सत्यमेव जयते

उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक
वितरण मंत्रालय, भारत सरकार

आज़ादी का अमृत महोत्सव

वार्षिक रिपोर्ट 2021-22

राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन
1800-11-4000 (टोल फ्री)
or 14404

@consaff
@jagograhakjago

जागो ग्राहक जागो

आज़ादी का अमृत महोत्सव

वार्षिक रिपोर्ट

2021-2022

सत्यमेव जयते

भारत सरकार

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

कृषि भवन, नई दिल्ली–110001

विषय-वस्तु

अध्याय संख्या	विषय	पृष्ठ संख्या
1.	विभाग और उसे दिया गया अधिदेश	1-10
2.	उपभोक्ता मामले विभाग: एक सिंहावलोकन	13-30
3.	उपभोक्ता वकालत	33-41
4.	उपभोक्ता संरक्षण	43-50
5.	उपभोक्ता शिकायत निवारण	53-59
6.	उपभोक्ता सहकारिताएं	61
7.	भारतीय मानक ब्यूरो	63-86
8.	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	89-108
9.	बाट और माप	111-118
10.	मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)	121-140
11.	आवश्यक वस्तु विनियम और प्रवर्तन	143-148
12.	बजट और वित्तीय समीक्षा	151-154
13.	राजभाषा अधिनियम और नियमों का अनुपालन	157-160
14.	नागरिक केंद्रित ई-गवर्नेंस पहल	163-166
15.	अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग/दिव्यांग/ भूतपूर्व सैनिक/ आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग के कर्मचारियों की स्थिति	169-170
16.	दिव्यांगजनों के सशक्तीकरण के लिए स्कीमें	173-176
17.	आज़ादी का अमृत महोत्सव भारत @75 और अन्य पहल	179-182
18.	पूर्वोत्तर राज्यों में की गई पहलें	185-186

अध्याय-1

विभाग और उसे दिया गया अधिदेश

विभाग को निम्नलिखित के प्रशासन की जिम्मेदारी सौंपी गयी है:-

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 (उन आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति, मूल्य और वितरण से संबंधित कार्य जिनके संबंध में किसी अन्य विभाग द्वारा विशेष रूप से कार्रवाई नहीं की जाती है)।
- चोर बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980;
- विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009;
- पैकबंद वस्तुओं का विनियमन
- बाट और माप के मानक
- मूल्य स्थिरीकरण कोष
- संप्रतीक और नाम (अनुचित प्रयोग निवारण) अधिनियम, 1952
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016
- उपभोक्ता सहकारिताएं
- मूल्यों और आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता की निगरानी।
- राष्ट्रीय परीक्षणशाला।

1.1 विजन

विभाग के विजन इस प्रकार हैं:

- समय पर और प्रभावी उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रदान करना
- गुणवत्ता और माप के कदाचार की रोकथाम
- उचित मूल्य पर आवश्यक खाद्य वस्तुओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना
- व्यापार को सुदृढ़ और संवर्धित करना
- उपभोक्ता संरक्षण से आगे उपभोक्ता समृद्धि की ओर बढ़ना

1.2 कार्यात्मक और संगठनात्मक ढाँचा

- श्री पीयूष गोयल, माननीय वाणिज्य और उद्योग, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण और वस्त्र मंत्री जी ने दिनांक 9 अक्टूबर, 2020 को कार्यभार ग्रहण किया।
- श्री अश्विनी कुमार चौबे, माननीय राज्य मंत्री
- श्री रोहित कुमार सिंह, आईएएस, सचिव (उपभोक्ता मामले) ने 31 दिसंबर 2021 को पदभार ग्रहण किया।
- विभाग में एक अपर सचिव, एक प्रधान सलाहकार (लागत), एक सलाहकार (लागत) के अलावा दो संयुक्त सचिव और एक आर्थिक सलाहकार तैनात हैं।

विभाग का संगठनात्मक चार्ट **अनुलग्नक-I पर है।**

1.3 नागरिक अधिकार पत्र (सिटीजन चार्टर)

उपभोक्ता मामले विभाग का सिटिजन चार्टर, जो उपभोक्ताओं और जनता के हित में उपभोक्ता मामले विभाग की नीतियों और प्रक्रियाओं के प्रतिपादन और कार्यान्वयन में उत्कृष्टता हासिल करने के प्रति उपभोक्ता मामले विभाग की प्रतिबद्धता की घोषणा है, http://consumeraffairs.nic.in पर उपलब्ध है । इस दस्तावेज को वार्षिक रूप से अद्यतन किया जाता है ।

1.4 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 http://consumeraffairs.nic.in पर उपलब्ध करा दिया गया है। अधिनियम के तहत जनता को सूचना प्रदान करने हेतु विभिन्न प्रभागों के लिए संबंधित प्रथम अपीलीय अधिकारियों के विवरण सहित केन्द्रीय जनसूचना अधिकारियों की सूची भी विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है। विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन की स्थिति और केन्द्रीय सूचना आयोग (सी.आई.सी.) को भेजी गई रिपोर्ट के ब्यौरे आदि को भी वेबसाइट में सूचना का अधिकार खंड के अंतर्गत दर्शाया गया है। दिनांक 22 मई, 2013 से आर.टी.आई. वेब पोर्टल आरंभ होने के उपरान्त ऑनलाईन प्राप्त होने वाले आर.टी.आई. आवेदनों और प्रथम अपीलों पर ऑनलाइन कार्रवाई की जाती है। जनवरी, 2021 से दिसम्बर, 2021 के दौरान विभाग में ऑन लाइन पोर्टलों के माध्यम से 1696 आर.टी.आई. आवेदन और 102 प्रथम अपीलें प्राप्त हुई। इनमें से सभी आवेदनों और 90 प्रथम अपीलों का निपटान वर्ष के दौरान किया गया। आवेदकों द्वारा किये गये आर.टी.आई. आवेदनों और प्रथम अपीलों की ऑनलाइन फाइलिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए, विभाग के तहत कार्य कर रहे अधीनस्थ कार्यालयों, जैसे राष्ट्रीय परीक्षणशाला और भारतीय मापविज्ञान, भारतीय मानक ब्यूरो जैसे स्वायत संगठन और राष्ट्रीय उपभोक्ता प्रति आयोग जैसे अर्द्ध-न्यायिक निकायों को जनवरी, 2017 से ऑनलाइन आर.टी.आई., एम.आई.एस.,नेटवर्क से जोड़ा गया है।

सभी टेंडर नोटिस तथा सार्वजनिक महत्व के अन्य निर्णय भी नियमित रूप से इस बेवसाइट पर उपलब्ध कराए जाते हैं। वित्त मंत्रालय, व्यय विभाग द्वारा सभी मंत्रालयों/विभागों के लिए जारी किए गए निर्देशों में निर्धारित सीमा से अधिक की लागत की खरीद के मामलों में सी पी पी पोर्टल में निविदाओं की ई-खरीद और ई-प्रसंस्करण अधिकाधिक रूप से अब जी.ई.एम. पोर्टल के माध्यम से की जा रहा है।

1.5 सतर्कता

1. सतर्कता को सतर्कता और सावधानी के रूप में परिभाषित किया जाता है। सतर्कता प्रशासन, किसी भी संगठन में एक निरीक्षण तंत्र, यह सुनिश्चित करने के लिए कि अन्य खंड कुशलतापूर्वक कार्य कर रहे हैं, प्रबंधन के किसी भी अन्य कार्य, जैसे वित्त, कार्मिक, प्रचालन आदि की तरह एक अभिन्न कार्य है। सतर्कता प्रशासन में अग्रसक्रिय सतर्कता, निवारक सतर्कता, भावी सतर्कता, जासूसी सतर्कता, दंडात्मक सतर्कता और सुधारात्मक सतर्कता शामिल हैं।

2. उपभोक्ता मामले विभाग का सतर्कता अनुभाग, केंद्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के सामान्य अधीक्षण के तहत संगठन में सतर्कता गतिविधियों के लिए जिम्मेदार है, जो भारत सरकार का शीर्ष संगठन है जो भ्रष्टाचार विरोधी उपायों और सार्वजनिक जीवन में शुचिता को नियंत्रित करता है। यह उपभोक्ता मामले विभाग में तैनात अधिकारियों/कर्मचारियों के संबंध में सतर्कता कार्यों को पूरा करता है। विभाग में एक अंशकालिक मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) है। श्री अनुपम मिश्रा, संयुक्त सचिव को उनके पद के लिए सौंपे गए सामान्य कार्यों के अलावा मुख्य सतर्कता अधिकारी (सीवीओ) के रूप में पदनामित किया गया है। निदेशक (सतर्कता), अवर सचिव (सतर्कता) और सतर्कता अनुभाग जांच, अनुशासनात्मक कार्यवाही और अन्य अनुवर्ती कार्रवाई के संचालन में सीवीओ की सहायता करते हैं।

3. भारतीय मानक ब्यूरो, जो विभाग के तहत एक स्वायत्त संगठन है और राष्ट्रीय सहकारी उपभोक्ता संघ, जो विभाग के तहत एक बहु-राज्य सहकारी संगठन है, सतर्कता मामलों में केंद्रीय सतर्कता आयोग को प्रगति रिपोर्ट भेजने के अलावा सतर्कता मामलों में विभाग के सीवीओ को रिपोर्ट करते हैं। राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एनटीएच) और भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची में सतर्कता अधिकारियों को भी नियुक्त किया गया है, जो कि सतर्कता संबंधी मामलों में सीवीओ के साथ समन्वय करने और सतर्कता निकासी जारी करने के लिए विभाग के अधीनस्थ संगठन हैं।

4. वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान निम्नलिखित कार्य किए गए:

सलाह के लिए यूपीएससी को भेजे गए मामलों की संख्या	1
प्रथम चरण की सलाह के लिए सीवीसी को भेजे गए मामलों की संख्या	1
दी गई सतर्कता निकासी की संख्या	102
बड़ी शास्ति के लिए शुरू की गई अनुशासनात्मक कार्यवाही	1
छोटी शास्ति के लिए शुरू की गई अनुशासनात्मक कार्यवाही	0

कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग (डीओपीटी) को भेजे गए मामले	0
निलंबन	0
शास्ति अधिरोपित करने के लिए संघ लोक सेवा आयोग से परामर्श के बाद पारित अंतिम आदेश	1
अचल संपत्ति में लेनदेन के लिए प्राप्त सूचनाएं	8
चल संपत्ति में लेनदेन के लिए प्राप्त सूचनाएं	8
अदालती मामले	1
पुनरीक्षण याचिकाएं	1
प्राप्त अचल संपत्ति विवरणी	70

1.6 अंतर्राष्ट्रीय सहयोग और प्रत्यक्ष बिक्री: अंतर्राष्ट्रीय सहयोग अनुभाग, उपभोक्ता संरक्षण, विधिक माप विज्ञान, अनुरूपता मूल्यांकन, मानकीकरण और दालों का आयात के संबंध में अंतर्राष्ट्रीय सहयोग से संबंधित मामलों के संबंध में उपभोक्ता मामले विभाग के अन्य प्रभागों के साथ-साथ अन्य मंत्रालयों/विभागों के साथ समन्वय करता है। यहअनुभाग इस विभाग के विषय से संबद्ध प्रभागों और विदेश मंत्रालय/अन्य मंत्रालयों/विभागों के बीच विदेश/अंतर्राष्ट्रीय संगठनों के साथ किए जाने वाले समझौता ज्ञापन (एमओयू) को अंतिम रूप देने की प्रक्रिया में एक माध्यम के रूप में कार्य करता है।

कैलेंडर वर्ष 2021 के दौरान, निम्नलिखित समझौता ज्ञापनों पर हस्ताक्षर किए गए:

क्रमांक	शीर्षक	हस्ताक्षर करने की तिथि
1.	उपभोक्ता संरक्षण और विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में भारत गणराज्य की सरकार और मॉरीशस गणराज्य की सरकार के बीच समझौता ज्ञापन (एमओयू)	19 फरवरी, 2021
2.	तूर (अरहर की दाल या पीजन पी) के व्यापार के क्षेत्र में सहयोग पर भारत गणराज्य की सरकार और मलावी गणराज्य की सरकार के बीच समझौता ज्ञापन (एमओयू)	16 जून, 2021
3.	उड़द और तूर के व्यापार के क्षेत्र में सहयोग पर भारत गणराज्य की सरकार और म्यांमार संघ गणराज्य की सरकार के बीच समझौता ज्ञापन (एमओयू)	18 जून, 2021

1.7 राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र (एनआईसी)

उपभोक्ता हेल्पलाइन सॉफ्टवेयर का एक उन्नत संस्करण जो वेब पोर्टल https://consumerhelpline.gov.in है, विभाग द्वारा शुरू किया गया था। उन्नत संस्करण अधिक सूचनाप्रद और मापनीय है। उपभोक्ता शिकायतों के त्वरित और प्रभावी निपटान के लिए विभाग, कई कंपनियों को कंवर्जेंस भागीदारों के रूप में मंच पर लाया।

22 आवश्यक वस्तुओं के दैनिक खुदरा एवं थोक मूल्यों के मूल्य संग्रहण केन्द्रों को 122 केन्द्रों से बढ़ाकर 179 केन्द्र कर दिया गया है तथा ऑनलाइन आवेदन 'मूल्य निगरानी प्रणाली' के माध्यम से कीमतों का संग्रहण किया जाता है। गुणात्मक डेटा संग्रह सुनिश्चित करने के लिए विभाग द्वारा पीएमएस ऐप का एक नया संस्करण लॉन्च किया गया है ।

राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग द्वारा रिपोर्ट की गई कीमतों की तुलना करने के लिए, एफसीआई के नामोद्दिष्ट 162 केंद्रों और नेफेड के 17 केंद्रों के माध्यम से मूल्य संग्रह का एक समानांतर तंत्र स्थापित किया गया है और इन एजेंसियों द्वारा कीमतों की रिपोर्ट करने के लिए एक मोबाइल ऐप लॉन्च किया गया है।

कॉनफोनेट स्कीम में ऑनलाइन ई-फाइलिंग सुविधा 24 राज्यों में चालू की गई है ताकि उपभोक्ता अपने सुविधानुसार स्थान पर बैठक उपभोक्ता आयोगों में मामले दर्ज कर सकें और व्यक्तिगत रूप से जाने की आवश्यकता को समाप्त किया जा सके।

जागरूकता फैलाने और उपभोक्ता संबंधी शिकायतों को दूर करने के लिए सूचना के प्रसार के लिए विभाग द्वारा दो ट्विटर हैंडल @consaff और @ jagograhakjago का प्रयोग किया जाता है। उपभोक्ता जागरूकता और हिमायत के व्यापक प्रसार के लिए कई ट्वीट प्रकाशित किए गए हैं।

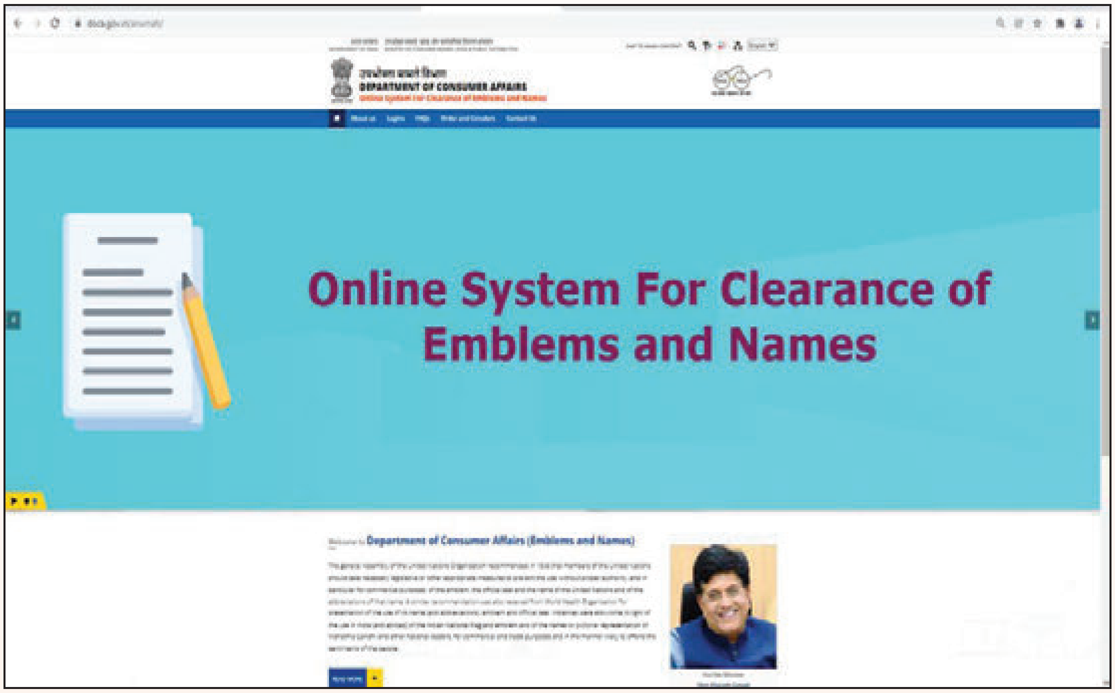
राज्य सरकारों द्वारा अग्रेषित संप्रतीकों और नामों के प्रस्तावों/अनुरोधों के अनुमोदन के लिए एनआईसी द्वारा एक ऑनलाइन प्रणाली विकसित की गई है।

पोर्टल http://lm.doca.gov.in को राष्ट्रीय सिंगल विंडो प्रणाली के साथ एकीकृत किया गया है, जिसे डीपीआईआईटी ने शुरू किया है ताकि नागरिक को मॉडल अनुमोदन और पैकबंद वस्तु के पंजीकरण से संबंधित विभिन्न विधिक मापविज्ञान लाइसेंस / प्रमाण पत्र हेतु आवेदन करने के लिए प्रदान किया जा सके।

हितधारकों द्वारा दलहन स्टॉक घोषणा के लिए एक नया पोर्टल (https://fcainfowe b.nic.in/ psp) किसी भी दिन देश में दाल की उपलब्धता की कुल मात्रा का आकलन करने के लिए शुरू किया गया था।

