया गया, 3185 व्यक्तियों को अभियोजित किया गया और 2074 व्यक्तियों को दोषसिद्ध पाया गया।

खाद्य महंगाई के संदर्भ में बड़े पैमाने पर उपभोग की जाने वाली आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों में हुई बढ़ोतरी के संदर्भ में जुलाई-सितम्बर, 2014 के दौरान हर तरफ से चिन्ता का स्वर उभर रहा था। सरकार द्वारा परिस्थिति की समीक्षा की गई और मंत्रिमंडल के अनुमोदन से दिनांक 15.02.2002 के केंद्रीय आदेश (जिसमें किसी डीलर द्वारा गेहूं, धान/चावल, कच्चा अनाज, चीनी, खाद्य तिलहनों और खाद्य तेलों को मुक्त रूप से खरीदने, स्टॉक रखने, बिक्री करने, परिवहन, वितरण, निपटारे, प्राप्ति और उसकी किसी मात्रा में उपयोग अथवा खपत की अनुमति दी जा सकती है और इसके लिए आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के अंतर्गत जारी किसी आदेश के तहत परमिट अथवा लाइसेंस की आवश्यकता नहीं होगी) के कुछ उपबंधों को स्थगित रखने का निर्णय लिया गया ताकि राज्य सरकारें/संघ शासित क्षेत्र प्रशासन आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के अंतर्गत दालों, खाद्य तेलों, खाद्य तिलहनों, चावल और धान, प्याज और आलू के संबंध में जमाखोरी रोधी ऑपरेशन संचालित करने के लिए प्रभावी कार्रवाई करने हेतु सक्षम हो सकें। इन आदेशों की वैधता को समय-समय पर बढ़ाया जाता रहा है। वर्तमान में, दिनांक 03.07.2014 के केंद्रीय आदेश के तहत दालों, खाद्य तेलों और खाद्य तिलहनों के लिए स्टॉक सीमाएं 30.09.2015 तक और प्याज तथा आलू के संबंध में स्टॉक सीमाएं 02.07.2015 तक अनुमेय हैं। धान और चावल के संबंध में दिनांक 29.11.2013 के केंद्रीय आदेश की वैधता 30.11.2014 को व्यपगत होगी, अतः इन वस्तुओं के लिए 01.12.2014 तक कोई स्टॉक सीमा लागू नहीं होगी।

सरकार ने, विदेश व्यापार निदेशालय द्वारा जारी आयातक निर्यातक कोड धारक निर्यातकों को दिनांक 28.11.2013 से खाद्य तिलहनों, खाद्य तेलों और चावल के संबंध में आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 स्टॉक धारण सीमाओं के दायरे से छूट प्रदान करने का अनुमोदन दे दिया है। इससे निर्यातकों को पैमाने की बचतों और दीर्घकालिक आधार पर निर्यात मांग को पूरा करने के लिए बड़े संचालनों के लाभ प्राप्त होने में सहायता मिलेगी।

जमाखोरी तथा काला-बाजारी जैसी अनैतिक व्यापारिक गतिविधियों को रोकने के लिए राज्य सरकारों/संघ शासित प्रशासनों द्वारा चोर बाजारी निवारण तथा आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 का कार्यान्वयन किया जा रहा है। यह अधिनियम केन्द्र एवं राज्य सरकारों को समुदाय के लिए आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति को बनाए रखने में बाधा डालने वाली गतिविधियों को चलाने वाले व्यक्तियों को गिरफ्तार करने की शक्तियां प्रदान करता है। राज्य सरकारों से प्राप्त रिपोर्टों के अनुसार 1.1.2014 से 31.12.2014 तक की अवधि में अधिनियम के तहत 142 व्यक्तियों की नजरबंदी के आदेश दिए गए। केंद्र सरकार और राज्य सरकारों को नजरबंदी आदेशों को निरस्त करने की शक्तियां भी प्राप्त हैं। केवल तमिलनाडु और कुछ हद तक गुजरात सरकारों द्वारा अधिनियम का प्रभावी रूप से कार्यान्वयन किया गया है, अन्य राज्यों द्वारा अभी और प्रयास किए जाने की आवश्यकता है।

NATIONAL CONSUMER DAY
24 December, 2009
Hot Tips This Share to become 4 times in 2 months
Invest Today Get 10 times in 5 years
Get Assured 500% Return
One lac will turn 20 lacs in just 10 years
Loan In 5 Minutes
Double your money in 2 years
JAGO GRAHAK JAGO
BE FINANCIALLY LITERATE : SAVE YOUR INVESTMENTS!
Sayani Rani Says....
• Be financially literate.
• Plan your expenses/investments as per your income.
• Don't get misguided through misleading advertisements.
• Check all the terms & conditions before entering into a financial contract.
• Be aware of the provisions of Consumer Protection Act, 1986.
• Stand up for your rights and approach Consumer Forum for redressal of grievance in case of deficiency in Goods/Services.
• Always insist on a Bill/Receipt for the purchase of a Goods/Service.
To locate the Consumer Forum in your Area, log on to www.ncdrc.nic.in
National Consumer Helpline No. (1800-11-4000 Toll Free)
(From BSNL/MTNL lines) or 011-27662955, 56, 57, 58 (Normal Call Charges Apply)
(9.30 am to 5.30 pm - Monday to Saturday)
Issued in public interest by :
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs, Government of India,
Krishi Bhawan, New Delhi-110001 website : www.fcamin.nic.in

अध्याय 11

बजट एवं वित्तीय पुनरीक्षा

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय (उपभोक्ता मामले विभाग) का समेकित वित्त प्रभाग के प्रमुख अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार है।

समेकित वित्त प्रभाग के कार्य इस प्रकार हैं -

- यह सुनिश्चित करना कि मंत्रालय द्वारा बजट तैयार करने के लिए निर्धारित समय सीमा का अनुपालन किया जा रहा है और बजट वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों के अनुरूप है;
- सामान्य वित्तीय नियमों (जी.एफ.आर.) के अनुसरण में अपेक्षाओं के अनुरूप पूर्ण विभागीय लेखों का रख-रखाव और यह सुनिश्चित करना कि मंत्रालय, उसके द्वारा प्रत्यक्ष रूप से नियंत्रित अनुदानों अथवा विनियोजनों में से किए गए व्यय के लेखों का रख-रखाव कर रहा है और अधीनस्थ कार्यालयों द्वारा किए गए व्यय के आंकड़े भी प्राप्त करना;
- आवश्यक नियंत्रण रजिस्टर रखकर स्वीकृत अनुदानों की तुलना में अनुदानों में से किए गए खर्च की प्रगति की पुनरीक्षा करना और जहां व्यय की प्रगति असामान्य है वहां नियंत्रण प्राधिकारियों को समय रहते चेतावनी देना;
- सामान्य वित्तीय नियमों के तहत अपेक्षित, देनदारियों और प्रतिबद्धताओं के रजिस्टर का उचित रख-रखाव सुनिश्चित करना, ताकि बजट अनुमानों की वास्तविक तैयारी करने, बुक ऋणों पर नजर रखने और प्रत्याशित बचतों को समय पर वापिस करने में सुविधा हो सके;
- अनुदानों के लिए अनुपूरक मांगों हेतु प्रस्तावों की जांच करना;
- प्रत्यायोजित शक्तियों के क्षेत्र में आने वाले सभी मामलों के संबंध में प्रशासनिक मंत्रालय को परामर्श देना। इसमें मंत्रालय को कार्यालय अध्यक्ष की हैसियत से प्राप्त शक्तियों के अलावा सभी शक्तियां शामिल हैं। आंतरिक वित्त प्रभाग अनिवार्य रूप से यह सुनिश्चित करेगा कि प्रत्यायोजित शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्रशासनिक मंत्रालय द्वारा जारी की गई स्वीकृति में स्पष्ट रूप से यह उल्लेख किया जाए कि यह आंतरिक वित्त सलाहकार के परामर्श के बाद जारी किया गया है;
- विभाग का आउटकम बजट तैयार करने में समन्वय करना;
- अपेक्षित दृढ़ता के साथ स्कीमों/परियोजनाओं का उच्च गुणवत्ता मूल्यांकन और मूल्यांकन सुनिश्चित करना;
- लेखा परीक्षा आपत्तियों के निपटान, निरीक्षण रिपोर्टों, प्रारूप लेखा परीक्षा पैराओं पर अनुवर्ती कार्रवाई करना और लेखा परीक्षा रिपोर्टों तथा विनियोजन लेखों पर त्वरित कार्रवाई सुनिश्चित करना।

11.1 भुगतान और लेखा संगठन

उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव मुख्य लेखा प्राधिकारी हैं जिनकी सहायता उपभोक्ता मामले विभाग के अपर सचिव एवं वित्त सलाहकार तथा मुख्य लेखा नियंत्रक करते हैं। उपभोक्ता मामले विभाग के विभागीकृत भुगतान और लेखा संगठन में नई दिल्ली में एक प्रधान लेखा कार्यालय के अलावा चार भुगतान और लेखा कार्यालय हैं जो नई दिल्ली, मुंबई, चेन्नई और कोलकाता में अवस्थित हैं। मुख्य लेखा नियंत्रक, उपभोक्ता मामले विभाग के भुगतान और लेखा संगठन के प्रमुख हैं।

मुख्य लेखा नियंत्रक के तहत भुगतान और लेखा संगठन निम्नलिखित कार्यों के लिए जिम्मेदार है:-

(i) भुगतान और लेखा कार्यालयों तथा चैक आहरण और संवितरण अधिकारियों के जरिए सरकारी सेवकों तथा अन्यों को वेतन और भत्तों, भविष्य निधि दावों, कार्यालय के आकस्मिक खर्चों, विविध भुगतानों, ऋणों और अग्रिमों के साथ-साथ सहायता-अनुदान के भुगतान की व्यवस्था करना।

(ii) सेवानिवृत्त होने वाले सरकारी सेवकों के संबंध में पेंशन भुगतान आदेश (पी.पी.ओ.) जारी करना और सेवानिवृत्ति लाभों का भुगतान करना।

(iii) उपयोग प्रमाण-पत्रों का पर्यवेक्षण और मॉनीटरिंग करना।

(iv) राज्य सरकारों/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों/स्वायत्तशासी निकायों को दिए गए ऋणों और सहायता-अनुदानों का रिकार्ड रखना।

(v) मंत्रालय/विभाग/सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम/स्वायत्तशासी निकायों को तकनीकी परामर्श देना।

(vi) आशोधित रोकड़ प्रबंधन प्रणाली के अंतर्गत व्यय की पुनरीक्षा करना।

(vii) आंतरिक लेखा परीक्षा एकक, सभी आहरण एवं संवितरण अधिकारियों के कार्यालयों तथा मंत्रालय के विभागों के अन्य लेखा परीक्षा योग्य एककों के निरीक्षण और आंतरिक लेखा परीक्षा करने के लिए जिम्मेदार है।

इस मंत्रालय का प्रधान लेखा कार्यालय मासिक लेखे, व्यय विवरण, योजनागत व्यय की पुनरीक्षा और वार्षिक लेखे इत्यादि जैसी आवधिक रिपोर्टें तैयार करता है। मासिक लेखे, प्राप्तियां और भुगतानों का समग्र शीर्षवार चित्रण करते हैं। प्रधान लेखा कार्यालय, विभिन्न भुगतान एवं लेखा कार्यालयों द्वारा उसको ई-लेखा के माध्यम से प्रस्तुत किए गए मासिक लेखों को संकलित करता है। मंत्रालय के संकलित लेखों को भारत संघ के लेखों में शामिल करने के लिए महालेखा नियंत्रक, वित्त मंत्रालय को भेजा जाता है।

मुख्य लेखा नियंत्रक के समग्र नियंत्रणाधीन, आंतरिक लेखा परीक्षा का प्रबंधन दो लेखा परीक्षा पार्टियों द्वारा किया जाता है जिनमें से एक कोलकाता में और एक नई दिल्ली मुख्यालय में है। आन्तरिक लेखा परीक्षा द्वारा लेखों के प्रबन्धन, विभिन्न वित्तीय एवं लेखा मैनुअलों का कार्यान्वयन, वित्तीय अनियमितताओं और प्रक्रियागत चूकों को इंगित करने सहित अनेक क्षेत्रों में जांच की जाती है।

मंत्रालय के निर्देशानुसार, उपभोक्ता मामले विभाग के ''विधिक माप विज्ञान प्रभाग'' की विशेष लेखा परीक्षा दिनांक 27 अक्तूबर, से 18 दिसम्बर, 2014 की अवधि के दौरान आयोजित की गई, और एक मसौदा रिपोर्ट भी जारी की गई है।

लेखा-परीक्षा के प्रेक्षणों का सार

नियन्त्रक एवं महालेखा परीक्षक की बकाया लेखा-परीक्षा रिपोर्टों पर की गई कार्रवाई सम्बन्धी नोट

उपभोक्ता मामले विभाग से सम्बन्धित लेखा-परीक्षा प्रेक्षणों के सम्बन्ध में की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों की स्थिति (31.12.2014 की स्थिति के अनुसार)

मंत्रालय/विभाग का नाम	सी.ए.जी. की वर्ष 2011-12 की रिपोर्टें	सी.ए.जी. की वर्ष 2012-13 की रिपोर्टें	सी.ए.जी. की वर्ष 2014 की रिपोर्टें	कुल (1+2+3)
	(1)	(2)	(3)	(4)
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय (उपभोक्ता मामले विभाग)	0	1	1	2

रिपोर्ट संख्या 2014 का 25

संसद में 28 नवम्बर, 2014 को प्रस्तुत

संघ सरकार (सिविल) संयुक्त सिविल एवं स्वायत्त निकाय

सिविल और स्वायत्त निकायों की संयुक्त लेखा-परीक्षा रिपोर्ट

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

अप्राधिकृत व्यय

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा अपनी अतिरिक्त अपेक्षताओं को अपने प्रशासनिक नियंत्रण में आने वाले दो संबंधित निकायों से 1.08 करोड़ रूपये का प्रबंध करके पूरा किया गया। विभाग की यह कार्रवाई बजट प्रावधानों से अधिक खर्च को दर्शाती है और संसद द्वारा दिए गए प्राधिकार में गतिरोध पैदा करती है। **(पैरा 3.1)**

उपभोक्ता कानून का ज्ञान आपकी समस्याओं का समाधान

JAGO GRAHAK JAGO

- हम विज्ञापनों से भ्रमित नही होते
- हम खुदरा मूल्य से अधिक नही देते हैं।
- हम प्रोडक्टस पर ISI मार्क जरुर देखते हैं
- हम सदा रसीद लेते हैं।

मिलावटी, नकली और जाली सामान के खिलाफ हम सदा अभियान जारी रखेंगें

मार्ग दर्शन के लिए फोन करें

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नं.- 1800-11-11-4000

(टोल फ्री. बी. एस. एन. एल, एवं एम. टी. एन. एल).

011-27662955-58 (सामान्य कॉल दर)

Government of India

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, उपभोक्ता मामले विभाग
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली- 110001
वेबसाइट : www.fcamin.nic.in

अध्याय 12

राजभाषा का प्रचार-प्रसार

इस विभाग में, संयुक्त निदेशक (राजभाषा) के अधीन एक हिंदी प्रभाग है जो विभाग के सभी अनुवाद कार्यों को संपन्न करता है और विभाग में तथा इसके साथ-साथ सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों एवं उनके क्षेत्रीय संगठनों में भारत सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार है।

वर्ष के दौरान राजभाषा अधिनियम तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों उपबंधों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त कार्यवाही की गई। राजभाषा अधिनियम, 1963 और उसके अधीन बनाए गए नियमों के उपबंधों का समुचित अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए विभाग में जांच बिन्दुओं की स्थापना की गई है। इन जांच बिन्दुओं के प्रभावी अनुपालन के लिए कारगर कदम उठाए गए। विभाग के जिन सम्बद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों के 80 प्रतिशत या उससे अधिक कर्मचारियों (समूह घ को छोड़कर) को हिन्दी का कार्यसाधक ज्ञान है, उन को राजभाषा (संघ के शासकीय प्रयोजनों के लिए प्रयोग) नियम, 1976 के नियम 10(4) के तहत भारत के राजपत्र में अधिसूचित किया गया। इसके साथ ही विभाग ने उक्त नियमों के नियम 8(4) के अंतर्गत और नियम 10(4) के तहत अधिसूचित ऐसे कार्यालयों को सभी काम हिन्दी में करने के लिए आदेश भी जारी किए।

राजभाषा विभाग द्वारा संघ की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जारी किए गए वर्ष 2014-15 के वार्षिक कार्यक्रम पर जारी किए गए आदेशों को विभाग तथा इसके सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में अनुपालन के लिए परिचालित किया गया। इस संबंध में हुई प्रगति पर तिमाही रिपोर्टों के जरिए निगरानी रखी गई है और राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकों में उन पर समीक्षात्मक/आलोचनात्मक चर्चा की गई।

वर्ष के दौरान विभाग तथा उसके सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा नीति को लागू करने में हुई प्रगति की समीक्षा करने के लिए विभाग में गठित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकें नियमित रूप से आयोजित की गईं। इन बैठकों में हिन्दी को बढ़ावा देने के लिए नए विचारों पर तथा क्षेत्रीय भाषाओं का अनुपूरक प्रयोग करने पर भी जोर दिया गया।

मंत्रालय की हिन्दी सलाहकार समिति की बैठक 19 फरवरी, 2014 को आयोजित की गई। बैठक के कार्यवृत पर अनुवर्ती कार्रवाई की जा रही है।

JAGO GRAHAK JAGO
CAUTION, CARE, AWARENESS
YOUR WEAPON AGAINST
FALSE MISLEADING AD PROMISES
'International MBA in 6 Months !'
'Loose upto 15 Kgs in 20 days !'
'Job Opportunity abroad !'
'Buy 1 Get 5 Free* !'
Advertisements such as above can mislead. Your surest weapon against such dubious claims - is your own insight. Read, verify, cross check before taking a decision.
Advertisements that Mislead are Acts of Misdeed.
Consumers can also call
National Conumer Helpline No. (1800-11-4000 Toll Free)
(From BSNL/MTNL lines)
011-27662955, 56, 57, 58 (Normal Call Charges Apply)
Issued in public interest by
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs, Government of India
Krishi Bhawan, New Delhi- 110 001
Website:www.fcamin.nic.in
For filing of complaints, consumers can also log on to www.core.nic.in

अध्याय 13

नागरिक अनुकूल ई-गवर्नेंस पहलें

सरकार ने, निर्णय लेने की प्रक्रिया में पारदर्शिता को बढ़ाने तथा नागरिक अनुकूल, त्वरित एवं प्रभावी शासन उपलब्ध कराने के लिए उत्पादकता को बेहतर बनाने तथा अपनी आंतरिक प्रक्रियाओं को सुधारने पर ध्यान केन्द्रित किया है। 'न्यूनतम सरकार अधिकतम सुशासन' उक्ति से यह बेहतर रूप से स्पष्ट हो जाता है। इस उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए विभाग ने अपने अधिकतम कार्यों को डिजिटल स्वरूप दे दिया है। इलैक्ट्रॉनिक गवर्नेंस संबंधी की गई पहलों का संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है :

13.1 ई-ऑफिस का क्रियान्वयन :

उपभोक्ता मामले विभाग की निर्णय लेने संबंधी प्रक्रियाएं पूर्णतः स्वचालित हैं। राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र के ई-ऑफिस सॉफ्टवेयर पर आधारित इलैक्ट्रॉनिक फाईलें, विभाग में निर्णय लेने के आधार का परिमाण है। इससे सरल, तीव्र एवं पारदर्शी निर्णय में मदद मिली है और उत्पादकता में बढ़ोतरी हुई है।

13.2 ई-बुक :

विभाग द्वारा की गई पहलों तथा प्राप्त उपलब्धियों के बारे में एक ई-बुक विभाग की वेबसाईट (http://consumeraffairs.nic.in) पर उपलब्ध है। यह पुस्तिका डाउनलोड किए जाने वाले स्वरूप में अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्नों के उत्तर, जो उपयोगी होते हैं, सहित उपभोक्ता के लिए आवश्यक मूल जानकारी उपलब्ध कराती है।

13.3 पे-रोल सॉफ्टवेयर

कर्मचारियों के वेतन तथा अन्य भत्तों का आहरण एवं संवितरण पूर्णतः स्वचालित कर दिया गया है।

13.4 संसदीय प्रश्न एवं उत्तर

लोकसभा तथा राज्यसभा, दोनों, में पूछे गए उपभोक्ता मामले विभाग से संबंधित प्रश्न तथा उत्तर, आम जनता के लिए विभाग की वेबसाईट पर उपलब्ध हैं।

13.5 गामा :

भ्रामक विज्ञापनों की समस्या से निपटने के लिए विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2014 के अवसर पर शिकायतों के लिए एक केन्द्रीय रजिस्ट्री के रूप में कार्य करने के लिए एक समर्पित पोर्टल (gama.gov.in) का शुभारम्भ किया गया और यह उपभोक्ताओं द्वारा दर्ज कराई गई शिकायतों की केन्द्रीय रजिस्ट्री के रूप में कार्य करेगा।

13.6 विभिन्न प्रारूपों का सरलीकरण एवं डिजीटलीकरण :

कार्य सरल रूप से करने के लिए उपभोक्ताओं एवं नागरिकों द्वारा प्रयोग किए जाने वाले अपेक्षित प्रारूपों का सरलीकरण एवं डिजीटलीकरण किया गया है। उन्हें आम जनता को उपलब्ध कराने हेतु विभाग की वेबसाईट पर डाला गया है।

13.7 मूल्य निगरानी पद्धति :

देश भर के 71 केन्द्रों से 22 आवश्यक वस्तुओं के मूल्य एकत्रीकरण एवं आंकड़ों के संग्रहण की प्रक्रिया पूरी तरह से स्वचालित है। प्रतिदिन रिपोर्ट तैयार की जाती है और निर्णय लेने वाले विभिन्न प्राधिकारियों को परिचालित की जाती हैं। इसके साथ ही चुनिन्दा वस्तुओं के संबंध में एक पाक्षिक रिपोर्ट तैयार की जाती है और प्रधानमंत्री कार्यालय सहित निर्णय लेने वाले विभिन्न प्राधिकारियों को परिचालित की जाती है।

gama.gov.in पोर्टल के माध्यम से प्राप्त शिकायतों पर कार्रवाई के लिए ए.एस.सी.आई. के साथ समझौता ज्ञापन का आदान-प्रदान करते हुए श्री मनोज परिडा, आई.ए.एस., संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग

आपके सपनों का घर
अब सिर्फ ₹11.5* लाख में
अफोर्डेबल होम
*शर्तें लागू
और शर्तें लागू का मतलब क्या है?
* क्लब सदस्यता के लिए शुल्क अतिरिक्त
* पार्किंग के लिए शुल्क अतिरिक्त
* अग्नि प्रतिरोधक शुल्क अतिरिक्त
* सुरक्षा शुल्क अतिरिक्त
* बाह्य निर्माण शुल्क अतिरिक्त
...और बहुत कुछ...
जागो ग्राहक जागो
कुछ लुभावने विज्ञापन आपको भ्रमित कर सकते है।
सिर्फ विज्ञापन के आधार पर ही निर्णय न लें। सभी पहलुओं को जांच परख कर ही अपनी मेहनत की कमाई को निवेश करें।
किसी भी प्रकार की सहायता/स्पष्टीकरण के लिए फोन करें:
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन नं0 1800-11-4000
(बीएसएनएल/एमटीएनएल की सेवा से)
011-27662955-58 साधारण शुल्क लागू
जनहित में जारी
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं वितरण विभाग मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार
शास्त्री भवन, नई दिल्ली-110 001 वेबसाईट: www.fcamin.nic.in
शिकायत दर्ज करने के लिए उपभोक्ता www.core.nic.in पर भी लॉग ऑन कर सकते हैं।

अध्याय 14

अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों/शारीरिक रूप से विकलांग/भूतपूर्व सैनिक अधिकारियों की संख्या

विभिन्न ग्रेडों तथा सेवाओं में सीधी भर्ती और पदोन्नति में अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों को प्रतिनिधित्व देने के बारे में कार्मिक तथा प्रशिक्षण विभाग द्वारा समय-समय पर जारी किए गए अनुदेशों का पालन किया गया।

उपभोक्ता मामले विभाग तथा इसके सम्बद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों में नियुक्त अनुसूचित जातियों, अनुसूचित जनजातियों, अन्य पिछड़े वर्गों, शारीरिक रूप से विकलांग व्यक्तियों तथा भूतपूर्व सैनिकों की श्रेणी से संबंधित कार्मिकों की संख्या नीचे दी गई हैः-

अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ा वर्ग/शारीरिक रूप से विकलांग/भूतपूर्व सैनिकों/महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाने वाला विवरण (31.03.2015 की स्थिति के अनुसार)

पद समूह	स्वीकृत संख्या	तैनात कर्मचारियों की कुल संख्या	कालम 3 में से निम्नलिखित से संबंधित कर्मचारियों की संख्या							
			अनु. जाति	अनु. ज.जा.	अन्य पिछड़े वर्ग	शारीरिक रूप से विकलांग			भूतपूर्व सैनिक	महिला
						दृष्टि बाधित	श्रवण विकलांग	अस्थि विकलांग		
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.
समूह क.	172	130	21	7	13	-	-	1	2	14
समूह ख. राजपत्रित	169	125	22	6	5	-	-	2	-	32
अराजपत्रित	240	145	19	2	19	-	-	5	-	31
समूह ग	550	385	96	37	52	-	3	7	6	47
कुल	1131	785	158	52	89	-	3	15	8	124

नोटः संकलन में उपभोक्ता मामले विभाग और इस विभाग के निम्नलिखित संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों से संबंधित सूचना शामिल हैः
राष्ट्रीय परीक्षण शाला - कोलकाता
राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली
विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची
क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं - (अहमदाबाद, बेंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद, गुवाहाटी)

JAGO GRAHAK JAGO

Take care of your Health.

Use Pure Spices!

Food Adulteration is a serious problem.
You however can test the purity of the product yourself !

Product	Adulteration	Test
Spices (Ground)	Powdered bran and saw dust	Sprinkle on water surface. Powdered bran and sawdust float on the surface.
Coriander Powder	Dung Powder	Soak in water. Dung will float and can be easily detected by its foul smell.
Chillies	Brick Powder grit, sand, dirt, filth, etc.	Pour the sample in a beaker containing a mixture of chloroform and carbon tetra chloride. Brick powder and grit will settle at the bottom.

Results as above are indicative in nature.

For testing methods of other products and detailed information log on to www.agmarknet.nic.in

For information on lab tested products log on to www.consumer-voice.org

For any help / clarification, feel free to call National Consumer Help Line

1800-11-4000
(Toll free : Monday-Saturday 9.30 am to 5.30 pm)

011-27662955-58
(Normal call charges apply)

Issued in Public Interest by:

Ministry of Agriculture
Department of Agriculture and Cooperation, Government of India
Krishi Bhawan, New Delhi-110 001

Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs, Government of India
Krishi Bhawan, New Delhi-110 001 Website : www.fcamin.nic.in

Devraha

अध्याय 15

अक्षम व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें

विभिन्न समूहों में अक्षम व्यक्तियों की संख्या दर्शाने वाला विवरण
(31.03.2015 की स्थिति के अनुसार)

मंत्रालय/विभाग का नामः **उपभोक्ता मामले विभाग**

कार्यालय/संगठनः

पद समूह	स्वीकृत पद	तैनात कर्मचारियों की संख्या	कॉलम 3 में से शारीरिक रूप से विकलांग कर्मचारियों की संख्या		
			दृष्टि बाधित	बधिर	अस्थि विकलांग
1.	2.	3.	4.	5.	6.
समूह क	172	130	-	-	1
समूह ख	409	270	-	-	7
समूह ग	550	385	-	3	7
योग	1131	785	-	3	15

The future is bright
with a choice made right
JAGO GRAHAK JAGO
ALWAYS CHECK THE INSTITUTES
CREDENTIALS BEFORE ENROLLING
Regarding validity/Status of Degree/Institution
/Accreditation Status of University/Colleges
Log on to :
● Ministry of Human Resource Development
(www.education.nic.in)
● University Grants Commission
(www.ugc.ac.in)
● All India Council of Technical Education
(www.aicte.ernet.in)
● Association of Indian Universities
(www.aiuweb.org)
● National Assessment and Accreditation
Council (NAAC) (www.naacindia.org)
● Medical Council of India
(www.mciindia.org)
● Distance Education Council
(www.dec.ac.in)
davp 08101/13/0025/0910
Consumers can also call
National Consumer Helpline No. (1800-11-4000 Toll Free)
(From BSNL/MTNL lines)
011-27662955, 56, 57, 58 (Normal Call Charges Apply)
सत्यमेव जयते
Issued in public interest by
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs, Government of India,
Krishi Bhawan, New Delhi-110 001 Web : www.fcamin.nic.in