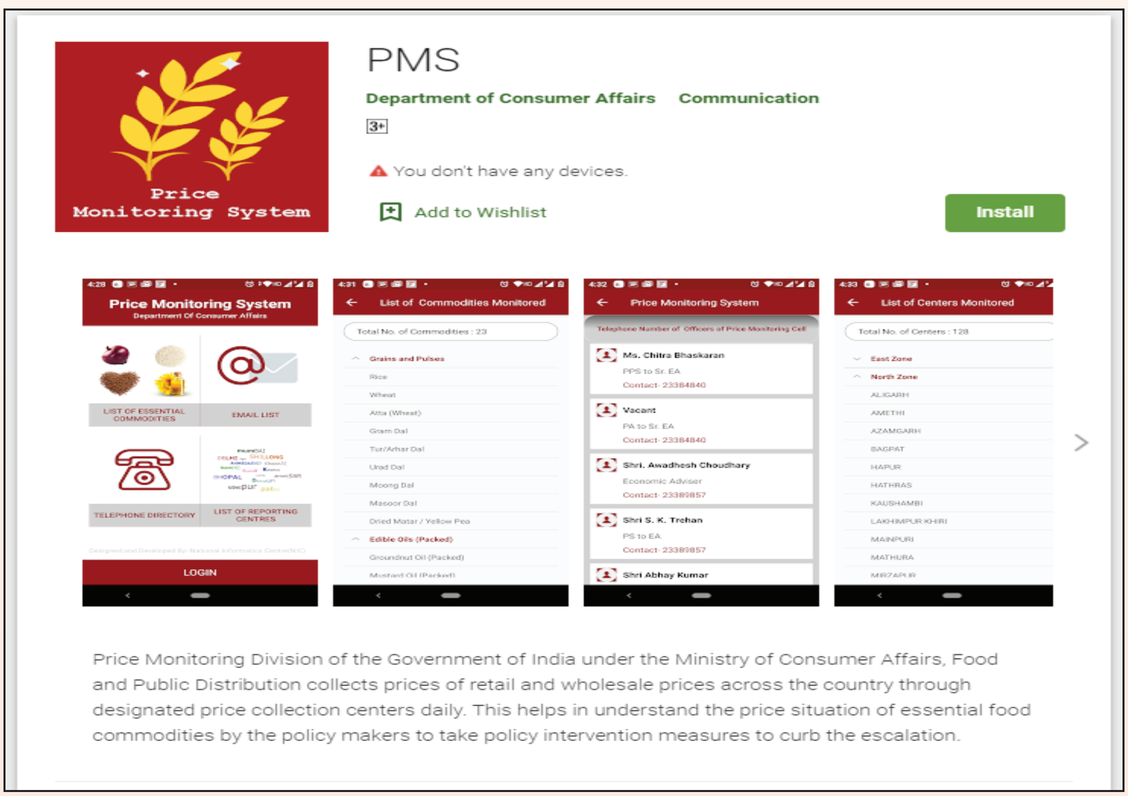
राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के सदस्यों के लिए ऑनलाइन आवेदन आमंत्रित करने के लिए ऑनलाइन पोर्टल (https://jagograhakjago.gov.in/NCDRC) शुरू किया गया।

कोविड की चुनौती से निपटने के लिए वीडियो-कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से कई बैठकें आयोजित की गईं।


DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS
Online System For Clearance of Emblems and Names
Department of Consumer Affairs (Emblems and Names)

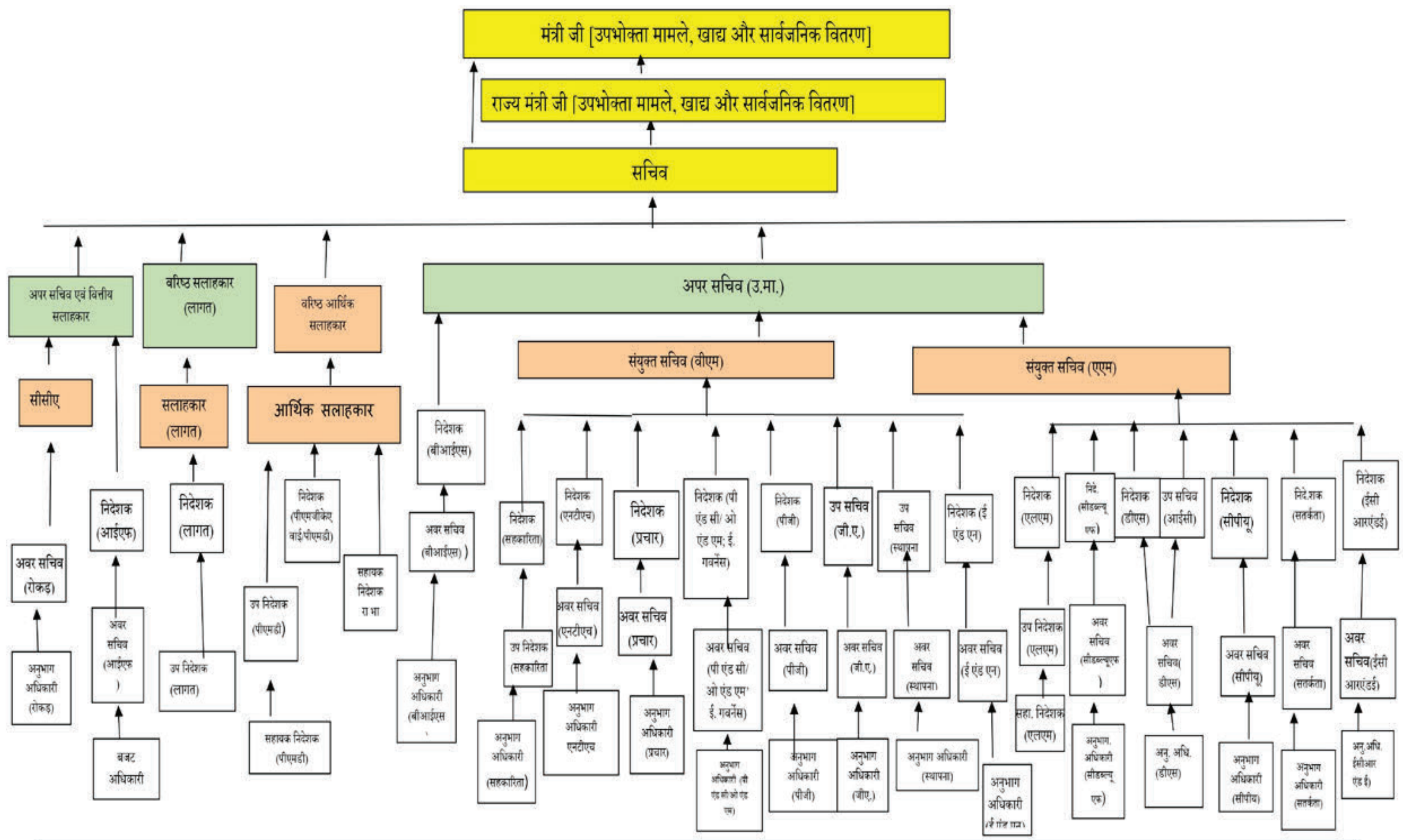
Department of Consumer Affairs
Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution
Government of India
This portal has been launched by the Department of Consumer Affairs, Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution, Government of India. The stakeholders such as importers, millers and dealers can register themselves in this portal and create user ID and password themselves by a simple procedure. After registration, they can login to the portal and submit the stock that they are holding on any given date for the pulses.
User Mannual for User
Login
admin
Enter Image Text
71r UN0
Remember me
Sign in
Don't have an account? Sign Up
Forgot your password?
© 2022 - Department of Consumer Affairs .
Total visitor:- 353889

उपभोक्ता मामले विभाग
DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS
National Consumer Day
24th December
Azadi Ka Amrit Mahotsav
JAGO GRAHAK JAGO
CONSUMER -
KNOW YOUR RIGHTS
01 Right to Safety
02 Right to be Informed
03 Right to Choose
04 Right to be Heard
05 Right to seek Redressal
06 Right to Consumer Education
Consumer Rights
Do you know your consumer Rights?
Means right to be protected against the marketing of goods and services which are hazardous to...
Read More →
Do you have a Consumer Grievance ?
You can call to register your grievance 1800-11-4000 or 14404
OR
SMS on this Number 8130009809. We will get back to you.
OR
Register online Here Signup →
OR
DOCA Twitter Handles
NCH Success Stories


Price Monitoring System
PMS
Department of Consumer Affairs
Communication
3+
You don't have any devices.
Add to Wishlist
Install
Price Monitoring System
Department Of Consumer Affairs
LIST OF ESSENTIAL COMMODITIES
EMAIL LIST
TELEPHONE DIRECTORY
LIST OF REPORTING CENTRES
LOGIN
List of Commodities Monitored
Total No. of Commodities : 23
Grains and Pulses
Rice
Wheat
Atta (Wheat)
Gram Dal
Tur/Arhar Dal
Urad Dal
Moong Dal
Masoor Dal
Dried Matar / Yellow Pea
Edible Oils (Packed)
Groundnut Oil (Packed)
Price Monitoring System
Ms. Chitra Bhaskaran
PPS to Sr. EA
Contact- 23384840
Vacant
PA to Sr. EA
Contact- 23384840
Shri. Awadhesh Choudhary
Economic Adviser
Contact- 23389857
Shri S. K. Trehan
PS to EA
Contact- 23389857
Shri Abhay Kumar
List of Centers Monitored
Total No. of Centers : 128
East Zone
North Zone
ALIGARH
AMETHI
AZAMGARH
BAGPAT
HAPUR
HATHRAS
KAUSHAMBI
LAKHIMPUR KHIRI
MAINPURI
MATHURA
Price Monitoring Division of the Government of India under the Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution collects prices of retail and wholesale prices across the country through designated price collection centers daily. This helps in understand the price situation of essential food commodities by the policy makers to take policy intervention measures to curb the escalation.

अनुलग्नक–1

उपभोक्ता मामले विभाग का संगठनात्मक चार्ट (04 फरवरी, 2022 की स्थिति के अनुसार)



पीएमडी– मूल्य निगरानी प्रभाग, **ईसीआर एंड ई**– आवश्यक वस्तु विनियमन एवं प्रवर्तन, **एलएम** –विधिक मापविज्ञान, **एनटीएच** – राष्ट्रीय परीक्षण शाला, **सहा** –सहकारिता, **बीआईएस** –भारतीय मानक ब्यूरो, **पीजी** – लोक शिकायत, **सीडब्ल्यूएफ** – उपभोक्ता कल्याण कोष, **सीपीयू** –उपभोक्ता संरक्षण एकक, **पीएंडसी**- संसद एवं समन्वय, **डीएस**- प्रत्यक्ष बिक्री, **ओएंडएम**- संगठन एवं पद्धति, **ई.गवर्न**- ई-गवर्नेंस, **जीए**- सामान्य प्रशासन, **स्था.** - स्थापना, **आईएफ** - एकीकृत वित्त, **ओएल** - राजभाषा, **आईसी** -अंतर्राष्ट्रीय सहयोग>

पदनाम: **निदे** -निदेशक, **डीएस** -उप सचिव, **यूएस** - अवर सचिव, **डीडी** -उप निदेशक, **एसओ** -अनुभाग अधिकारी, **एडी** - सहायक निदेशक, **बीओ**- बजट अधिकारी .

वरिष्ठ अधिकारीगण

सचिव (उपभोक्ता मामले)	**-**	**श्री रोहित कुमार सिंह**
अपर सचिव (उपभोक्ता मामले)	-	श्रीमती निधि खरे
अपर सचिव एवं वित्तीय सलाहकार	-	श्री जी श्रीनिवास
वरिष्ठ आर्थिक सलाहकार	-	रिक्त
संयुक्त सचिव (एएम)	-	श्री अनुपम मिश्रा
संयुक्त सचिव (वीएम)	-	श्री विनीत माथुर
आर्थिक सलाहकार	-	डॉ. कामखेनथांग गुइटे
मुख्य लेखा नियंत्रक	-	श्री शैलेन्द्र कुमार
वरिष्ठ सलाहकार लागत	-	रिक्त
सलाहकार लागत	-	श्री शशि भूषण

निदेशक/उप सचिव श्री/ सुश्री	**प्रभाग/अनुभाग/यूनिट**	**अवर सचिव / उप निदेशक श्री/ सुश्री**	**अनुभाग अधिकारी / सहायक निदेशक श्री/ सुश्री**
1. बीएन दीक्षित, निदेशक	बाट और माप/ विधिक मापविज्ञान	मनोज कु. नाइक , उप निदेशक शैलेंद्र सिंह, उप निदेशक	दिनेश सागर, सहायक निदेशक
2. धर्मेश: मकवाना , निदेशक	भारतीय मानक ब्यूरो;	पीके त्यागी, अवर सचिव	टी. चौधरी, अनुभाग अधिकारी सरिता भटनागर, अनुभाग अधिकारी
	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	पीएस ठाकुर, अवर सचिव	रिक्त
3. बीएन दीक्षित, निदेशक	संप्रतीक और नाम अधिनियम	चरणजीत गुलाटी, अवर सचिव	धर्मेंद्र सिंह, अनुभाग अधिकारी
4. सुभाष चंद्र मीणा , निदेशक	आवश्यक वस्तु विनियमन और प्रवर्तन	टीटीके मुआन, अवर सचिव	कुमार सुंदरम, अनुभाग अधिकारी
5. एसके प्रसाद, उप सचिव	एकीकृत वित्त	सुनील के मिश्रा, अवर सचिव	देवी दयाल सिंह, अनुभाग अधिकारी
6. आलोक कुमार वर्मा, निदेशक	प्रचार	बाल कृष्ण ठाकुर, अवर सचिव	*रिक्त*
7. सुभाष चंद्र मीणा,	मूल्य निगरानी प्रभाग	लाल रामदीनपुई रेंथली, उप	रिक्त

निदेशक		निदेशक सतिंदर कुमार, उप निदेशक संजय कौशिक, उप निदेशक	
8. रिक्त	लागत प्रकोष्ठ	जय प्रकाश रे, उप निदेशक (लागत)	रिक्त
9. सुरेंद्र सिंह, निदेशक	संसद और समन्वय; ओ एंड एम यूनिट / ई-गवर्नेंस	जसबीर तिवारी, अवर सचिव (आरटीआई नोडल अधिकारी)	अनीता मीणा, अनुभाग अधिकारी
10. आलोक कुमार वर्मा , निदेशक	जागरूकता	जयश्री नारायण, अवर सचिव	अरविंद कुमार, अनुभाग अधिकारी
11 . बीएन दीक्षित, निदेशक	उपभोक्ता कल्याण कोष	जयलक्ष्मी कन्नन, अवर सचिव	---
12. सुरेंद्र सिंह (निदेशक)	लोक शिकायत	चरणजीत गुलाटी, अवर सचिव	--
13. सुभाष चंद्र मीणा , निदेशक	उपभोक्ता संरक्षण एकक,	पीके त्यागी, अवर सचिव	राकेश कुमार रोशन , अनुभाग अधिकारी
	प्रत्यक्ष बिक्री / इनग्राम; एनसीएच	जयश्री नारायण, अवर सचिव	राकेश कुमार रोशन , अनुभाग अधिकारी
14. सुरेंद्र सिंह (निदेशक)	सहयोग	पीएस ठाकुर, अवर सचिव	रिक्त
15. आलोक कुमार वर्मा, निदेशक	स्थापना	बाल कृष्ण ठाकुर, अवर सचिव	रोशन बर्मन, अनुभाग अधिकारी धर्मेंद्र सिंह, अनुभाग अधिकारी
16. एसके प्रसाद, उप सचिव	सामान्य प्रशासन	चरणजीत गुलाटी, अवर सचिव	एस.महेश, अनुभाग अधिकारी
17. रिक्त	राजभाषा / राजभाषा	रिक्त	अशोक कुमार, सहायक निदेशक
18. एन नटराजन, तकनीकी निदेशक	एनआईसी प्रकोष्ठ	--	--

जागो ग्राहक जागो
चमकने वाली हर चीज सोना नहीं होती
सोना खरीदने से पहले उसकी शुद्धता सुनिश्चित करें
आज़ादी का अमृत महोत्सव
सोना खरीदने से पहले
ये तीन निशान अवश्य देखें:
BIS
जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)
NCH
UMANG
मार्क गुणवत्ता का प्रतीक
www.consumerhelpline.gov.in

आज़ादी का अमृत महोत्सव
जागो ग्राहक जागो
916 AAAAAA
सोना खरीदने से पहले ये तीन निशान अवश्य देखें:
18K750
AAAAAA
शुद्धता की गारंटी के लिए हमेशा हॉलमार्क को चुनें
हॉलमार्क ही क्यों?
• यह सोने में बहुमूल्य धातु की आनुपातिक सामग्री का सटीक निर्धारण और रिकॉर्डिंग है।
• यह सोने की शुद्धता की आधिकारिक गारंटी है।
ध्यान रखें
• हॉलमार्क तुरंत नहीं किया जाता है। सोने की शुद्धता की जांच करने में समय लगता है।
• कभी भी रसीद लिए बिना खरीददारी न करें।
जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)
NCH
UMANG
www.consumerhelpline.gov.in
मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय-2

उपभोक्ता मामले विभाग: एक सिंहावलोकन

उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के अंतर्गत आने वाले दो विभागों में से एक है।

विभाग का अधिदेश उपभोक्ता हिमायत करना है। भारत उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम (सीपीए) के साथ उपभोक्ता वकालत में अग्रणी था, जो उस समय एक पथप्रदर्शक कानून था, जिसे 1986 में अधिनियमित किया गया था और 1997 में उपभोक्ता मामलों के लिए समर्पित एक अलग सरकारी विभाग की स्थापना की गई थी।

नया उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 भारत में 20 जुलाई, 2020 को लागू हुआ, जिसने वर्ष 1986 के पिछले अधिनियम का स्थान लिया। नया अधिनियम भारत में उपभोक्ता विवादों के प्रशासन और निपटान में परिवर्तन लाता है। इसमें मिलावट और भ्रामक विज्ञापनों के लिए जेल की सजा सहित सख्त दंड का प्रावधान है। इससे भी महत्वपूर्ण बात यह है कि यह अब ई-कॉमर्स के माध्यम से माल की बिक्री के लिए नियम निर्धारित करता है। इस अधिदेश को कार्य रूप में परिणत करने की आवश्यकता है:

- उपभोक्ताओं को सुविज्ञ विकल्प चुनने में सक्षम बनाना;
- उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत परिणाम सुनिश्चित करना; तथा
- समयबद्ध और प्रभावी उपभोक्ता शिकायत निवारण को सुकर बनाना

2.1 वर्ष एक नजर में

तीसरे पक्ष की एजेंसियों को बाट और माप पर मुद्रांकन की अनुमति:

विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के तहत लेन-देन या उपभोक्ता संरक्षण में इस्तेमाल होने वाले बाटों और मापों का सत्यापन और मुद्रांकन अनिवार्य है। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में ढांचागत सुविधाओं और जनशक्ति की कमी के कारण, व्यावसायिक उद्यमों को बाट और माप सत्यापित करवाने और मुहर लगवाने में कठिनाई का सामना करना पड़ रहा है। अनुपालन के बोझ को कम करने के लिए, विधिक माप विज्ञान (सरकार द्वारा अनुमोदित परीक्षण केंद्र) नियम, 2013 के तहत तीसरे पक्ष की एजेंसियों को अनुमति देने का निर्णय लिया गया है और इस आशय की एक अधिसूचना जारी की गई है कि एनएबीएल / आईएसओ :आईईसी 17025:2017 मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं द्वारा भी बाट और माप का सत्यापन और मुद्रांकन किया जा सकता है।

विनिर्माण और उद्यमिता को बढ़ावा देने के लिए, सरकार ने अनुपालन में आसानी और व्यवसाय करने में सुगमता पर ध्यान केंद्रित किया है, डीओसीए ने एनएबीएल प्रत्यायित उन प्रयोगशालाओं को अनुमति दी है जो आईएसओ : 17025 के मानदंडों को पूरा करती हैं , जिन्हें बाट और माप उपकरणों के सत्यापन के लिए सरकार द्वारा

अनुमोदित परीक्षण केंद्र (जीएटीसी) के रूप में अधिसूचित किया जाना है। इस पहल को आगे बढ़ाते हुए, सभी सात क्षेत्रीय संदर्भ मानक प्रयोगशालाओं (आरआरएसएल) जो इस विभाग के तहत कार्य करती हैं, को भी जीएटीसी के रूप में अधिसूचित किया गया है।

उपभोक्ता अधिकारों और हितों को संतुलित करते समय व्यवसाय करने में सुगमता को बढ़ावा देने के लिए, विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तु) नियम 2011 को निम्नानुसार संशोधित किया गया है:

- विभिन्न प्रकार की वस्तुओं के लिए मानक पैक आकार की अनिवार्य आवश्यकता को समाप्त कर दिया गया है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि उपभोक्ता कीमतों की तुलना करने और एक सुविज्ञ विकल्प चुनने में सक्षम हैं, खुदरा बिक्री के लिए पहले से पैकबंद वस्तुओं के लिए यूनिट बिक्री मूल्य पेश किया गया है।
- पूर्व-पैकबंद वस्तुओं के निर्माण के महीने और वर्ष की घोषणा अनिवार्य कर दी गई है; आयात का महीना और वर्ष घोषित करने का विकल्प समाप्त कर दिया गया है क्योंकि इससे आयातित वस्तुओं के मामले में अस्पष्टता पैदा हो रही थी।
- पहले से पैकबंद वस्तुओं पर एमआरपी की घोषणा को सरल बनाया गया है; अनिवार्य एमआरपी घोषणा अब सभी करों सहित भारतीय मुद्रा में होगी, जिसमें सभी कर शामिल होंगे।
- संख्या में मात्रा को व्यक्त करने के तरीके को स्पष्ट करके, संख्या में बेची गई मात्रा की घोषणा को सरल बना दिया गया है।

उपभोक्ता संरक्षण के लिए की गई गतिविधियां:

विधिक माप विज्ञान नियम के तहत सभी आयातित सामानों के लिए मूल देश घोषित करना जरूरी है। विभाग के ध्यान में यह लाया गया था कि कुछ ई-कॉमर्स संस्थाएं डिजिटल नेटवर्क पर अनिवार्य घोषणाओं को प्रदर्शित नहीं कर रही हैं, जैसा कि उक्त नियमों के तहत आवश्यक है। तदनुसार, जनवरी 2021 में 21 ई-कॉमर्स संस्थाओं/कंपनियों को नोटिस जारी किए गए (पिछले 4 महीनों में नोटिस जारी किए गए ई-कॉमर्स संस्थाओं की कुल संख्या 67 है) और उसके बाद अपराध की कंपाउंडिंग के संबंध में उचित प्रक्रिया का पालन किया गया।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) किसी भी झूठे दावे या भ्रामक विज्ञापन आदि के लिए नियमित रूप से इंटरनेट, वेबसाइटों, समाचार पत्रों, पत्रिकाओं आदि की जांच/निगरानी करता है। (सीसीपीए द्वारा अब तक जारी किए गए नोटिसों की कुल संख्या 26 है)। सीसीपीए ने पाया था कि कई निर्माताओं/वाणिज्यिक प्रतिष्ठानों ने प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के माध्यम से उपभोक्ता उत्पादों को बढ़ावा देने के लिए, प्रतिरक्षा बढ़ाने, 99.99% कीटाणुओं, वायरस आदि को मारने के निराधार दावों के साथ भ्रामक विज्ञापन जारी किए हैं। इस संबंध में, इसने जनवरी, 2021 के दौरान, विभिन्न कॉरपोरेट घरानों और कंपनियों को उनकी प्रतिक्रिया मांगने के लिए 8 कारण बताओ नोटिस जारी किए हैं, जिसके बाद अधिनियम के अनुसार उचित कार्रवाई की जाएगी।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को 20 जुलाई, 2020 से लागू किया गया था। इसके बाद, नए प्रावधानों के अनुसार, उपभोक्ता शिकायतों की ई-फाइलिंग के लिए "edaakhil.nic.in" नामक एक वेब एप्लिकेशन विकसित किया गया, ताकि उपभोक्ता अपनी पसंद के अनुसार कहीं से भी एक नई उपभोक्ता शिकायत (सीसी) ऑनलाइन फाइल कर सकें। ई- दाखिल पोर्टल, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग और 15 राज्यों / संघ राज्य क्षेत्रों [दिल्ली, महाराष्ट्र, यूपी, बिहार, झारखंड, एमपी, पंजाब, चंडीगढ़ (यूटी), अंडमान और निकोबार राज्य आयोग, ओडिशा, आंध्र प्रदेश, गुजरात, हरियाणा, कर्नाटक और छत्तीसगढ़] में लॉन्च किया गया है। अब तक, ई-फाइलिंग सुविधा का उपयोग करते हुए देश भर में कुल 2229 मामले दर्ज किए गए हैं।

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) झूठे दावों, भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार प्रथाओं के बारे में विभिन्न कॉरपोरेट घरानों और कंपनियों को उनकी प्रतिक्रिया मांगने के लिए 13 कारण बताओ नोटिस जारी किए (या तो स्वत : या शिकायत की जाने पर)।

ई- दाखिल पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ताओं / अधिवक्ताओं को अपनी उपभोक्ता शिकायत ऑनलाइन दर्ज करने को सुकर बनाने के लिए, इन राज्यों के सभी जिला आयोगों के साथ, 2 और राज्य उपभोक्ता आयोगों, त्रिपुरा और उत्तराखंड में ई- दाखिल पोर्टल लॉन्च किया गया था। इसके साथ, ई-फाइलिंग पोर्टल लॉन्च करने वाले राज्यों की कुल संख्या 17 हो गई है।

मूल्य निगरानी गतिविधियां:

दालों की कीमतों की प्रवृत्ति और मांग-आपूर्ति के अंतर को उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा संबंधित समितियों की बैठकों में उजागर किया गया था, और आवश्यक नीतिगत निर्णयों की आवश्यकता पर बल दिया गया था। इसके परिणामस्वरूप, मूंग , उड़द और तूर के लिए 2021-22 के लिए आयात कोटा को अंतिम रूप दिया और अधिसूचित किया गया है। इसके अलावा, दालों के आयात के लिए डीजीएफटी द्वारा मार्च के महीने में एक नया तंत्र अधिसूचित किया गया था। आवेदन की पूरी प्रक्रिया ऑनलाइन कर दी गई है और आवंटन एनआईसी, उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा विकसित एक रैंडमोनाइजेशन एल्गोरिदम पर आधारित होगा, जिसकी विधिवत जांच सी-डैक द्वारा की गई है।

भारतीय मानक ब्यूरो:

एक राष्ट्र एक मानक के उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग और भारतीय मानक ब्यूरो, रेलवे, बिजली, सड़क परिवहन और राजमार्ग आदि जैसे कई मंत्रालयों तक पहुँच रहे हैं, ताकि इन क्षेत्रों के उत्पाद मानक सभी गुणवत्ता मापदंडों पर खरा उतर सकें। रेल मंत्रालय के साथ घनिष्ठ समन्वय और अनुवर्ती कार्रवाई के

परिणामस्वरूप, अनुसंधान डिजाइन और मानक संगठन (आरडीएसओ), रेल मंत्रालय, भारत सरकार एसडीओ को मान्यता प्रदान करने की बीआईएस की स्कीम के तहत मान्यता प्राप्त करने वाला देश का पहला एसडीओ बन गया। यह मान्यता सुनिश्चित करेगी कि मानक विकास की आरडीएसओ की प्रक्रियाएं मानकीकरण के विश्व स्तर पर स्वीकृत सिद्धांतों के साथ संरेखित हैं और डब्ल्यूटीओ-टीबीटी समझौते में प्रदान किए गए मानकों की तैयारी, अपनाने और लागू करने के लिए अच्छे अभ्यास संहिता के अनुरूप हैं।