अध्याय 16

कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न - शिकायत समिति का गठन

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के निवारण संबंधी माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिशा-निर्देशों के अनुसरण में उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा 3 अगस्त, 1998 को एक शिकायत समिति का गठन किया गया था जिसका पुनर्गठन 08.11.2013 को किया गया। सुश्री चन्द्रलेखा मालवीय, प्रधान सलाहकार इस समिति की अध्यक्ष में हैं और सुश्री प्रेमा भट्ट,अवर सचिव, सुश्री जयलक्ष्मी कन्नन, अवर सचिव, और वाई.डब्ल्यू.सी.ए., नई दिल्ली से एक प्रतिनिधि इसके सदस्य हैं तथा श्री एम.ए.चौधरी, अवर सचिव इस समिति के सदस्य सचिव हैं। इस समिति को महिला कर्मचारियों द्वारा की गई शिकायतों के समयबद्ध निवारण से संबंधित कार्य सौपा गया है।

इसके अलावा, यह सैल महिला सैल के रूप में भी कार्य करता है जो निम्नलिखित क्षेत्रों को व्यापक तौर पर कवर करता हैः

(क) विभाग की महिला कर्मचारियों के लिए कार्य के वातावरण में सुधार करने की कार्रवाई करना तथा समन्वय स्थापित करना।

(ख) महिला कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतों को सुनना तथा उन पर शीघ्र कार्रवाई करना।

(ग) महिला कर्मचारियों के कल्याण से संबंधित अन्य सामान्य कार्य।

इस सैल को अभी तक इस संबंध में कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई है। तथापि, विभाग की सभी महिला कर्मचारियों के साथ आवधिक रूप से बैठकें आयोजित की जाती हैं ताकि उनके सामने आ रही समस्याओं, यदि कोई हों, के संबंध में प्रत्यक्ष जानकारी प्राप्त की जा सके और उपचारात्मक उपाय किए जा सकें।

You should know which one to buy.
Go with comparative test.
JAGO GRAHAK JAGO
What is Comparative Test?
• It lets you know the prices of different brands for the same product.
• It compares the features, safety, hidden cost(s), long term maintenance, after sales service and other various qualities of different brands.
• It brings to your notice many other points which the trader or service provider may not offer you.
• It makes your task of buying a product easy by showing the comparison of various features of different brands.
For advice on Consumer Issues, call :
National Consumer Help Line
1800-11-4000
(Toll free : Monday-Saturday 9.30 am to 5.30 pm)
011-27662955-58
Normal call charges apply
Issued in Public Interest by:
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Dibution
Department of Consumer Affairs,
Government of India
Krishi Bhawan, New Delhi- 110 001 Website:www.fcamin.nic.in
davp 08101/13/0118/0910

अध्याय 17

पूर्वोत्तर राज्यों में पहलें

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा भारत के पूर्वोत्तर राज्यों के लिए की गई पहलों की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:

- पूर्वोत्तर राज्यों से प्राप्त होने वाली दैनिक और साप्ताहिक मूल्य रिपोर्टों के आधार पर 22 आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों की निगरानी की जा रही है। राज्य में मूल्य निगरानी कक्ष को सुदृढ़ बनाने के लिए स्वीकृत की गई 1.55 लाख रूपए की राशि असम सरकार को रिलीज़ की गई।
- क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, गुवाहाटी द्वारा 1 मई, 2009 से नए परिसर में कार्य आरम्भ कर दिया गया है और विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में पूर्वोत्तर राज्यों को सेवाएं उपलब्ध करा रही है। विभाग ने पूर्वोत्तर क्षेत्र को 12वीं पंचवर्षीय योजना के अंतर्गत 2.51 करोड़ रूपए का सहायता अनुदान/उपकरण भी प्रदान किए हैं।
- पूर्वोत्तर क्षेत्रों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो का एक शाखा कार्यालय गुवाहाटी में है। यह शाखा कार्यालय राज्य स्तरीय समिति बैठकों के माध्यम से भारतीय मानक ब्यूरो की नीतियों के प्रभावी कार्यान्वयन और भारत सरकार के गुणवत्ता नियंत्रण आदेशों के समन्वय का कार्य करता है।
- मिजोरम में संसदीय परामर्शी समिति की बैठक का आयोजन किया गया। इसी प्रकार, उपभोक्ता जागरूकता संबंधी नौ कार्यक्रम, मानकों की शैक्षणिक उपयोगिता संबंधी दो कार्यक्रम, अनुज्ञप्तिधारकों की एक बैठक और उपभोक्ता संगठन की एक बैठक भी आयोजित की गई। आईजोल, मिजोरम में उपभोक्ताओं, उपभोक्ता संगठनों और अनुज्ञप्तिधारकों/उद्योग जगत का एक सम्मेलन भी आयोजित किया गया।
- भारतीय मानक ब्यूरो ने तेजपुर विश्वविद्यालय के वार्षिक सांस्कृतिक कार्यक्रमों में भागीदारी और काजीरंगा बहुउद्देशीय महिला समाज, असम द्वारा अंतर्राष्ट्रीय व्यापार मेलों के आयोजन के माध्यम से प्रचार अभियान चलाया।
- 31 मार्च, 2015 की स्थिति के अनुसार पूर्वोत्तर के सभी सात राज्यों में कुल वैध प्रमाणन लाइसेंसों की संख्या 550 (उत्पाद के लिए 409 लाइसेंस और हॉलमार्किंग के लिए 141 लाइसेंस) हैं।

409 उत्पाद प्रमाणन लाइसेंसों और 141 हॉलमार्किंग लाइसेंसों का राज्यवार वितरण निम्नानुसार है:-

क्रम संख्या	राज्य	उत्पाद प्रमाणन लाइसेंस	हॉलमार्किंग लाइसेंस
1	असम	269	113
2	त्रिपुरा	31	26
3	मणिपुर	15	-
4	अरुणाचल प्रदेश	12	-
5	मिजोरम	04	-
6	मेघालय	63	02
7	नागालैंड	15	-
	कुल	**409**	**141**

गुवाहाटी में भारतीय मानक ब्यूरो की एक प्रयोगशाला भी है जो यांत्रिक क्षेत्र में परीक्षण सुविधाओं से युक्त है और यह हाई स्ट्रेंथ डिफार्मड स्टील बॉर्स (एस.एस.डी. स्टील बार्स) कोरोगेटेड और सेमी कोरोगेटेड एस्बेस्टोस सीमेंट शीट आदि जैसे उत्पादों का परीक्षण करती है।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला की एक उपग्रह शाखा की स्थापना 1996 में सी. आई. टी. आई. परिसर, कालापहाड़, गुवाहाटी-781016 में की गई थी जिसे देश के पूर्वोत्तर क्षेत्र में सामग्रियों और तैयार उत्पादों के परीक्षण, मूल्यांकन तथा गुणवत्ता नियंत्रण अपेक्षाओं को पूरा करने के उद्देश्य से असम सरकार से किराए पर लिया गया था। असम सरकार के वाणिज्य निदेशक द्वारा इसके कार्यालय और प्रयोगशाला परिसर के लिए सात शेड, जिनका क्षेत्रफल लगभग 12,600 वर्ग फीट है तथा एक हॉस्टल ब्लाक, उपलब्ध कराया गया। राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पूर्वोत्तर क्षेत्र) गुवाहाटी की स्थापना, खपत योग्य इंजीनियरिंग उत्पादों के गुणता आश्वासन के जरिए देश के पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास को देखते हुए की गई थी।

इस समय राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पूर्वोत्तर क्षेत्र) गुवाहाटी द्वारा अपने ग्राहकों को निम्नलिखित सेवाएं प्रदान की जाती हैः-

- विभिन्न प्रकार की इंजीनियरिंग सामग्री जैसे सिविल और रासायनिक (बिल्डिंग मैटीरियल, पावर ब्लॉक्स, कोल, एडमिक्सचर इत्यादि), मैकेनिकल (टी.एम.टी. स्ट्रक्चरल स्टील, एल्यूमिनियम सैक्शन इत्यादि) का परीक्षण और गुणवत्ता मूल्यांकन।
- सीमेंट, जल, सामान्य रसायनों, स्टील आदि के लिए परीक्षण विधियों में प्रशिक्षण प्रदान करना।
- प्रयोगशाला की स्थापना, सेरेमिक सामग्रियों आदि की गुणवत्ता के क्षेत्रों में परामर्शी सेवाएं प्रदान करना।
- विभिन्न गैर सरकारी संगठनों तथा अन्य संगठनों द्वारा शुरु किए गए परियोजना कार्य में राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी की मौजूदा सुविधाओं के अनुसार भाग लेना।

JAGO GRAHAK JAGO
TEA
MEDICIN
CLOTH
SUGAR
OIL
SALT
YOU ARE AWFULLY BUSY.
SOME PEOPLE ARE ALWAYS THERE TO CHEAT YOU.
Net Wt.
MRP. Rs.
Mfg. & Pkt. on
Always check carefully on the packaged commodities :
• Name and Address of Manufacturer or Packer
• Name of the goods
• Net quantity in the package
• Month and year of manufacture or packing
• MRP inclusive of taxes
• Name, address, Helpline No. and email of the Consumer Grievance Reddressal Authority.
davp 08101/13/0106/1011
In case the packages do not carry these declarations, a complaint can be lodged with the office of the Controller, Legal Metrology or Inspector, Legal Metrology of your State/UT.
Consumers ! For online complaint filing log on to: www.core.nic.in or call at toll free No. 18001804566
Issued in Public Interest by:
Government of India
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs,
Krishi Bhawan, New Delhi-110001
website : www.fcamin.nic.in

अनुलग्नक-I

राष्ट्रीय आयोग और राज्य आयोगों में दायर किए गए/निपटाए गए/लंबित मामलों का विवरण

(31.03.2015 की स्थिति के अनुसार)

क्रम सं.	राज्य का नाम	आरम्भ से लेकर दायर किए गए मामले	आरम्भ से लेकर निपटाए गए मामले	लंबित मामले	% निपटान	की स्थिति के अनुसार
	राष्ट्रीय आयोग	93860	83294	10566	88.74	28.02.2015
1	आंध्र प्रदेश	34665	34195	470	98.64	28.02.2015
2	अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह	42	38	4	90.48	31.01.2008
3	अरुणाचल प्रदेश	70	67	3	95.71	31.10.2014
4	असम	2757	2442	315	88.57	31.01.2015
5	बिहार	17568	12291	5277	69.96	31.05.2014
6	चंडीगढ़	13834	13732	102	99.26	31.12.2014
7	छत्तीसगढ़	10948	10271	677	93.82	28.02.2015
8	दमन एवं दीव और दादरा एवं नगर हवेली	25	20	5	80.00	31.03.2011
9	दिल्ली	44796	44083	713	98.41	30.09.2014
10	गोवा	2613	2564	49	98.12	31.01.2015
11	गुजरात	50707	46493	4214	91.69	28.02.2015
12	हरियाणा	45329	44455	874	98.07	31.01.2015
13	हिमाचल प्रदेश	25824	25585	239	99.07	28.02.2015
14	जम्मू और कश्मीर	6727	6170	557	91.72	31.03.2013
15	झारखंड	5302	4824	478	90.98	31.03.2014
16	कर्नाटक	48806	44111	4695	90.38	28.02.2015
17	केरल	27581	25704	1877	93.19	28.02.2015
18	लक्षद्वीप	18	16	2	88.89	31.12.2014
19	मध्य प्रदेश	47261	39782	7479	84.18	28.02.2015
20	महाराष्ट्र	65199	54192	11007	83.12	28.02.2015
21	मणिपुर	139	96	43	69.06	30.09.2008
22	मेघालय	298	285	13	95.64	31.12.2014
23	मिजोरम	211	204	7	96.68	31.10.2014
24	नागालैंड	156	93	63	59.62	31.12.2014
25	ओडिशा	23430	16755	6675	71.51	30.11.2014
26	पुडुचेरी	1000	968	32	96.80	28.02.2015
27	पंजाब	33298	29970	3328	90.01	31.01.2015
28	राजस्थान	61199	55563	5636	90.79	31.01.2015
29	सिक्किम	55	53	2	96.36	31.12.2014
30	तमिलनाडु	26106	23849	2257	91.35	28.02.2015
31	तेलंगाना	1187	0	1187	0.00	28.02.2015
32	त्रिपुरा	1641	1599	42	97.44	28.02.2015
33	उत्तर प्रदेश	74300	47678	26622	64.17	28.02.2015
34	उत्तराखंड	5359	4316	1043	80.54	31.12.2014
35	पश्चिम बंगाल	22648	19124	3524	84.44	31.12.2014
	कुल	**701099**	**611588**	**89511**	**87.23**	

जिला मंचों में दायर किए गए/निपटाए गए/लंबित मामलों का विवरण

(31.03.2015 की स्थिति के अनुसार)

क्रम सं.	राज्य का नाम	आरम्भ से लेकर दायर किए गए मामले	आरम्भ से लेकर निपटाए गए मामले	लंबित मामले	% निपटान	की स्थिति के अनुसार
1	आंध्र प्रदेश	114075	111233	2842	97.51	28.02.2015
2	अंडमान एवं निकोबार द्वीप समूह	330	301	29	91.21	31.03.2006
3	अरुणाचल प्रदेश	411	378	33	91.97	31.10.2014
4	असम	13704	11976	1728	87.39	31.08.2010
5	बिहार	95540	81712	13828	85.53	31.05.2014
6	चंडीगढ़	50573	49421	1152	97.72	31.12.2014
7	छत्तीसगढ़	41592	37941	3651	91.22	28.02.2015
8	दमन एवं दीव और दादरा एवं नगर हवेली	162	144	18	88.89	31.03.2011
9	दिल्ली	249505	234740	14765	94.08	31.12.2012
10	गोवा	6799	6395	404	94.06	31.01.2015
11	गुजरात	193748	182142	11606	94.01	28.02.2015
12	हरियाणा	235524	222869	12655	94.63	31.01.2015
13	हिमाचल प्रदेश	61016	57998	3018	95.05	28.02.2015
14	जम्मू और कश्मीर	20792	18855	1937	90.68	31.12.2007
15	झारखंड	36076	32203	3873	89.26	31.05.2014
16	कर्नाटक	175273	163641	11632	93.36	28.02.2015
17	केरल	193774	183925	9849	94.92	31.01.2015
18	लक्षद्वीप	77	65	12	84.42	31.12.2014
19	मध्य प्रदेश	206343	189930	16413	92.05	28.02.2015
20	महाराष्ट्र	286017	262664	23353	91.84	28.02.2015
21	मणिपुर	1037	1012	25	97.59	30.09.2008
22	मेघालय	995	911	84	91.56	31.12.2014
23	मिजोरम	3466	2819	647	81.33	31.12.2010
24	नागालैंड	624	575	49	92.15	31.12.2014
25	ओडिशा	100217	93071	7146	92.87	30.11.2014
26	पुडुचेरी	3066	2846	220	92.82	28.02.2015
27	पंजाब	171043	167715	3328	98.05	31.01.2015
28	राजस्थान	386892	352076	34816	91.00	31.01.2015
29	सिक्किम	335	316	19	94.33	31.12.2014
30	तमिलनाडु	109781	101878	7903	92.80	31.12.2014
31	तेलंगाना	86467	82843	3624	95.81	28.02.2015
32	त्रिपुरा	3221	3091	130	95.96	28.02.2015
33	उत्तर प्रदेश	621397	546089	75308	87.88	28.02.2015
34	उत्तराखंड	37613	34755	2858	92.40	31.12.2014
35	पश्चिम बंगाल	98401	92318	6083	93.82	31.12.2014
	कुल	**3605886**	**3330848**	**275038**	**92.37**	

अनुलग्नक-II

22 आवश्यक वस्तुओं की मासिक औसत खुदरा कीमतें
अप्रैल 2014 से मार्च 2015 (रूपए/प्रति किलोग्राम)

चावल

इकाईः (रूपए/किलोग्राम)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	28	29	29	30	30	31	31	30	30	30	30	29
मुम्बई	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
कोलकाता	25	24	25	26	27	27	27	25	23	22	23	24
चेन्नई	32	32	32	32	32	32	32	31	31	30	32	31
अखिल भारतीय औसत	27	28	28	28	28	29	29	28	28	28	28	27

गेहूं

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	19	20	20	19	20	20	19	19	18	18	19	19
मुम्बई	26	26	26	24	25	27	27	27	27	27	27	27
कोलकाता												
चेन्नई	30	30	30	30	31	31	30	32	32	32	31	30
अखिल भारतीय औसत	21	21	21	21	22	22	22	22	22	22	23	23

आटा (गेहूं)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	20	21	21	21	22	22	21	21	21	22	22	21
मुम्बई	31	31	31	32	31	31	32	31	31	31	31	29
कोलकाता	21	20	21	21	21	21	21	22	22	22	22	21
चेन्नई	32	32	32	32	33	33	33	34	34	34	33	30
अखिल भारतीय औसत	23	23	23	24	24	24	24	24	24	24	25	25

चना दाल

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	49	50	49	49	49	49	49	48	49	55	55	55
मुम्बई	64	64	62	60	58	53	52	52	50	51	51	51
कोलकाता	47	45	45	46	46	46	46	46	45	45	44	45
चेन्नई	50	50	49	47	47	46	48	49	49	49	53	55
अखिल भारतीय औसत	49	49	47	46	46	46	46	46	45	47	48	49

तूर/अरहर दाल

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	74	75	73	74	76	81	81	81	83	85	86	91
मुम्बई	86	86	82	78	77	78	78	78	78	80	80	80
कोलकाता	69	68	68	68	70	74	73	76	76	79	81	84
चेन्नई	75	72	72	72	75	80	83	83	85	84	89	93
अखिल भारतीय औसत	70	70	70	70	72	74	74	75	76	77	79	82

उड़द दाल

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	70	71	74	77	82	83	82	79	82	84	84	87
मुम्बई	82	82	80	80	81	82	81	81	81	81	81	81
कोलकाता	62	64	68	69	73	74	69	70	73	78	81	82
चेन्नई	79	79	85	85	88	90	90	87	86	88	90	92
अखिल भारतीय औसत	67	69	71	73	76	79	76	76	76	78	79	80

मूंग दाल

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	97	104	94	91	91	90	90	95	97	100	102	101
मुम्बई	102	102	96	91	91	95	94	94	96	98	98	99
कोलकाता	96	92	88	89	92	94	95	104	112	118	121	116
चेन्नई	100	100	99	93	95	99	97	100	109	111	111	108
अखिल भारतीय औसत	88	89	87	87	88	89	89	94	96	98	99	99

मसूर दाल

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	67	69	69	72	77	79	80	80	81	85	83	85
मुम्बई	73	73	74	76	78	78	78	78	79	81	81	81
कोलकाता	60	60	60	60	61	66	70	74	72	72	71	69
चेन्नई	67	75	75	76	75	75	76	80	80	82	82	74
अखिल भारतीय औसत	63	65	65	66	68	69	70	71	72	74	74	73

मूंगफली का तेल (पैकबंद)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	158	165	158	156	155	148	146	146	143	144	143	144
मुम्बई	127	128	123	121	118	121	125	128	127	131	129	127
कोलकाता	118	117	118	120	119	117	112	110	114	117	117	117
चेन्नई	103	103	101	99	99	105	105	104	102	105	109	109
अखिल भारतीय औसत	122	122	119	122	121	120	119	119	118	119	120	119

सरसों का तेल (पैकबंद)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	102	102	102	106	106	104	106	105	106	112	109	110
मुम्बई	92	93	93	94	96	97	98	97	98	99	97	94
कोलकाता	94	92	92	92	92	94	95	98	100	101	101	99
चेन्नई			106	107	106	107	107	106	106	107	114	111
अखिल भारतीय औसत	98	98	97	97	97	97	98	98	98	99	101	100

वनस्पति (पैकबंद)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	86	87	83	86	84	80	83	80	81	78	77	78
मुम्बई	103	102	102	101	101	100	97	98	95	93	92	91
कोलकाता	73	68	66	69	72	64	65	67	65	67	69	64
चेन्नई	88	87	85	85	87	86	86	88	92	90	89	90
अखिल भारतीय औसत	77	77	76	77	78	77	77	76	76	76	77	76

सोया तेल (पैकबंद)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	96	96	96	96	86	86	88	87	87	89	87	88
मुम्बई	95	95	95	94	93	90	90	87	87	87	85	85
कोलकाता	83	82	80	81	80	79	79	80	80	82	84	82
चेन्नई												
अखिल भारतीय औसत	85	84	84	84	84	84	84	84	83	84	85	85

सूरजमखी का तेल (पैकबंद)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	106	106	106	106	103	103	105	100	99	104	98	100
मुम्बई	86	86	85	84	82	82	82	81	80	82	80	80
कोलकाता	87	86	86	86	84	83	82	84	84	85	86	86
चेन्नई	90	88	87	87	87	85	85	85	85	87	87	89
अखिल भारतीय औसत	96	96	95	96	95	94	94	94	94	95	95	94

पॉम ऑयल (पैकबंद)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली												
मुम्बई	64	64	63	61	60	61	62	61	61	62	61	60
कोलकाता	68	65	64	65	65	61	62	62	61	61	63	63
चेन्नई	71	68	66	65	64	59	60	60	58	61	61	60
अखिल भारतीय औसत	72	71	71	71	69	67	68	67	66	68	67	68

आलू

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	22	24	24	28	30	33	36	33	20	15	14	14
मुम्बई	29	31	31	27	28	30	31	32	31	29	28	26
कोलकाता	14	18	17	17	20	21	20	21	19	11	8	8
चेन्नई	21	22	23	25	28	27	29	29	26	23	20	17
अखिल भारतीय औसत	18	20	22	24	27	28	29	30	24	19	18	16

प्याज

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	21	23	23	33	31	31	33	32	30	32	33	31
मुम्बई	24	26	29	29	27	30	29	31	30	28	27	26
कोलकाता	15	19	22	32	28	25	23	26	28	26	23	19
चेन्नई	16	17	23	29	27	22	24	21	21	22	22	20
अखिल भारतीय औसत	17	19	21	28	28	27	26	26	25	25	25	24

टमाटर

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	24	18	15	39	58	47	35	24	28	36	37	32
मुम्बई	23	23	22	40	60	41	28	24	24	28	29	27
कोलकाता	14	17	24	47	60	47	35	30	23	18	13	14
चेन्नई	18	18	16	46	41	20	15	18	20	17	13	12
अखिल भारतीय औसत	17	18	18	35	50	37	30	24	23	23	21	20

चीनी

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	36	37	38	37	37	36	36	35	34	34	34	33
मुम्बई	37	38	38	39	39	39	38	38	38	37	36	33
कोलकाता	36	36	36	36	35	35	35	34	33	33	32	32
चेन्नई	34	35	34	34	34	34	34	34	34	33	33	32
अखिल भारतीय औसत	36	36	36	36	36	36	36	36	35	34	34	33

गुड़

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	38	39	40	42	45	43	42	37	39	40	42	43
मुम्बई	51	52	51	52	53	55	52	49	48	49	49	49
कोलकाता				40	40	40	40	39	35	35	35	35
चेन्नई	50	48	50	50	51	49	49	50	56	51	50	46
अखिल भारतीय औसत	39	40	41	41	41	42	43	42	40	40	41	40

दूध

Unit: (Rs./Litre)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	36	36	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
मुम्बई	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
कोलकाता	32	33	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
चेन्नई	27	27	27	27	27	27	27	37	37	37	37	37
अखिल भारतीय औसत	36	36	37	37	38	37	38	38	38	39	39	39

चाय खुली

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	215	215	202	196	189	195	204	201	201	198	195	197
मुम्बई	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250	250
कोलकाता	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120	120
चेन्नई	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
अखिल भारतीय औसत	207	204	206	204	205	212	211	205	205	205	205	205

नमक पैकबंद (आयोडाईज़्ड)

केन्द्र	अप्रैल 14	मई 14	जून 14	जुलाई 14	अगस्त 14	सितम्बर 14	अक्टूबर 14	नवम्बर 14	दिसम्बर 14	जनवरी 15	फरवरी 15	मार्च 15
दिल्ली	17	17	17	17	17	17	16	16	16	16	16	16
मुम्बई	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
कोलकाता	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
चेन्नई	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17	17
अखिल भारतीय औसत	14	14	14	15	15	15	15	15	15	15	15	15

स्रोत : राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

तालिकाएं

वित्त वर्ष 2010-11 से 2014-15 (अनंतिम) के लिए उपभोक्ता मामले विभाग के संबंध में बजट अनुमानों, संशोधित अनुमानों और वास्तविक व्यय को दर्शाने वाला विवरण

(करोड़ रूपये में)

वर्ष	मांग संख्या	बजट अनुमान			सशोधित अनुमान			वास्तविक व्यय		
		योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
2010-2011	16	220.00	269.00	489.00	198.00	521.72	719.72	187.92	513.96	701.88
2011-2012	16	225.00	375.36	600.36	185.00	337.61	522.61	175.62	330.89	506.51
2012-2013	16	241.00	383.09	624.09	150.00	363.10	513.10	126.40	360.85	487.25
2013-2014	16	241.00	361.70	602.70	192.00	266.66	458.66	180.08	260.00	440.08
2014-2015	16	220.00	90.79	310.79	140.00	90.88	230.88	137.90	82.55	220.45

* इसमें प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा यथासंसूचित 31 मार्च, 2015 तक का अनंतिम व्यय और अन्य मंत्रालयों/विभागों के पक्ष में प्राधिकृत की गई 51.73 करोड़ रूपये की राशि शामिल है।

स्वच्छ भारत

एक कदम स्वच्छता की ओर

Government of India

Department of Consumer Affairs

Krishi Bhawan, New Delhi-110114

सत्यमेव जयते

भारत सरकार

उपभोक्ता मामले विभाग

का

आर.एफ.डी.

(परिणाम ढांचा दस्तावेज़)

(2013-14)

खंड 1:
दृष्टिकोण, लक्ष्य, उद्देश्य एवं कार्य

दृष्टिकोण

देश में उपभोक्ता आन्दोलन को सुदृढ़ बनाते हुए उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों का संरक्षण करना, उपभोक्ता अधिकारों, कर्तव्यों और उत्तरदायित्वों के बारे में जागरूकता का प्रसार करना और उपभोक्ता कल्याण को बढ़ावा देना।

लक्ष्य

उपभोक्ताओं से सम्बन्धित विधायनों को सुदृढ़ बनाना और उपभोक्ता कल्याण की विभिन्न स्कीमों और विवाद प्रतितोष तन्त्र का प्रभावी कार्यान्वयन करना। देश में जीवन्त उपभोक्ता आन्दोलन को चलाने के लिए राज्य सरकारों, शैक्षिक एवं अनुसन्धान संस्थानों, प्रशिक्षण संस्थानों, राष्ट्रीय विधि विद्यालयों और स्वैच्छिक संगठनों की सक्रिय भागीदारी की परिकल्पना की गई है। उपभोक्ता की सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए उपभोक्ता उत्पादों और सेवाओं के लिए अनिवार्य मानकों का प्रवर्तन करना। .

1. उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के प्रति जागरूक बनाना।
2. उपभोक्ता विवादों के प्रभावी, किफायती और शीघ्र प्रतितोष का प्रावधान करना।
3. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान विभाग के प्रवर्तन तंत्र के आधार-ढांचे का विस्तार और विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 का कार्यान्वयन करना।
4. राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एन.टी.एच.) प्रयोगशालाओं का सुदृढ़ीकरण।
5. वस्तु वायदा बाजारों का सफल विनियमन।
6. वायदा बाजारों और वायदा बाजार आयोग को सुदृढ़ बनाना।
7. विभिन्न स्कीमों के माध्यम से उपभोक्ताओं के हितों का संवर्धन और संरक्षण।
8. राष्ट्रीय परीक्षण प्रयोगशालाओं के स्वतन्त्र मूल्यांकन को पूरा करना।
9. मानकों का प्रतिपादन करना तथा उत्पादों और सेवाओं के अनुरूपता आकलन को सुदृढ़ बनाना।
10. आवश्यक वस्तु अधिनियम का कार्यान्वयन एवं विनियमन।
11. आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों की निगरानी करना।

कार्य

1. **उपभोक्ता संरक्षण** - उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का कार्यान्वयन -राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग - राष्ट्रीय परीक्षण शाला -पैकबंद वस्तुओं का विनियमन और नए अधिनियम अर्थात् विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 का कार्यान्वयन। **उपभोक्ता जागरूकता** -'जागो ग्राहक जागो' मल्टीमीडिया अभियान। **मानक निर्धारित करना** -भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 का कार्यान्वयन। **आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 का विनियमन** - आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 का कार्यान्वयन -चोर बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 का कार्यान्वयन। **उपभोक्ता सहकारिताएं** -राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ (एन. सी.सी.एफ.) **कमोडिटी एक्सचेंज** -वायदा बाजार आयोग के माध्यम से वस्तु भावी सौदा व्यापार का विनियमन।

खंड 1:
दृष्टिकोण, लक्ष्य, उद्देश्य एवं कार्य

अग्रिम संविदा (विनियमन) अधिनियमन, 1952 का कार्यान्वयन - अपूर्ण

खंड 2:

मुख्य उद्देश्यों, सफलता सूचकों और लक्ष्यों के बीच पारस्परिक प्राथमिकताएं

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य / मापदंड मान				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	निकृष्ट
						100%	90%	80%	70%	60%
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	12
[1] अपने अधिकारों और उत्तरदायित्वों के बारे में उपभोक्ताओं की जागरूकता को बढ़ाना	15.00	[1.1] प्रिन्ट विज्ञापन के माध्यम से प्रचार	[1.1.1] हिन्दी, अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं के समाचार पत्रों में विज्ञापन - विज्ञापनों की संख्या।	संख्या	2.00	**10500**	**9450**	**8400**	**7350**	**6300**
		[1.2] इलैक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से प्रचार	[1.2.1] दूरदर्शन, ऑल इंडिया रेडियो, निजी टी.वी.चैनलों और निजी एफ.एम. रेडियो स्टेशनों तथा लोक सभा/राज्य सभा टी.वी. के माध्यम से श्रव्य दृश्य स्पॉट रिलीज़ करना - स्पॉटों की संख्या	संख्या	3.00	**168,000**	**151,200**	**134,400**	**117,600**	**100,800**
		[1.3] अन्य माध्यमों से प्रचार	[1.3.1] बैनरों, होर्डिंगों, डाकघर की पास बुकों, रेलवे टिकटों, व्यापार मेलों, तिरूपति प्रवेश कार्डों, मेलों/ प्रदर्शनियों में लगाए गए स्टॉलों के माध्यम से विज्ञापन	सख्या	1.00	**7900**	**7110**	**6320**	**5530**	**4740**
		[1.4] एक संयुक्त उपभोक्ता जागरूकता सूचकांक (सी.ए.आई.) विकसित करना	[1.4.1] देश में उपभोक्ता जागरूकता के राष्ट्रीय संयुक्त सूचकांक को अन्तिम रूप देना	तारीख	2.00	**14.1.2014**	**31.1.2014**	**14.2.2014**	**28.2.2014**	**15.3.2014**
			[1.4.2] उपभोक्ता के स्तर के बारे में आधारभूत आंकड़े तैयार करने के लिए एक सूचकांक बनाना	समय-सीमा	0.00	-	-	-	-	-

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य / मापदंड मान				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	निकृष्ट
						100%	90%	80%	70%	60%
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	12
		[1.5]झूठे/भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम	[1.5.1] भ्रामक विज्ञापनों के खतरे से निपटने के लिए सचिवों की समिति/मंत्रिमंडल को एक नोट प्रस्तुत करना	तारीख	3.00	31.10.13	15.11.13	30.11.13	15.12.13	31.12.13
		[1.6] राष्ट्रीय उपभोक्ता नीति तैयार करना	[1.6.1] राष्ट्रीय उपभोक्ता नीति के मसौदे पर सचिवों की समिति/मंत्रिमंडल को एक नोट प्रस्तुत करना	तारीख	3.00	14.1.2014	31.1.2014	14.2.2014	28.2.2014	15.3.2014
		[1.7] उपभोक्ताओं की शिकायतों के बारे में अध्ययन – शिकायतों का वर्गीकरण/प्रकृति	[1.7.1] अध्ययन को पूरा करना	तारीख	1.00	31.12.13	31.1.14	28.2.14	15.3.14	31.3.14
[2] उपभोक्ताओं के लिए प्रभावी, किफायती और त्वरित प्रतितोष तन्त्र का प्रावधान	19.00	[2.1] उपभोक्ता मंचों के प्रभावी कार्यकरण के लिए अपेक्षित अवसंरचना तैयार करना	[2.1.1] लाभार्थी उपभोक्ता मंचों की संख्या	संख्या	5.00	60	55	50	45	40
		[2.2] कन्फोनेट स्कीम के तहत उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण	[2.2.1] देश के सभी उपभोक्ता मंचों में कम्प्यूटरीकरण के कार्यक्रम को पूरा करना	संख्या	8.00	100	90	80	70	60
		[2.3] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन स्थापित करना	[2.3.1] अनेक अतिरिक्त राज्य हैल्पलाईनें कार्यरत हैं।	संख्या	6.00	5	4	3	2	1
[3] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान विभाग के प्रवर्तन तन्त्र की	16.00	[3.1] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को मानक प्रयोगशालाएं स्थापित करने में सहायता प्रदान करना	[3.1.1] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सैकेन्डरी/वर्किंग स्टैन्डर्ड प्रयोगशालाएं स्थापित करने में सहायता प्रदान करना	संख्या	5.00	45	40	35	30	25

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य / मापदंड मान				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	निकृष्ट
						100%	90%	80%	70%	60%
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	12
अवसंरचना का उन्नयन करना और विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 का कार्यान्वयन करना		[3.2] विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के तहत कार्य कर रही विधि विज्ञान प्रयोगशाला के कार्यकरण का मूल्यांकन करना	[3.2.1] सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं को चिह्नित करना	संख्या	2.00	50	45	40	35	30
		[3.3] परीक्षण उपकरणों की सुपुदर्गी एवं कमीशनिंग	[3.3.1] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की प्रयोगशालाओं को बेहतर टूल किटों की आपूर्ति करना	संख्या	7.00	100	90	80	70	60
		[3.4] सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं में निजी पक्षों के नमूनों का परीक्षण	[3.4.1] सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं में निजी पक्षों के नमूनों का परीक्षण करने की सुविधा प्रदान करने की व्यवहार्यता की जांच करना	तारीख	2.00	31.10.13	15.11.13	30.11.13	15.12.13	31.12.13
[4] राष्ट्रीय परीक्षण शाला की प्रयोगशालाओं का सुदृढ़ीकरण	14.00	[4.1]मशीनरी और उपस्करों की अधिप्राप्ति एवं कमीशनिंग	[4.1.1] एम.एंड ई. शीर्ष के तहत आबंटित की गई निधियों का मशीनरी और उपकरण की अधिप्राप्ति में उपयोग	प्रतिशत	8.00	100	90	80	70	60
		[4.2] राष्ट्रीय परीक्षण शाला की प्रयोगशाला के अध्ययन का स्वतन्त्र मूल्यांकन	[4.2.1] शेष बची 4 प्रयोगशालाओं के मूल्यांकन के सौंपे गए कार्य को पूरा करना	तारीख	3.00	1.01.2014	15.2.2014	28.2.2014	15.3.2014	31.3.2014
		[4.3] राष्ट्रीय परीक्षण शाला के राजस्व में सुधार	[4.3.1] वित्त वर्ष 12-13 के आधार वर्ष के मुकाबले राजस्व में प्रतिशत सुधार	प्रतिशत	3.00	20	18	16	14	12

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य / मापदंड मान				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	निकृष्ट
						100%	90%	80%	70%	60%
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	12
[5] भावी सौदा बाज़ारों का प्रभावी विनियमन	4.00	[5.1] बाज़ारों की मॉनिटरिंग	[5.1.1] कमोडिटी एक्सचेंजों और एक्सचेंजों के सदस्यों की लेखा परीक्षा	संख्या	4.00	330	300	270	240	210
[6] वायदा बाज़ारों और वायदा बाज़ार आयोग का सुदृढ़ीकरण	12.00	[6.1] भावी सौदा बाज़ार का विकास- क्षमता निर्माण कार्यक्रम	[6.1.1] क्षमता निर्माण कार्यक्रमों का आयोजन	संख्या	3.00	110	100	90	80	70
		[6.2] भावी सौदा बाज़ार का विकास- जागरूकता एवं विकासात्मक कार्यक्रम	[6.2.1] जागरूकता और विकासात्मक कार्यक्रमों का आयोजन	संख्या	3.00	1100	1000	900	800	700
		[6.3] भावी सौदा बाज़ार का विकास- पणधारियों के साथ बैठकें/विचार-विमर्श	[6.3.1] पणधारियों के साथ बैठकें/ चर्चाएं	संख्या	2.00	16	15	14	12	11
		[6.4] एपीएमसी मंडियों इत्यादि के माध्यम से मूल्य प्रसार करना	[6.4.1] कमोडिटी एक्सचेंजों की एपीएमसी मंडियों के साथ संयोजकता	संख्या	4.00	250	230	210	190	170
[7] विभिन्न स्कीमों द्वारा उपभोक्ताओं के हितों का उन्नयन एवं संरक्षण करना	5.00	[7.1] तुलनात्मक परीक्षण में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को शामिल करना	[7.1.1] रिपोर्टें एवं परिणाम बताते हुए उत्पादों एवं सेवाओं का परीक्षण	संख्या	3.00	30	25	20	15	10
		[7.2] उत्पादों/सेवाओं के परिणामों के आंकड़ों का इलैक्ट्रानिक प्रसार	[7.2.1] उत्पादों/सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण की रिपोर्टों के आंकड़ों का प्रसार- 45 दिनों के अंदर-अंदर परिणाम प्रकाशित करना	प्रतिशत	2	75	70	65	60	55

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य / मापदंड मान				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	निकृष्ट
						100%	90%	80%	70%	60%
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	12
* आर.एफ.डी. प्रणाली का प्रभावी कार्यकरण	3.00	2014-15 के आर.एफ.डी. के मसौदे को अनुमोदन के लिए समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुतिकरण	तारीख	2.0	5/3/2014	6/3/2014	7/3/2014	8/3/2014	11/3/2014
		2014-15 के परिणामों को समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुतिकरण	तारीख	1.0	1/5/2013	2/5/2013	3/5/2013	6/5/2013	7/5/2013
* मंत्रालय/विभाग में पारदर्शिता/सेवा प्रदायगी	3.00	नागरिकों के /ग्राहकों के चार्टर (सी.सी.सी.) के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	2.0	100	95	90	85	80
		लोक शिकायत प्रतितोष प्रणाली के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	1.0	100	95	90	85	80
* प्रशासनिक सुधार	6.00	भ्रष्टाचार के सम्भावित जोखिम को कम करने के लिए कार्यनीति को कार्यान्वित करना	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	1.0	100	95	90	85	80
		अनुमोदित कार्रवाई योजना के अनुसार आई.एस.ओ. 9001 को कार्यान्वित करना	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	2.0	100	95	90	85	80
		नवीन कार्रवाई योजना (आई.ए.पी.) को कार्यान्वित करना	प्राप्त उपलब्धियों का प्रतिशत	प्रतिशत	2.0	100	95	90	85	80
		द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों के अनुसार मंत्रालय/विभाग की महत्वपूर्ण एवं गैर-महत्वपूर्ण गतिविधियों की पहचान करना।	समय पर प्रस्तुतिकरण	तारीख	1.0	27/1/2014	28/1/2014	29/1/2014	30/1/2014	31/1/2014

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य / मापदंड मान				
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	निकृष्ट
						100%	90%	80%	70%	60%
1	2	3	5	6	7	8	9	10	11	12
* आन्तरिक कुशलता/ उत्तरदायित्व में सुधार लाना	2.00	12वीं योजना की प्राथमिकताओं के अनुरूप विभागीय कार्यनीति को अद्यतन बनाना।	कार्यनीति को समय पर अद्यतन बनाना।	तारीख	2.0	10/9/2013	17/9/2013	24/9/2013	1/10/2013	8/10/2013
* वित्तीय जवाबदेही ढांचे का अनुपालन सुनिश्चित करना	1.00	सी एंड ए जी के आडिट पैराओं के संबंध में की गई कार्रवाई को समय पर प्रस्तुत करना	सी ए जी द्वारा वर्ष के दौरान संसद के समक्ष रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने की तारीख से निर्धारित तिथि (4 माह) के भीतर प्रस्तुत की जाने वाली की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों का प्रतिशत	प्रतिशत	0.25	100	90	80	70	60
		लोक लेखा समिति की रिपोर्टों पर की गई कार्रवाई को समय पर लोक लेखा समिति के सचिवालय में भिजवाना	लोक लेखा समिति द्वारा वर्ष के दौरान संसद के समक्ष रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने की तारीख से निर्धारित तिथि (6 माह) के भीतर प्रस्तुत की जाने वाली की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों का प्रतिशत	प्रतिशत	0.25	100	90	80	70	60
		संसद के समक्ष 31.3.2012 से पूर्व प्रस्तुत की जाने वाली सी एंड ए जी की रिपोर्टों के आडिट पैराओं पर की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित टिप्पणियों का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित रिपोर्टों के निपटान का प्रतिशत	प्रतिशत	0.25	100	90	80	70	60
		संसद के समक्ष 31.3.2012 से पूर्व प्रस्तुत की जाने वाली लोक लेखा समिति की पर की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित रिपोर्टों का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित रिपोर्टों के निपटान का प्रतिशत	प्रतिशत	0.25	100	90	80	70	60

*** अनिवार्य उद्देश्य**

खंड 3

सफलता सूचकों का प्रवृति मान

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	वित्त वर्ष 11/12 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 12/13 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 13/14 के लिए लक्षित मूल्य	वित्त वर्ष 14/15 के लिए प्रक्षेपित मूल्य	वित्त वर्ष 15/16 के लिए प्रक्षेपित मूल्य
1	2	3	4	5	6	7	8	9
[1] अपने अधिकारों और उत्तरदायित्वों के बारे में उपभोक्ताओं की जागरूकता को बढ़ाना	**[1.1]** प्रिन्ट विज्ञापन के माध्यम से प्रचार	[1.1.1] हिन्दी, अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं के समाचार पत्रों में विज्ञापन - विज्ञापनों की संख्या।	संख्या	8000	12000	**9450**	10500	12000
	[1.2] इलैक्ट्रानिक मीडिया के माध्यम से प्रचार	[1.2.1] दूरदर्शन, ऑल इंडिया रेडियो, निजी टी.वी.चैनलों और निजी एफ.एम. रेडियो स्टेशनों तथा लोक सभा/राज्य सभा टी.वी. के माध्यम से श्रव्य दृश्य स्पॉट रिलीज़ करना - स्पॉटों की संख्या	संख्या	150000	170000	**151200**	170000	190000
	[1.3] अन्य माध्यमों से प्रचार	[1.3.1] बैनरों, होर्डिंगों, डाकघर की पास बुकों, रेलवे टिकटों, व्यापार मेलों, तिरूपति प्रवेश कार्डों, मेलों/प्रदर्शनियों में लगाए गए स्टॉलों के माध्यम से विज्ञापन	संख्या	7000	9000	**7110**	8000	9000
	[1.4] एक संयुक्त उपभोक्ता जागरूकता सूचकांक (सी.ए.आई.) विकसित करना	[1.4.1] देश में उपभोक्ता जागरूकता के राष्ट्रीय संयुक्त सूचकांक को अन्तिम रूप देना	तारीख	--	--	**31.1.2014**	--	--