विभाग ने देश भर में चरणों में सोने के आभूषण और सोने की कलाकृतियों की हॉलमार्किंग आदेश, 2020 के कार्यान्वयन के संबंध में एक अधिसूचना जारी की। पहले चरण में, 256 जिलों में 14, 18 और 22 कैरेट सोने के गहनों और कलाकृतियों के लिए हॉलमार्किंग अनिवार्य कर दी गई है, जहां वर्तमान में कम से कम एक परख और हॉलमार्किंग केंद्र है। आगे चलकर, सोने के गहनों की अनिवार्य हॉलमार्किंग से उपभोक्ताओं को लाभ होगा , जिससे सोने के गहनों की शुद्धता सुनिश्चित होगी।

परख पोर्टल:

एक भौगोलिक सूचना प्रणाली (जीआईएस) आधारित एकीकृत प्रयोगशाला नेटवर्क, 'परख' डीपीआईआईटी द्वारा विकसित किया गया है, जो देश में प्रयोगशाला संबंधी सभी सूचनाओं को एकत्रित करता है। उपभोक्ता मामले विभाग एक महत्वपूर्ण हितधारक होने के नाते एक सक्रिय भागीदार है; सभी बीआईएस और एनटीएच प्रयोगशालाओं को पोर्टल पर मैप किया गया है, जिसमें निजी प्रयोगशालाएं भी शामिल हैं जो बीआईएस द्वारा सूचीबद्ध और मान्यता प्राप्त है।

आवश्यक वस्तु अधिनियम में संशोधन

31 अगस्त, 2021 तक, डीलर, आयातक, मिलर और स्टॉकिस्ट जैसी 11445 इकाइयों ने देश भर से **(fcainfoweb.nic.in/ psp /) पोर्टल** पर पंजीकरण कराया था और दालों के कुल 3181769.01 एमटी स्टॉक की घोषणा की थी। 25 अगस्त, 2021 को 17 राज्यों को एक संचार भेजा गया था, जिसमें 217 इकाइयों का विवरण दिया गया था, जिनकी घोषणाओं ने अनुमेय सीमा से अधिक स्टॉक रखने का संकेत दिया था।

संप्रतीक और नाम (अनुचित प्रयोग निवारण) अधिनियम के तहत अनुपालन में आसानी:

समय-समय पर, अधिनियम के तहत ऐसे मामलों में रजिस्ट्रार/उप-रजिस्ट्रार द्वारा विभाग को संदर्भ भेजे जाते हैं, जहां किसी एसोसिएशन/ट्रस्ट/सोसाइटी आदि द्वारा पंजीकरण की अपेक्षा वाले नामों से भारत सरकार या किसी भी कानून के तहत सरकार द्वारा गठित किसी प्राधिकरण / निगम के प्रश्रय की ध्वनि आती है।

तंत्र को सुव्यवस्थित करने की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए, विभाग ने पूरी प्रक्रिया को ऑनलाइन कर दिया है, और ऐसे संदर्भों को ऑनलाइन जमा करने के लिए एक पोर्टल शुरू किया है। ऑनलाइन प्रणाली के बारे में जानकारी साझा करने और पोर्टल की विशेषताओं के साथ-साथ अपलोड किए जाने वाले दस्तावेजों को प्रदर्शित करने के लिए सभी राज्यों / संघ राज्य क्षेत्रों के रजिस्ट्रारों / उप-रजिस्ट्रारों के साथ 29 अक्टूबर, 2021 को एक अखिल भारतीय स्तर की कार्यशाला आयोजित की गई थी। . यह ऑनलाइन तंत्र, जिसे 1 दिसंबर, 2021 से चालू किया जाएगा, में लगने वाले कुल समय में कमी आने की संभावना है, जिससे दक्षता और पारदर्शिता दोनों आएगी।

राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस का आयोजन :

राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस 24.12.2021 को वेबिनार के माध्यम से मनाया गया । श्री पीयूष गोयल , माननीय वाणिज्य और उद्योग, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण और कपड़ा मंत्री ने इस कार्यक्रम की अध्यक्षता की। उत्सव का विषय " **उपभोक्ता-अपने अधिकारों को जानें "** था। राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस कार्यक्रम के दौरान , माननीय मंत्री ने उपभोक्ता विधि और व्यवहार पर प्रमुख निर्णयों के संबंध में ई-पुस्तकें, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत मध्यस्थता के संबंध में एक हैंडबुक और उपभोक्ता निवारण आयोगों में ई-फाइलिंग पर एक हैंडबुक का विमोचन किया। आरआरएसएल, वाराणसी में पेयजल परीक्षण के लिए राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एनटीएच) मोबाइल वैन की शुरूआत की। वेबिनार में राज्य सरकारों के अधिकारी, अध्यक्ष और उपभोक्ता आयोगों के सदस्य, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और अन्य हितधारकों ने भाग लिया।

2.2.1 स्वच्छता पखवाड़ा का आयोजन

विभाग ने 16 से 28 फरवरी , 2021 तक स्वच्छता पखवाड़ा मनाया। समारोह के हिस्से के रूप में निम्नलिखित गतिविधियां की गईं:

- 16 फरवरी 2021 को सुबह 11 बजे शपथ ग्रहण समारोह आयोजित किया गया जिसमें सचिव (उपभोक्ता मामले) ने स्वच्छता पर शपथ दिलाई ।
- लोगों को उनके दायित्वों के प्रति जागरूक करने के लिए विभाग के कार्यालय परिसर कृषि भवन , शास्त्री भवन एवं जामनगर हाउस में प्रमुख स्थानों पर बैनर प्रदर्शित किए गए।
- पखवाड़ा के महत्व के बारे में आम जनता को जागरूक करने और कार्य स्थल और आसपास के क्षेत्रों में स्वच्छता और साफ-सफाई के बारे में जागरूक करने के लिए, विभाग के सोशल मीडिया हैंडल जैसे ट्विटर, फेसबुक और इंस्टाग्राम पर पोस्ट / फोटो / वीडियो नियमित रूप से अपलोड किए जाते थे।

- कोविड-19 के प्रसार से उत्पन्न स्थिति को ध्यान में रखते हुए कर्मचारियों को मास्क, सैनिटाइज़र और अन्य स्वच्छता संबंधी उत्पाद आदि वितरित किए गए।
- कागज के अपशिष्ट, प्लास्टिक कचरे और ई-कचरे के अलग-अलग और सुरक्षित निपटान के लिए एक विशेष स्वच्छता अभियान शुरू किया गया था।
- स्वच्छता और 'स्वच्छ भारत-ई-अपशिष्ट प्रबंधन' पर दो लघु फिल्मों का प्रदर्शन किया गया।
- विभाग के कर्मचारियों के लिए 23 फरवरी 2021 को स्वच्छ भारत विषय पर निबंध लेखन और कविता प्रतियोगिता का आयोजन किया गया।
- विभागीय अभिलेख कक्ष सहित विभिन्न संभागों में पुराने अभिलेखों की समीक्षा एवं छँटाई की गई। विभिन्न प्रभागों/अनुभागों का निरीक्षण किया गया और स्वच्छता के संबंध में निर्णय लिया गया।
- विभाग के तहत सबसे स्वच्छ वर्गों और संगठनों के विजेताओं को पुरस्कार दिए गए। निबंध लेखन और काव्य प्रतियोगिता के विजेता का भी सम्मान किया गया।

(सचिव (उपभोक्ता मामले) द्वारा दिलाई गई स्वच्छता शपथ)

(16.02.2021 को अपर सचिव (उपभोक्ता मामले) द्वारा स्वच्छता शपथ दिलाई जा रही है)

सचिव (उपभोक्ता मामले) और वरिष्ठ अधिकारियों के साथ स्वच्छता पुरस्कार के विजेता

- भारतीय मानक ब्यूरो, राष्ट्रीय परीक्षणशाला, भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं ने भी विभिन्न गतिविधियों के साथ स्वच्छता पखवाड़ा मनाया। सभी कर्मचारियों द्वारा स्वच्छता शपथ ली गई, पुराने अभिलेखों की समीक्षा की गई और उन्हें हटाया गया और पुराने फर्नीचर को

हटाने की कार्रवाई की गई, स्लोगन, पोस्टर ड्राइंग और अन्य प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं; बीआईएस मुख्यालय और विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों में कार्यालय परिसर में पौधे लगाए गए। स्वच्छता से संबंधित गतिविधियों को प्रचारित करने के लिए सोशल मीडिया का इस्तेमाल किया गया। कर्मचारियों को सिंगल यूज प्लास्टिक को कम करने की आवश्यकता के बारे में बताया गया। राष्ट्रीय परीक्षणशाला ने सिंगल यूज प्लास्टिक के हानिकारक प्रभावों और पर्यावरण पर स्वच्छता के लाभों के बारे में जनता के लिए शिविर जैसी नवीन गतिविधियों को अंजाम दिया। बीआईएस ने विशेष स्वच्छता अभियान चलाया और स्वच्छ पर पोस्टरों का प्रदर्शन किया। आरआरएसएल, भुवनेश्वर आस-पास की आवासीय कॉलोनियों में स्वच्छता, साफ-सफाई और सिंगल यूज प्लास्टिक के प्रयोग के बुरे प्रभावों जैसे बैग I पॉलीथिन पर एक कार्यक्रम आयोजित किया और बस्ती में रहने वालों के बीच हाथ धोने के साबुन और मास्क भी वितरित किए। आरआरएसएल, बंगलौर ने शून्य कचरा को बढ़ावा देने के लिए कार्यालय में एक कम्पोस्ट खाद इकाई की स्थापना शुरू की।