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	वित्त वर्ष 11/12 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 12/13 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 13/14 के लिए लक्षित मूल्य	वित्त वर्ष 14/15 के लिए प्रक्षेपित मूल्य	वित्त वर्ष 15/16 के लिए प्रक्षेपित मूल्य
1	2	3	4	5	6	7	8	9
		[1.4.2] उपभोक्ता जागरूकता के स्तर का पता लगाने के लिए आधारभूत आंकड़ें तैयार करने हेतू एक सूचकांक तैयार करना।	समयसीमा	--	--	--	--	--
	[1.5] झूठे/भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम	[1.5.1] भ्रामक विज्ञापनों के खतरे से निपटने के लिए सचिवों की समिति/मंत्रिमंडल को एक नोट प्रस्तुत करना	तारीख	--	--	**15.11.13**	--	--
	[1.6] राष्ट्रीय उपभोक्ता नीति तैयार करना	[1.6.1] राष्ट्रीय उपभोक्ता नीति के मसौदे पर सचिवों की समिति/मंत्रिमंडल को एक नोट प्रस्तुत करना	तारीख	--	--	**31.1.2014**	--	--
	[1.7] उपभोक्ताओं की शिकायतों के बारे में अध्ययन – शिकायतों का वर्गीकरण/प्रकृति	[1.7.1] अध्ययन को पूरा करना	तारीख	--	--	**31.1.2014**	--	--
[2] उपभोक्ताओं के लिए प्रभावी, किफायती और त्वरित प्रतितोष तन्त्र का प्रावधान	[2.1] उपभोक्ता मंचों के प्रभावी कार्यकरण के लिए अपेक्षित अवसंरचना तैयार करना	[2.1.1] लाभार्थी उपभोक्ता मंचों की संख्या	संख्या	90	59	**55**	60	60
	[2.2] कन्फोनेट स्कीम के तहत उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण	[2.2.1] देश के सभी उपभोक्ता मंचों में कम्प्यूटरीकरण के कार्यक्रम को पूरा करना	संख्या	185	90	90	100	100
	[2.3] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन स्थापित करना	[2.3.1] कार्यशील अतिरिक्त राज्य हैल्पलाईनों की संख्या	संख्या	7	4	4	4	4

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	वित्त वर्ष 11/12 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 12/13 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष **13/14** के लिए लक्षित मूल्य	वित्त वर्ष 14/15 के लिए प्रक्षेपित मूल्य	वित्त वर्ष 15/16 के लिए प्रक्षेपित मूल्य
1	2	3	4	5	6	7	8	9
[3] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान विभाग के प्रवर्तन तन्त्र की अवसंरचना का उन्नयन करना और विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 का कार्यान्वयन करना	[3.1] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को मानक प्रयोगशालाएं स्थापित करने में सहायता प्रदान करना	[3.1.1] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सैकेन्डरी/वर्किंग स्टैन्डर्ड प्रयोगशालाएं स्थापित करने में सहायता प्रदान करना	संख्या	85	36	40	40	40
	[3.2] विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के तहत कार्य कर रही विधि विज्ञान प्रयोगशाला के कार्यकरण का मूल्यांकन करना	[3.2.1] सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं को चिह्नित करना	संख्या	--	--	45	--	--
	[3.3] परीक्षण उपकरणों की सुपुर्दगी एवं कमीशनिंग	[3.3.1] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की प्रयोगशालाओं को बेहतर टूल किटों की आपूर्ति करना	संख्या	--	--	90	--	--
	[3.4] सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं में निजी पक्षों के नमूनों का परीक्षण	[3.4.1] सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं में निजी पक्षों के नमूनों का परीक्षण करने की सुविधा प्रदान करने की व्यवहार्यता की जांच करना	तारीख	--	--	15.11.2013	--	--
[4] राष्ट्रीय परीक्षण शाला की प्रयोगशालाओं का सुदृढ़ीकरण.	[4.1] मशीनरी और उपकरणों की अधिप्राप्ति तथा कमीशनिंग	[4.1.1.] एम.एंड ई. शीर्ष के तहत आबंटित की गई निधियों का मशीनरी और उपकरण की अधिप्राप्ति में उपयोग	प्रतिशत	53.9	98	90	90	90
	[4.2] राष्ट्रीय परीक्षण शाला की प्रयोगशाला के स्वतन्त्र मूल्यांकन अध्ययन को पूरा करना	[4.2.1] शेष बची 4 प्रयोगशालाओं के मूल्यांकन के सौंपे गए कार्य को पूरा करना	तारीख	--	--	15.2.2014	--	--
	[4.3] राष्ट्रीय परीक्षण शाला के राजस्वस सृजन में सुधार	[4.3.1] वित्त वर्ष 2012-13 के आधार वर्ष के मुकाबले राजस्व में प्रतिशत सुधार	प्रतिशत	--	--	**18**	18	18

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	वित्त वर्ष 11/12 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 12/13 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 13/14 के लिए लक्षित मूल्य	वित्त वर्ष 14/15 के लिए प्रक्षेपित मूल्य	वित्त वर्ष 15/16 के लिए प्रक्षेपित मूल्य
1	2	3	4	5	6	7	8	9
[5} भावी सौदा बाज़ारों का प्रभावी विनियमन	[5.1] बाजारों की मॉनिटरिंग	[5.1.1] कमोडिटी एक्सचेंजों और एक्सचेंजों के सदस्यों की लेखा परीक्षा	संख्या	325	400	300	350	450
[6] वायदा बाज़ारों और वायदा बाज़ार आयोग का सुदृढ़ीकरण	[6.1] भावी सौदा बाज़ार का विकास – क्षमता निर्माण कार्यक्रम	[6.1.1] क्षमता निर्माण कार्यक्रमों का आयोजन	संख्या	100	100	100	125	150
	[6.2] भावी सौदा बाज़ार का विकास – जागरूकता और विकासात्मक कार्यक्रम	[6.2.1] जागरूकता और विकासात्मक कार्यक्रमों का आयोजन	संख्या	818	875	1000	1200	1500
	[6.3] भावी सौदा बाज़ार का विकास – पणधारियों के साथ बैठकें/ चर्चाएं	[6.3.1] पणधारियों के साथ बैठकें/ चर्चाएं आयोजित करना	संख्या	10	15	15	20	25
	[6.4] एपीएमसी मंडियों इत्यादि के माध्यम से मूल्य प्रसार करना	[6.4.1] कमोडिटी एक्सचेंजों की एपीएमसी मंडियों के साथ संयोजकता	संख्या	670	433	230	250	250
[7] विभिन्न स्कीमों द्वारा उपभोक्ताओं के हितों का उन्नयन एवं संरक्षण करना	[7.1] तुलनात्मक परीक्षण में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को शामिल करना	[7.1.1] रिपोर्टें एवं परिणाम बताते हुए उत्पादों एवं सेवाओं का परीक्षण	संख्या	26	25	25	9	9
	[7.2] उत्पादों/सेवाओं के परिणामों के आंकड़ों का इलैक्ट्रानिक प्रसार	[7.2.1] उत्पादों/सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण की रिपोर्टों के आंकड़ों का प्रसार करना – परिणामों को 45 दिनों के अन्दर-अन्दर प्रकाशित करना	प्रतिशत	--	--	70	--	--

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	वित्त वर्ष 11/12 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 12/13 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 13/14 के लिए लक्षित मूल्य	वित्त वर्ष 14/15 के लिए प्रक्षेपित मूल्य	वित्त वर्ष 15/16 के लिए प्रक्षेपित मूल्य
1	2	3	4	5	6	7	8	9
* आर.एफ.डी. प्रणाली का प्रभावी कार्यकरण	2014-15 के आर.एफ.डी. के मसौदे को अनुमोदन के लिए समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुतिकरण	तारीख	--	--	06/03/2014	--	--
	2012-13 के परिणामों को समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुतिकरण	तारीख	--	--	02/05/2013	--	--
* मंत्रालय/विभाग में पारदर्शिता/सेवा प्रदायगी	नागरिकों के /ग्राहकों के चार्टर (सी.सी.सी.) के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	--	--	95	--	--
	लोक शिकायत प्रतितोष प्रणाली के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	--	--	95	--	--
* प्रशासनिक सुधार	भ्रष्टाचार के सम्भावित जोखिम को कम करने के लिए कार्यनीति को कार्यान्वित करना	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	--	--	95	--	--
	अनुमोदित कार्रवाई योजना के अनुसार आई.एस.ओ. 9001 को कार्यान्वित करना	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	--	--	95	--	--
	नवीन कार्रवाई योजना (आई.ए.पी.) को कार्यान्वित करना	प्राप्त उपलब्धियों का प्रतिशत	प्रतिशत	--	--	95	--	--
	द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों के अनुसार मंत्रालय/विभाग की महत्वपूर्ण एवं गैर-महत्वपूर्ण गतिविधियों की पहचान करना।	समय पर प्रस्तुतिकरण	तारीख	--	--	15/10/2013	--	--
* आन्तरिक कुशलता/ उत्तरदायित्व में सुधार लाना	12वीं योजना की प्राथमिकताओं के अनुरूप विभागीय कार्यनीति को अद्यतन बनाना।	कार्यनीति को समय पर अद्यतन बनाना।	तारीख	--	--	17/09/2013	--	--

उद्देश्य	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	वित्त वर्ष 11/12 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 12/13 के लिए वास्तविक मूल्य	वित्त वर्ष 13/14 के लिए लक्षित मूल्य	वित्त वर्ष 14/15 के लिए प्रक्षेपित मूल्य	वित्त वर्ष 15/16 के लिए प्रक्षेपित मूल्य
1	2	3	4	5	6	7	8	9
* वित्तीय जवाबदेही ढांचे का अनुपालन सुनिश्चित करना	सी एंड ए जी के आडिट पैराओं के संबंध में की गई कार्रवाई को समय पर प्रस्तुत करना	सी ए जी द्वारा वर्ष के दौरान संसद के समक्ष रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने की तारीख से निर्धारित तिथि (4 माह) के भीतर प्रस्तुत की जाने वाली की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों का प्रतिशत	प्रतिशत	--	--	90	--	--
	लोक लेखा समिति की रिपोर्टों पर की गई कार्रवाई को समय पर लोक लेखा समिति के सचिवालय में भिजवाना	लोक लेखा समिति द्वारा वर्ष के दौरान संसद के समक्ष रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने की तारीख से निर्धारित तिथि (6 माह) के भीतर प्रस्तुत की जाने वाली की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों का प्रतिशत	प्रतिशत	--	--	90	--	--
	संसद के समक्ष 31.3.2012 से पूर्व प्रस्तुत की जाने वाली सी एंड ए जी की रिपोर्टों के आडिट पैराओं पर की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित टिप्पणियों का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित रिपोर्टों के निपटान का प्रतिशत	प्रतिशत	--	--	90	--	--
	संसद के समक्ष 31.3.2012 से पूर्व प्रस्तुत की जाने वाली लोक लेखा समिति की पर की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित रिपोर्टों का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित रिपोर्टों के निपटान का प्रतिशत	प्रतिशत	--	--	90	--	--

* अनिवार्य उद्देश्य

खंड 4

संक्षिप्त रूप

क्रम संख्या	संक्षिप्त रूप	विवरण
1	बी.आई.एस.	भारतीय मानक ब्यूरो
2	कॉनफोनेट	देश के उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण एवं नेटवर्किंग
3	डी.जी.एस.एंड डी.	आपूर्ति एवं निपटान महानिदेशालय
4	एफ.एम.सी.	वायदा बाजार आयोग
5	एम.ओ.यू.	समझौता ज्ञापन
6	एन.आई.सी.	राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र
7	एन.टी.एच.	राष्ट्रीय परीक्षण शाला

खंड 4

सफलता सूचकों का विवरण एवं परिभाषा तथा प्रस्तावित माप का तरीका

क्र.सं.	सफलता सूचक	विवरण	परिभाषा	माप	सामान्य टिप्पणियां
1	2	3	4	5	6
1	[1.1.1] हिन्दी, अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं के समाचार पत्रों में विज्ञापन - विज्ञापनों की संख्या।	सफलता सूचक प्रिन्ट मीडिया में विज्ञापनों की संख्या को दर्शाता है।	जारी किए गए विज्ञापनों की संख्या के आधार पर विभिन्न वर्षों के लक्ष्य भिन्न-भिन्न होंगे।	वार्षिक योजना (2013-14) के लक्ष्यों के अनुसार	
2	[1.2.1] दूरदर्शन, ऑल इंडिया रेडियो, निजी टी.वी.चैनलों और निजी एफ.एम. रेडियो स्टेशनों तथा लोक सभा/राज्य सभा टी.वी. के माध्यम से श्रव्य दृश्य स्पॉट रिलीज़ करना - विज्ञापनों की संख्या	सफलता सूचक इलैक्ट्रॉनिक मीडिया (श्रव्य दृश्य) में विज्ञापनों की संख्या को दर्शाता है।	जारी किए गए विज्ञापनों की संख्या के आधार पर विभिन्न वर्षों के लक्ष्य भिन्न-भिन्न होंगे। .	वार्षिक योजना (2013-14) के लक्ष्यों के अनुसार	
3	[1.3.1] बैनरों, होर्डिंगों, डाकघर की पास बुकों, रेलवे टिकटों, व्यापार मेलों, तिरूपति प्रवेश कार्डों, मेलों/ प्रदर्शनियों में लगाए गए स्टॉलों के माध्यम से विज्ञापन	सफलता सूचक आउटडोर मीडिया (हार्डिंग इत्यादि) में विज्ञापनों की संख्या को दर्शाता है।	जारी किए गए विज्ञापनों की संख्या के आधार पर विभिन्न वर्षों के लक्ष्य भिन्न-भिन्न होंगे। .	वार्षिक योजना (2013-14) के लक्ष्यों के अनुसार	
4	[2.1.1] लाभार्थी उपभोक्ता मंचों की संख्या	सफलता सूचक उन उपभोक्ता मंचों की संख्या को दर्शाता है जहां अवसंरचना पूरी हो चुकी है।	पूर्ण रूप से कार्यशील बन चुके उपभोक्ता मंचों के आधार पर विभिन्न वर्षों के लक्ष्य भिन्न-भिन्न होंगे।	वार्षिक योजना (2013-14) के लक्ष्यों के अनुसार भवन निर्माण और अन्य अवसंरचनात्मक कार्यों के लिए लगभग 250 जिला मंचों को सहायता प्रदान की जाएगी	

क्र.सं.	सफलता सूचक	विवरण	परिभाषा	माप	सामान्य टिप्पणियां
1	2	3	4	5	6
5	[2.2.1] देश के सभी उपभोक्ता मंचों के कम्प्यूटरीकरण के कार्य को पूरा करना	सफलता सूचकांक ऐसे उपभोक्ता मंचों के प्रतिशत को दर्शाता है जहां कानफोनेट स्कीम के तहत कम्प्यूटरीकरण और नेटवर्किंग की प्रक्रिया एन.आई.सी. द्वारा पूरी कर ली गई है।	इस प्रक्रिया में हार्डवेयर, सॉफ्टवेयर,तकनीकी सहायता कार्मिकों और कार्मिकों को प्रशिक्षण देना शामिल है जिसके परिणामस्वरूप उपभोक्ता मंच कार्यशील होंगे।	वार्षिक योजना (2013-14) के अनुसार 12वीं योजना के दौरान हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर और टीएसपी/मानवशक्ति उपलब्ध कराते हुए कुल मिलाकर 632 जिला मंचों, 35 राज्य आयोगों और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग की सहायता की जाएगी।	कानफोनेट : देश में उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण और कम्प्यूटर नेटवर्किंग मुख्य घटक: सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन का विकास/उन्नयन, नया हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर, कार्यशाला, प्रशिक्षण, प्रचालन स्टॉफ
6	[2.3.1] कार्यशील बनाई गई राज्य हैल्पलाईनों की संख्या	विभाग सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन स्थापित करने का प्रस्ताव देता है ताकि उपभोक्ता अपनी शिकायतें कर सकें और उनका समाधान प्राप्त कर सके।	उपभोक्ताओं के लिए प्रभावी, किफायती और त्वरित प्रतितोष तन्त्र का प्रावधान हैल्पलाईनों द्वारा उपभोक्ताओं को एक टोल फ्री नम्बर दिया जाएगा जिस पर कॉल करके वे अपने दिन-प्रतिदिन की समस्याओं के बारे में मार्गदर्शन प्राप्त कर सकेंगे।	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में हैल्प लाईनें स्थापित करने के लिए 28 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को निधियां उपलब्ध कराई गईं थीं जिनमें से 16 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में हैल्पलाईनें कार्य कर रही हैं। यह लक्ष्य धीरे-धीरे कम किया जाएगा क्योंकि अधिक से अधिक राज्य हैल्पलाईनें कार्यशील हो रही हैं।	विभाग का उद्देश्य सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईनों का कार्यान्वयन करना है।
7	[3.1.1] सैकेन्डरी/वर्किंग स्टैन्डर्ड प्रयोगशालाओं के निर्माण के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता अनुदान	सहायता अनुदान, वर्किंग/सैकेन्डरी स्टैन्डर्ड प्रयोगशालाओं के निर्माण के लिए दी गई राशि है और इसमें भूमि की लागत भी शामिल है।	सहायता अनुदान	प्रयोगशालाओं की संख्या	

1	2	3	4	5	6
8	[3.2.1] सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं को बेंचमार्क करना	मूल्यांकन इस बात का मापदंड होगा कि प्रयोगशाला ने कब कार्य करना आरम्भ किया, क्या वहां पर्याप्त और प्रशिक्षित स्टॉफ उपलब्ध है आदि।	मूल्यांकित की गई प्रयोगशालाओं की संख्या	प्रयोगशालाओं की संख्या इसमें सभी 35 राज्य और संघ राज्य क्षेत्र आते हैं। देश भर में सैकेन्डरी मानक प्रयोगशालाओं की संख्या लगभग 100 है।	--
9	[3.3.1] राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को बेहतर टूल किटों की आपूर्ति करना	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की विधिक माप विज्ञान अवसंरचना को सुदृढ़ बनाने के लिए सैकेन्डरी/वर्किंग स्टैन्डर्ड प्रयोगशालाओं को प्रयोगशाला उपकरणों की आपूर्ति डी.जी.एस.एंड डी और भारत सरकार टकसाल, मुम्बई इत्यादि द्वारा की जाती है।	आपूर्ति एवं कमीशनिंग किए गए उपकरणों की संख्या	उपकरणों की संख्या/सेट	--
10	[4.1.1] एम.एंड ई. शीर्ष के तहत आबंटित की गई योजनागत निधियों का मशीनरी और उपकरण की अधिप्राप्ति में उपयोग	अतिरिक्त परीक्षण सुविधाओं के सृजन और उन्नयन के लिए मशीनरी और उपकरणों की अधिप्राप्ति	राष्ट्रीय परीक्षण शाला की प्रयोगशालाओं को सुदृढ़ करना	उपयोग का प्रतिशत	आबंटित निधियों में से अधिकांश का उपयोग वित्त वर्ष के अन्त तक कर लिया जाएगा।

क्र.सं.	सफलता सूचक	विवरण	परिभाषा	माप	सामान्य टिप्पणियां
1	2	3	4	5	6
11	[5.1.1] कमोडिटी एक्सचेंजों और एक्सचेंजों के सदस्यों की लेखा परीक्षा	वायदा बाज़ार आयोग भारत में कमोडिटी डेरीव्हेटिव्स मार्केट का नियामक है और अधिनियम के तहत इसका कार्य बाज़ारों को प्रभावी ढंग से विनियमित करना है। बाज़ारों की मॉनिटरिंग सतत् आधार पर की जाती है और जब कभी भी आवश्यक हो हस्तक्षेप किया जाता है।	इस शीर्ष के तहत मात्रात्मक रूप में व्यक्त की जा सकने वाली केवल एक ही गतिविधि एक्सचेंजों और एक्सचेजों के सदस्यों की बहियों का निरीक्षण ही है जिसके लिए मात्रात्मक लक्ष्य निर्धारित किए गए हैं।	एक्सचेंजों और एक्सचेंजों के सदस्यों की लेखा परीक्षा को पूरा करने के लक्ष्य दिए गए और तदनुसार उपलब्धि को मापा गया। विनियामकों की पूरी स्कीम में इसके महत्व को देखते हुए इस गतिविधि को 12.5% का भार दिया गया।.	
12	[6.1.1] क्षमता निर्माण कार्यक्रमों का आयोजन करना	विभिन्न विकासात्मक पहलों (जैसे कि जागरूकता कार्यक्रमों, क्षमता निर्माण कार्यक्रमों,पणधारियों के साथ बैठकों/चर्चाओं का आयोजन) जो कि वायदा बाज़ार आयोग द्वारा अपने महत्वपूर्ण नियामक कार्य की पूर्ति के लिए की जा रही अतिरिक्त पहलें हैं, की मात्रा निर्धारित की गई है।	वायदा बाज़ार आयोग, किसानों तथा अन्य पणधारियों को भावी सौदा बाज़ार के लाभ पहुंचाने के लिए जागरूकता के सृजन पर अधिक से अधिक जोर दे रहा है। पणधारियों के साथ आयोजित की जाने वाली बैठकें, भावी सौदा बाज़ार के विभिन्न प्रतिभागियों द्वारा झेले जा रहे विभिन्न मुद्दों पर चर्चा करने और इन बज़ारों में बिचौलियों की भागीदारी में सुधार लाने के उपायों पर चर्चा करने के लिए एक मंच प्रदान करती हैं।	प्रत्येक विकासात्मक पहल को दिया गया भार उनके सम्भावित प्रभाव और उनके कार्यान्वयन में आने वाली चुनौतियों पर आधरित है। जागरूकता कार्यक्रमों और क्षमता निर्माण कार्यक्रमों में प्रत्येक को 18.75 % भार दिया गया है। पणधारियों के साथ बैठकों/चर्चाओं को 5% भार दिया गया है।	
13.	[6.2.1] जागरूकता एवं विकासात्मक कार्यक्रमों का आयोजन करना	-उपरोक्त-	-उपरोक्त-	-उपरोक्त-	
14.	[6.3.1] पणधारियों के साथ बैठकें/चर्चाएं	-उपरोक्त-	-उपरोक्त-	-उपरोक्त-	

क्र.सं.	सफलता सूचक	विवरण	परिभाषा	माप	सामान्य टिप्पणियां
1	2	3	4	5	6
15.	[6.4.1] कमोडिटी एक्सचेंजों की ए.पी.एम.सी.मंडियों के साथ संयोजकता	वायदा बाज़ार आयोग द्वारा प्रारम्भ की गई मूल्य प्रसार परियोजना वायदा बाज़ार आयोग द्वारा अपने महत्वपूर्ण नियामक कार्यों को अंजाम देने के लिए की गई अतिरिक्त पहलों में से एक है।	इस परियोजना में, किसानों में अत्यधिक जागरूकता का सृजन करने और उन्हें सशक्त बनाने की दिशा में एक उत्प्रेरक का कार्य करने की सम्भावनाएं हैं।	इसे 12.5% पहलों का भार दिया गया है।	साईट पर ही संयोजकता। इंटरनेट कनेक्टिविटी, कम्प्यूटर आपरेटर का अभाव, कम्प्यूटर में वायरस आ जाने इत्यादि जैसी कठिनाईयों के कारण परम्परागत मूल्य टिकर बोर्ड, पूर्ण रूप से कार्य नहीं करते थे। इन कठिनाईयों से निपटने के लिए वायदा बाज़ार आयोग ने जी.पी.आर.एस. युक्त टिकर बोर्ड लगाने आरम्भ कर दिए जो कि अपने आप में एक पूर्णत: कार्यशील ईकाई है जिससे ए.पी.एम.सी. में निरन्तर बिजली आपूर्ति को छोड़कर कम्प्यूटर/इंटरनेट कनेक्शन, स्टॉफ इत्यादि की आवश्यकता नहीं रह गई है। पहले से लगाए गए टिकर बोर्डों के कार्यकरण को सुनिश्चित करने पर अधिक ध्यान केन्द्रित करने को दृष्टिगत रखते हुए लक्ष्यों में पर्याप्त कमी करने का प्रस्ताव दिया गया है। इसके साथ ही, एस एम एस एलर्ट जैसे अन्य मीडिया माध्यमों से मूल्य प्रसार भी किया जा रहा है जो किसानों के लाभ के लिए अधिक प्रभावी सिद्ध होगें।

क्र.सं.	सफलता सूचक	विवरण	परिभाषा	माप	सामान्य टिप्पणियां
1	2	3	4	5	6
16	[7.1.1] रिपोर्टें एवं परिणाम देते हुए वस्तुओं और सेवाओं का परीक्षण।	विभाग, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की सहायता से विभिन्न उत्पादों/सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण करता है। उत्पादों का परीक्षण अन्तर्राष्ट्रीय स्तर के बेहतर मानकों के आधार पर किया जाता है और उन्हें रैंकिंग प्रदान की जाती है। उपभोक्ताओं के लाभ के लिए परिणाम प्रकाशित किए जाते हैं। सफलता सूचक वर्ष के दौरान परीक्षित किए गए ऐसे उत्पादों की संख्या को दर्शाता है।	उत्पाद का तुलनात्मक परीक्षण एन.ए.बी.एल. से प्रमाणित प्रयोगशाला में किया जाता है।	परियोजना को मॉनिटर करने के लिए विभाग द्वारा गठित कार्यकारी समिति द्वारा लक्ष्य निर्धारित किए जाते हैं।	---

खंड 5:

अन्य विभागों से विशिष्ट निष्पादन अपेक्षाएं

अवस्थिति का प्रकार	राज्य	संगठन का प्रकार	संगठन का नाम	प्रासंगिक सफलता सूचक	इस संगठन से आपकी क्या अपेक्षा है	इस अपेक्षा का औचित्य	इस संगठन से अपनी अपेक्षा को मात्रात्मक रूप में बताएं	यदि आपकी अपेक्षा पूरी नहीं होती तो क्या होता ?
1	2	3	4	5	6	7	8	9
केन्द्र सरकार		उत्तरदायित्व केन्द्र/ सम्बद्ध कार्यालय	विज्ञापन एवं दृश्य प्रचार निदेशालय (डीएवीपी)	[1.1.1.] हिन्दी, अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं के समाचार पत्रों में विज्ञापन - विज्ञापनों की संख्या।	एजेन्सियों को मीडिया प्लॉन एवं रिलीज़ आर्डर की प्राप्ति	मंत्रालयों/विभागों के सभी विज्ञापन अभियान डीएवीपी/ एनडीएफसी के माध्यम से रिलीज़ किए जाने अपेक्षित हैं।	सभी विज्ञापन अभियानों में डीएवीपी/ एनडीएफसी को शामिल करना होगा	
				[1.2.1.] दूरदर्शन, ऑल इंडिया रेडियो, निजी टी.वी.चैनलों और निजी एफ.एम. रेडियो स्टेशनों तथा लोक सभा/राज्य सभा टी.वी. के माध्यम से श्रव्य दृश्य स्पॉट रिलीज़ करना - स्पॉटों की संख्या	उपरोक्त	उपरोक्त	उपरोक्त	
				[1.3.1] बैनरों, होर्डिंगों, डाकघर की पास बुकों, रेलवे टिकटों, व्यापार मेलों, तिरूपति प्रवेश कार्डों, मेलों/ प्रदर्शनियों में लगाए गए स्टॉलों के माध्यम से विज्ञापन				

खंड 6:
विभाग/मंत्रालय की उपलब्धियां/प्रभाव

विभाग/मंत्रालय की उपलब्धियां/प्रभाव	इन उपलब्धियों/प्रभाव को प्रभावित करने के लिए जिन विभागों/मंत्रालयों के साथ संयुक्त जिम्मेदारी है	सफलता सूचक	ईकाई	वित्त वर्ष 11/12	वित्त वर्ष 12/13	वित्त वर्ष 13/14	वित्त वर्ष 14/15	वित्त वर्ष 15/16
1. उपभोक्ता शिकायतों को प्रभावी निवारण	प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग	समय पर निपटाई गई शिकायतों का प्रतिशत	प्रतिशत	63.2	80.7	85	90	93
2. भावी सौदा बाजारों के संशोधित विनियम	वायदा बाजार आयोग, मुम्बई	लेन-देन (लाख करोड़ रूपये में)	संख्या	119.49	181.26	280	428	650
		धातुओं, खनिजों और अयस्कों का लेन-देन (लाख करोड़ रूपये में)	संख्या	104.93	159.30	125.42		
		कृषि उत्पादों, खाद्यान्न इत्यादि सहित अन्य वस्तुएं (लाख करोड़ रूपये में)	संख्या	14.56	21.96	18.76		

निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य/मानदंड मान उत्कृष्ट 100%	बहुत अच्छा 90%	अच्छा 80%	संतोषजनक 70%	निकृष्ट 60%	उपलब्धियां	निष्पादन अनंतिम स्कोर	भारित स्कोर
1 राष्ट्रीय परीक्षण शाला की प्रयोगशालाओं का सुदृढ़ीकरण	14.00	मशीनरी और उपस्करों की अधिप्राप्ति एवं कमीशनिंग	एम.एंड ई. शीर्ष के तहत आबंटित की गई निधियों का मशीनरी और उपकरण की अधिप्राप्ति में उपयोग	प्रतिशत	8.00	100	90	80	70	60	100	100.0	8.0
		राष्ट्रीय परीक्षण शाला की प्रयोगशाला के अध्ययन का स्वतन्त्र मूल्यांकन	शेष बची 4 प्रयोगशालाओं के मूल्यांकन के सौंपे गए कार्य को पूरा करना	तारीख	3.00	1.01.2014	15.2.2014	28.2.2014	15.3.2014	31.3.2014	01/01/2014	100.0	3.0
		राष्ट्रीय परीक्षण शाला के राजस्व में सुधार	वित्त वर्ष 12-13 के आधार वर्ष के मुकाबले राजस्व में प्रतिशत सुधार	प्रतिशत	3.00	20	18	16	14	12	9.23	0.0	0.0
2 उपभोक्ताओं के लिए प्रभावी, किफायती और त्वरित प्रतितोष तन्त्र का प्रावधान	19.00	उपभोक्ता मंचों के प्रभावी कार्यकरण के लिए अपेक्षित अवसंरचना तैयार करना	लाभार्थी उपभोक्ता मंचों की संख्या	संख्या	5.00	60	55	50	45	40	151	100.0	5.0
		कन्फोनेट स्कीम के तहत उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण	देश के सभी उपभोक्ता मंचों में कम्प्यूटरीकरण के कार्यक्रम को पूरा करना	संख्या	8.00	100	90	80	70	60	415	100.0	8.0
		राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन स्थापित करना	अनेक अतिरिक्त राज्य हैल्पलाईनें कार्यरत हैं।	संख्या	6.00	5	4	3	2	1	9	100	6.0
3 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान विभाग के प्रवर्तन तन्त्र की अवसंरचना का उन्नयन करना और विधिक माप विज्ञान अधिनियम,	16.00	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को मानक प्रयोगशालाएं स्थापित करने में सहायता प्रदान करना	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सैकेन्डरी/वर्किंग स्टैन्डर्ड प्रयोगशालाएं स्थापित करने में सहायता प्रदान करना	संख्या	5.00	45	40	35	30	25	28	66.0	3.3

निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य/मानदंड मान					उपलब्धियां	निष्पादन	
						उत्कृष्ट 100%	बहुत अच्छा 90%	अच्छा 80%	संतोषजनक 70%	निकृष्ट 60%		अनंतिम स्कोर	भारित स्कोर
2009 का कार्यान्वयन करना		विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के तहत कार्य कर रही विधि विज्ञान प्रयोगशाला के कार्यकरण का मूल्यांकन करना	सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं को चिह्नित करना	संख्या	2.00	50	45	40	35	30	54	100.0	2.0
		परीक्षण उपकरणों की सुपुर्दगी एवं कमीशनिंग	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की प्रयोगशालाओं को बेहतर टूल किटों की आपूर्ति करना	संख्या	7.00	100	90	80	70	60	100	100.0	7.0
		सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं में निजी पक्षों के नमूनों का परीक्षण	सैकेन्डरी प्रयोगशालाओं में निजी पक्षों के नमूनों का परीक्षण करने की सुविधा प्रदान करने की व्यवहार्यता की जांच करना	तारीख	2.00	31.10.2013	15.11.2013	30.11.2013	15.12.2013	31.12.2013	05.09.2013	100.0	2.0
4 अपने अधिकारों और उत्तरदायित्वों के बारे में उपभोक्ताओं की जागरूकता को बढ़ाना	15.00	प्रिन्ट विज्ञापन के माध्यम से प्रचार	हिन्दी, अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं के समाचार पत्रों में विज्ञापन - विज्ञापनों की संख्या।	संख्या	2.00	10500	9450	8400	7350	6300	11000	100.0	2.0
		इलैक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से प्रचार	दूरदर्शन, ऑल इंडिया रेडियो, निजी टी.वी.चैनलों और निजी एफ.एम. रेडियो स्टेशनों तथा लोक सभा/राज्य सभा टी.वी. के माध्यम से श्रव्य दृश्य स्पॉट रिलीज़ करना - स्पॉटों की संख्या	संख्या	3.00	168,000	151,200	134,400	117,600	100,800	160000	95.24	2.86

निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य/मानदंड मान					उपलब्धियां	निष्पादन	
						उत्कृष्ट 100%	बहुत अच्छा 90%	अच्छा 80%	संतोषजनक 70%	निकृष्ट 60%		अनंतिम स्कोर	भारित स्कोर
		अन्य माध्यमों से प्रचार	बैनरों, होर्डिंगों, डाकघर की पास बुकों, रेलवे टिकटों, व्यापार मेलों, तिरूपति प्रवेश कार्डों, मेलों/ प्रदर्शनियों में लगाए गए स्टॉलों के माध्यम से विज्ञापन	सख्या	1.00	7900	7110	6320	5530	4740	7500	94.94	0.95
		एक संयुक्त उपभोक्ता जागरूकता सूचकांक (सी.ए.आई.) विकसित करना	उपभोक्ता के स्तर के बारे में आधारभूत आंकड़े तैयार करने के लिए एक सूचकांक बनाना	समयसीमा	0.00							उ.न.	उ.न.
			देश में उपभोक्ता जागरूकता के राष्ट्रीय संयुक्त सूचकांक को अन्तिम रूप देना	तारीख	2.00	14.1.2014	31.1.2014	14.2.2014	28.2.2014	15.3.2014	31.12.2013	100.0	2.0
		झूठे/भ्रामक विज्ञापनों की रोकथाम	भ्रामक विज्ञापनों के खतरे से निपटने के लिए सचिवों की समिति/मंत्रिमंडल को एक नोट प्रस्तुत करना	तारीख	3.00	31.10.13	15.11.13	30.11.13	15.12.13	31.12.13		उ.न.	उ.न.
		राष्ट्रीय उपभोक्ता नीति तैयार करना	राष्ट्रीय उपभोक्ता नीति के मसौदे पर सचिवों की समिति/मंत्रिमंडल को एक नोट प्रस्तुत करना	तारीख	3.00	14.1.2014	31.1.2014	14.2.2014	28.2.2014	15.3.2014	31.12.2013	100.0	3.0

निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य/मानदंड मान					उपलब्धियां	निष्पादन	
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	निकृष्ट		अनंतिम स्कोर	भारित स्कोर
						100%	90%	80%	70%	60%			
		उपभोक्ताओं की शिकायतों के बारे में अध्ययन – शिकायतों का वर्गीकरण/प्रकृति	अध्ययन को पूरा करना	तारीख	1.00	31.12.13	31.1.14	28.2.14	15.3.14	31.3.14		उ.न.	उ.न.
5. भावी सौदा बाज़ारों का प्रभावी विनियमन	4.00	बाज़ारों की मॉनिटरिंग	कमोडिटी एक्सचेंजों और एक्सचेंजों के सदस्यों की लेखा परीक्षा	संख्या	4.00	330	300	270	240	210		उ.न.	उ.न.
6 वायदा बाज़ारों और वायदा बाज़ार आयोग का सुदृढ़ीकरण	12.00	भावी सौदा बाज़ार का विकास- क्षमता निर्माण कार्यक्रम	क्षमता निर्माण कार्यक्रमों का आयोजन	संख्या	3.00	110	100	90	80	70		उ.न.	उ.न.
		भावी सौदा बाज़ार का विकास- जागरूकता एवं विकासात्मक कार्यक्रम	जागरूकता और विकासात्मक कार्यक्रमों का आयोजन	संख्या	3.00	1100	1000	900	800	700		उ.न.	उ.न.
		भावी सौदा बाज़ार का विकास- पणधारियों के साथ बैठकें/विचार-विमर्श	पणधारियों के साथ बैठकें/ चर्चाएं	संख्या	2.00	16	15	14	12	11		उ.न.	उ.न.
		एपीएमसी मंडियों इत्यादि के माध्यम से मूल्य प्रसार करना	कमोडिटी एक्सचेंजों की एपीएमसी मंडियों के साथ संयोजकता	संख्या	4.00	250	230	210	190	170		उ.न.	उ.न.
7 विभिन्न स्कीमों द्वारा उपभोक्ताओं के हितों का उन्नयन एवं संरक्षण करना	5.00	तुलनात्मक परीक्षण में स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को शामिल करना	रिपोर्टें एवं परिणाम बताते हुए उत्पादों एवं सेवाओं का परीक्षण	संख्या	3.00	30	25	20	15	10	29	98.0	2.94

निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य/मानदंड मान					उपलब्धियां	निष्पादन	
						उत्कृष्ट 100%	बहुत अच्छा 90%	अच्छा 80%	संतोषजनक 70%	निकृष्ट 60%		अनंतिम स्कोर	भारित स्कोर
		उत्पादों/सेवाओं के परिणामों के आंकड़ों का इलैक्ट्रानिक प्रसार	उत्पादों/सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण की रिपोर्टों के आंकड़ों का प्रसार- 45 दिनों के अंदर-अंदर परिणाम प्रकाशित करना	प्रतिशत	2	75	70	65	60	55	100	100.0	2.0
* आर.एफ.डी. प्रणाली का प्रभावी कार्यकरण	3.00	2014-15 के आर.एफ.डी. के मसौदे को अनुमोदन के लिए समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुतिकरण	तारीख	2.0	5/3/2014	6/3/2014	7/3/2014	8/3/2014	11/3/2014	04/03/2014	100.0	2.0
		2012-13 के परिणामों को समय पर प्रस्तुत करना	समय पर प्रस्तुतिकरण	तारीख	1.0	1/5/2013	2/5/2013	3/5/2013	6/5/2013	7/5/2013	02/05/2013	90.0	0.9
* मंत्रालय/विभाग में पारदर्शिता/सेवा प्रदायगी	3.00	नागरिकों के /ग्राहकों के चार्टर (सी.सी.सी.) के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	2.0	100	95	90	85	80	70	70.0	1.4
		लोक शिकायत प्रतितोष प्रणाली के कार्यान्वयन की स्वतंत्र लेखा परीक्षा	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	1.0	100	95	90	85	80	53.31	0.0	0.0
* प्रशासनिक सुधार	6.00	भ्रष्टाचार के सम्भावित जोखिम को कम करने के लिए कार्यनीति को कार्यान्वित करना	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	1.0	100	95	90	85	80	0	0.0	0.0
		अनुमोदित कार्रवाई योजना के अनुसार आई.एस.ओ. 9001 को कार्यान्वित करना	कार्यान्वयन का प्रतिशत	प्रतिशत	2.0	100	95	90	85	80	100	100.0	2.0
		नवीन कार्रवाई योजना (आई.ए.पी.) को कार्यान्वित करना	प्राप्त उपलब्धियों का प्रतिशत	प्रतिशत	2.0	100	95	90	85	80	15/05/2014	100.0	2.0

निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य/मानदंड मान					उपलब्धियां	निष्पादन	
						उत्कृष्ट 100%	बहुत अच्छा 90%	अच्छा 80%	संतोषजनक 70%	निकृष्ट 60%		अनंतिम स्कोर	भारित स्कोर
		द्वितीय प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों के अनुसार मंत्रालय/विभाग की महत्वपूर्ण एवं गैर-महत्वपूर्ण गतिविधियों की पहचान करना।	समय पर प्रस्तुतिकरण	तारीख	1.0	27/1/2014	28/1/2014	29/1/2014	30/1/2014	31/1/2014	12/02/2014	100.0	1.0
* आन्तरिक कुशलता/ उत्तरदायित्व में सुधार लाना	2.00	12वीं योजना की प्राथमिकताओं के अनुरूप विभागीय कार्यनीति को अद्यतन बनाना।	कार्यनीति को समय पर अद्यतन बनाना।	तारीख	2.0	10/9/2013	17/9/2013	24/9/2013	1/10/2013	8/10/2013	10/09/2013	100.0	2.0
* वित्तीय जवाबदेही ढांचे का अनुपालन सुनिश्चित करना	1.00	सी एंड ए जी के आडिट पैराओं के संबंध में की गई कार्रवाई को समय पर प्रस्तुत करना	सी ए जी द्वारा वर्ष के दौरान संसद के समक्ष रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने की तारीख से निर्धारित तिथि (4 माह) के भीतर प्रस्तुत की जाने वाली की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों का प्रतिशत	प्रतिशत	0.25	100	90	80	70	60	0	0.0	0.0
		लोक लेखा समिति की रिपोर्टों पर की गई कार्रवाई को समय पर लोक लेखा समिति के सचिवालय में भिजवाना	लोक लेखा समिति द्वारा वर्ष के दौरान संसद के समक्ष रिपोर्ट प्रस्तुत किए जाने की तारीख से निर्धारित तिथि (6 माह) के भीतर प्रस्तुत की जाने वाली की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों का प्रतिशत	प्रतिशत	0.25	100	90	80	70	60	0	0.0	0.0

निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्ट

उद्देश्य	भार	कार्रवाई	सफलता सूचक	ईकाई	भार	लक्ष्य/मानदंड मान					उपलब्धियां	निष्पादन	
						उत्कृष्ट	बहुत अच्छा	अच्छा	संतोषजनक	निकृष्ट		अनंतिम स्कोर	भारित स्कोर
						100%	90%	80%	70%	60%			
		संसद के समक्ष 31.3.2012 से पूर्व प्रस्तुत की जाने वाली सी एंड ए जी की रिपोर्टों के आडिट पैराओं पर की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित टिप्पणियों का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित रिपोर्टों के निपटान का प्रतिशत	प्रतिशत	0.25	100	90	80	70	60	0	0.0	0.0
		संसद के समक्ष 31.3.2012 से पूर्व प्रस्तुत की जाने वाली लोक लेखा समिति की पर की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित रिपोर्टों का शीघ्र निपटान	वर्ष के दौरान की गई कार्रवाई संबंधी लम्बित रिपोर्टों के निपटान का प्रतिशत	प्रतिशत	0.25	100	90	80	70	60	0	0.0	0.0

*** अनिवार्य उद्देश्य**

कुल संयूक्त स्कोर: 71.35

जागो ग्राहक जागो

सत्यमेव जयते

भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग
कृषि भवन, नई दिल्ली–110114
वेबसाइट : www.fcamin.nic.in, consumeraffairs.nic.in
राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईनः 1800–11–4000 (टोल फ्री)

मुद्रक: चन्दु प्रेस, फोन : 9810519841