- विभिन्न मापदंडों के आधार पर, विभाग के तहत सभी संगठनों का मूल्यांकन किया गया और पेयजल और स्वच्छता विभाग द्वारा प्रायोजित प्रथम, द्वितीय और तृतीय पुरस्कारों की सचिव (उपभोक्ता मामले) द्वारा पखवाड़ा के दौरान उपलब्धियों का जायजा लेने के लिए 09-03- 2021 को आयोजित वीडियो कॉन्फ्रेंस के दौरान घोषणा क्रमशः भारतीय मानक ब्यूरो, राष्ट्रीय परीक्षण गृह और आरआरएसएल, भुवनेश्वर के लिए की गई।
- **सचिव (उपभोक्ता मामले) ने 19 मार्च, 2021 को स्वच्छता पखवाड़ा के दौरान विभाग की गतिविधियों पर प्रकाश डालते हुए एक प्रेस विज्ञप्ति जारी की।**

2.2.2 स्वच्छता अभियान

- डीएआरपीजी द्वारा आयोजित एक विशेष अभियान विभाग में लंबित मामलों को निपटाने और साथ ही कार्यालय की जगह और उसके आसपास साफ-सुथरा रखने के लिए चलाया गया। यह अभियान महात्मा गांधी की जयंती को महत्व देने के लिए 02.10.2021 को शुरू हुआ और यह पूरे महीने चला और 31.10.2021 को समाप्त हुआ।

- स्वच्छता अभियान अभी भी जारी है और विभाग नियमित रूप से प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग के पोर्टल पर लोक शिकायत, अभिलेख प्रबंधन (फाइलें), वीआईपी संदर्भों, संसदीय आश्वासन, राज्य सरकार संदर्भ की स्थिति को अद्यतन कर रहा है।

- उपभोक्ता मामले विभाग के अंतर्गत आने वाले सभी अधीनस्थ और स्वायत्त संगठनों ने देश भर में स्थित अपने परिसरों में स्वच्छता पर विशेष अभियान चलाया है और प्रत्येक सप्ताह शुक्रवार को तीन घंटे स्वच्छता अभियान के लिए समर्पित कर रहे हैं। इसके अलावा, स्वच्छता अभियान के रूप में, अनुभागों में पड़ी समाचार पत्रों, पत्रिकाओं, ई-कचरे जैसी अप्रचलित और अनुपयोगी वस्तुओं को फाइलों से हटा दिया गया और भवन के गलियारों में पड़े फर्नीचर को हटा दिया गया और बोली के माध्यम से निपटाया गया। इस प्रक्रिया में स्क्रैप सामग्री को बोली के माध्यम से बेचा गया।

- देश के ग्रामीण और शहरी नगरपालिका क्षेत्रों में स्वच्छ पेयजल की उपलब्धता की अवधारणा को आगे बढ़ाने के लिए सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा स्वच्छ पेयजल आपूर्ति और नगर निगम के पानी के नमूनों के परीक्षण पर देश के शीर्ष पांच नगर निगमों के नगर निगम आयुक्तों के साथ एक विशेष बैठक आयोजित की गई थी।

- विभाग ने डीएआरपीजी द्वारा 20 दिसंबर, 2021 से 25 दिसंबर, 2021 तक आयोजित सुशासन सप्ताह समारोह में भाग लिया और यह राष्ट्रीय स्तर की प्रदर्शनी में सुशासन पहलों को प्रदर्शित करने और प्रदर्शित करने के लिए चुने गए 25 विभागों में से एक था।

- समग्र अभियान स्थिति की समीक्षा करने के लिए, श्री अश्विनी कुमार चौबे , माननीय राज्य मंत्री ने विभाग के विभिन्न अनुभागों/गलियारों का निरीक्षण किया और विशेष अभियान के दौरान विभाग द्वारा किए गए प्रयासों के प्रति पूर्ण संतोष व्यक्त किया।

2.2.3 सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन

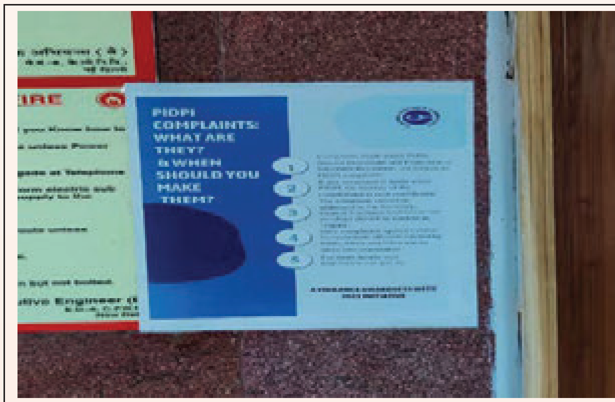
विभाग के साथ-साथ इस विभाग के प्रशासनिक नियंत्रण के तहत सभी संगठनों द्वारा 26.10.2021 से 01.11.2021 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2021 को बड़े उत्साह के साथ मनाया गया। सप्ताह के दौरान विभाग में निम्नलिखित गतिविधियां संचालित की गईं:

- लोकहित प्रकटीकरण और मुखबिर की सुरक्षा (पीआईडीपीआई) संकल्प के संबंध में सीवीसी द्वारा उपलब्ध कराए गए पोस्टर विभाग में प्रमुख स्थानों पर प्रदर्शित किए गए थे। साथ ही, पोस्टरों को व्यापक प्रचार के लिए इस विभाग के आधिकारिक हैंडल के माध्यम से ट्विटर पर साझा किया गया।
- दिनांक 26.10.2021 को विभाग के सभी कर्मचारियों ने अपने कार्यस्थल पर सीवीसी की वेबसाइट से ई-अखंडता प्रतिज्ञा ली। साथ ही अपर सचिव (उपभोक्ता मामले) ने विभाग के वरिष्ठ अधिकारियों को शपथ दिलाई। नागरिकों के बीच व्यापक प्रसार के लिए सत्यनिष्ठा प्रतिज्ञा को विभागीय वेबसाइट पर भी अपलोड किया गया था।

- दिनांक 27.10.2021 को विभाग के कर्मचारियों के बीच "स्वतंत्र भारत @75: सत्यनिष्ठा के साथ आत्मनिर्भरता" पर निबंध लेखन प्रतियोगिता का आयोजन किया गया।
- दिनांक 28.10.2021 को इस विभाग द्वारा सीवीसी के परामर्श से सतर्कता मामलों पर एक ई-लेक्चर का आयोजन किया गया था।
- दिनांक 01.11.2021 को विभाग के कर्मचारियों के बीच "स्वतंत्र भारत @75: सत्यनिष्ठा के साथ आत्मनिर्भरता" विषय पर नारा लेखन प्रतियोगिता का आयोजन किया गया।
- सप्ताह के दौरान विभाग द्वारा की गई सभी गतिविधियों को उसी दिन सोशल मीडिया के माध्यम से साझा किया गया।
- प्रतियोगिता के विजेताओं को उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव द्वारा प्रमाण पत्र प्रदान किए गए।

<u>सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2021</u>

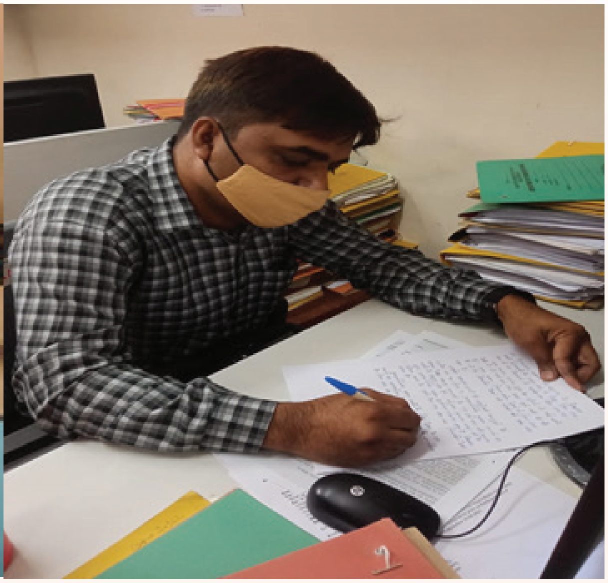
(उपभोक्ता मामले विभाग,
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय)

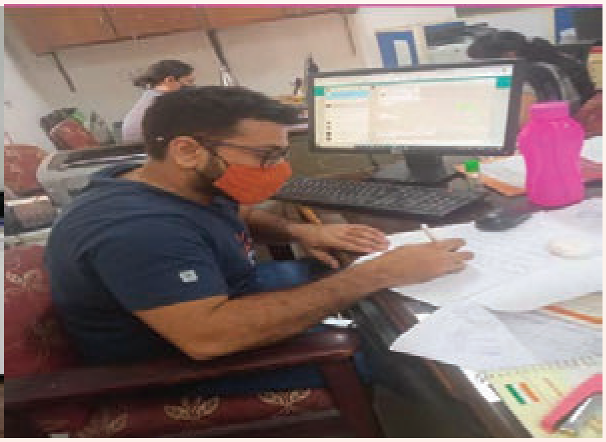


कृषि भवन, नई दिल्ली में प्रमुख स्थानों पर पीआईडीपीआई पोस्टरों का प्रदर्शन

(अपर सचिव (उपभोक्ता मामले) विभाग के वरिष्ठ अधिकारियों को सत्यनिष्ठा की शपथ दिलाते हुए)

(सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान दिनांक 27.10.2021 को आयोजित
निबंध लेखन प्रतियोगिता के प्रतिभागी)





(सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान दिनांक 01.11.2021 को आयोजित स्लोगन लेखन प्रतियोगिता के प्रतिभागी)

(सतर्कता जागरूकता सप्ताह 2021 के दौरान आयोजित प्रतियोगिताओं के विजेताओं के बीच प्रमाण पत्र वितरित करते हुए सचिव (उपभोक्ता मामले))

2.2.3 संविधान दिवस

संविधान दिवस के अवसर पर आज़ादी के अमृत महोत्सव के अंतर्गत निम्न गतिविधियां आयोजित की गईं: उपभोक्ता मामले विभाग के सभी अधिकारियों/कर्मचारियों ने संविधान दिवस पर प्रस्तावना पढ़ी। इसे विभाग के सोशल मीडिया हैंडल पर प्रकाशित किया गया था। संविधान दिवस के समारोह में सभी अधीनस्थ एवं संबद्ध कार्यालयों ने भी भाग लिया। आरआरएसएल, अहमदाबाद के सभी अधिकारियों/कर्मचारियों के साथ शपथ ग्रहण समारोह का आयोजन किया गया। इस अवसर पर अधिकारियों/कर्मचारियों को संविधान दिवस की जानकारी दी गई और उन्होंने अपने विचार रखे। समारोह के बाद आरआरएसएल, भवन में स्वच्छता गतिविधियां की गईं। इस कार्यालय के सभी स्टाफ सदस्यों और अधिकारियों ने आज भारत के संविधान की प्रस्तावना को पढ़ा और आरआरएसएल परिसर में वृक्षारोपण भी किया।

(उपभोक्ता मामले विभाग के अधिकारियों और कर्मचारियों द्वारा भारत के संविधान के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को दर्शाने वाली प्रस्तावना का वाचन)

2.2.4 संप्रतीक और नाम

उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार संप्रतीक और नाम (अनुचित उपयोग निवारण) अधिनियम 1950 को विनियमित करता है।

उद्देश्य

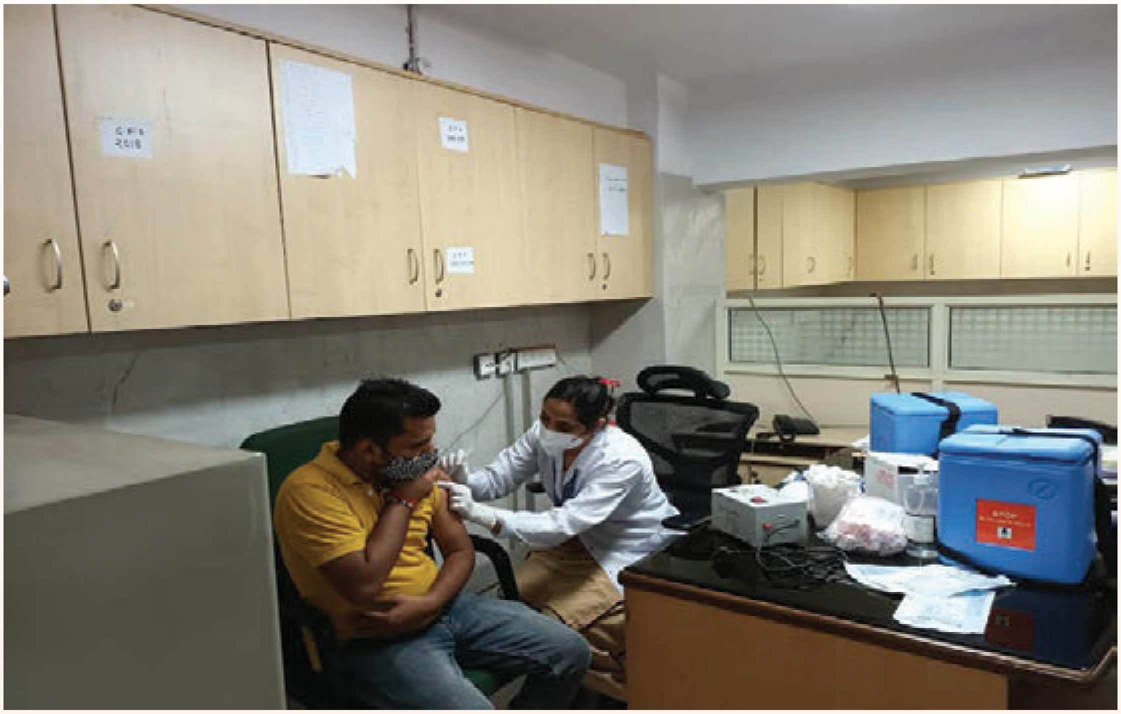
- व्यापार व्यवसाय कॉलिंग या पेशे के उद्देश्य के लिए, या किसी पेटेंट के शीर्षक में, या किसी व्यापार चिह्न या डिजाइन में अधिनियम की अनुसूची में निर्दिष्ट कुछ नामों और प्रतीकों के दुरुपयोग को रोकने के लिए अधिनियम 1950 में अधिनियमित किया गया था।

- यदि किसी सक्षम प्राधिकारी (किसी कंपनी, फर्म, या व्यक्तियों के अन्य निकाय या किसी व्यापार चिह्न या डिजाइन को पंजीकृत करने या पेटेंट देने का अधिकार) के समक्ष कोई प्रश्न उठता है कि क्या कोई प्रतीक अनुसूची में निर्दिष्ट संप्रतीक है या उसकी रंगीन नकल है, तो सक्षम प्राधिकारी प्रश्न को इस विभाग को संदर्भित कर सकता है।
- विभाग को कुछ प्रस्तावित नामों के संबंध में मंजूरी या अन्यथा मांगते हुए रजिस्ट्रार ऑफ सोसाइटीज के कार्यालयों से संचार प्राप्त होता है, जब भी वे प्रस्तावित नामों पर विचार करते हैं तो अधिनियम के प्रावधान का उल्लंघन हो सकता है। नाम और प्रतीकों पर विचार के लिए आवेदन हार्डकॉपी में प्राप्त हुए थे।
- मामलों पर विचार करने के लिए विभाग में एक कमेटी का गठन किया गया है। समिति का सामूहिक निर्णय तब सचिव (उपभोक्ता मामले) के अनुमोदन के लिए प्रस्तुत किया जाता है। 1 जनवरी, 2021 से 31 दिसम्बर, 2021 तक विभाग में 541 मामले प्राप्त हुए, जिनमें से 348 मामलों को अनापत्ति प्रमाण पत्र, 54 मामलों को आपत्ति प्रमाण पत्र दिए गए और 139 मामलों को स्पष्टीकरण/टिप्पणियां प्राप्त करने के लिए पंजीयकों, मंत्रालयों/विभागों को संदर्भित किया गया था।
- 2 दिसंबर, 2021 को, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार ने संप्रतीक और नाम (अनुचित प्रयोग निवारण) अधिनियम, 1950 के तहत व्यक्तियों, फर्मों/सोसाइटियों/कंपनी/सरकारी निकाय/ अन्य निकाय के नाम और संप्रतीक के संबंध में विभाग से मंजूरी मांगने वाले प्रस्तावों को ऑनलाइन प्रस्तुत करने में सक्षम बनाने के लिए एक ऑनलाइन पोर्टल लॉन्च किया है।

2.3 कोविड-19 के प्रसार से निपटने के उपाय

इस विभाग के कर्मचारियों और अधिकारियों को 24 अगस्त और 28 सितंबर 2021 को कृषि भवन में कोविड -19 के विरूद्ध उपायों के तहत कोवाक्सिन की 2 खुराक देने के लिए विभाग में टीकाकरण शिविर आयोजित किए गए थे।

प्रत्येक शिविर में टीके की 70 खुराकें दी गईं। कार्यक्रम के चित्र भी नीचे दिए गए हैं:



मार्क इलेक्ट्रॉनिक और
सूचना प्रौद्योगिकी
उत्पादों की सुरक्षा का आश्वासन है
जागो ग्राहक जागो
इलेक्ट्रॉनिक
और आईटी उत्पाद पर
हमेशा मार्क
R-xxxxx
चेक करें
मोबाइल एप और शिकायत पोर्टल के माध्यम से शिकायत दर्ज करें
BIS CARE
जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)
1800114000 or 14404
NCH
UMANG
www.consumerhelpline.gov.in
मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

JAGO GRAHAK JAGO
Congratulations
to winners of Online
NATIONAL POSTER COMPETITION
on
CONSUMER AWARENESS
JUNIOR LEVEL
SENIOR LEVEL
1
KESHAV KANHAI
Class : IX
SCHOOL OF EXCELLENCE, KALKAJI, NEW DELHI
1
SHREYA SAMANTARAY
Class : XII
GYAN BHARATI SCHOOL, SAKET, NEW DELHI
SELLING ANY PACKAGED COMMODITY OVER AND ABOVE MRP IS VIOLATION OF RULES;
COMPLAINT MAY BE FILED WITH LOCAL WEIGHTS AND MEASURES DEPARTMENT - JAGO GRAHAK JAGO
2
SHUBHAM SAMANTARAY
Class : IX
GYAN BHARATI SCHOOL, SAKET, NEW DELHI
2
NOOR AISHA
Class : XI
SKV NOOR NAGAR, OKHLA, NEW DELHI
GRIEVANCES REGARDING ANY PRODUCT OR SERVICE MAY BE REGISTERED AT
NATIONAL CONSUMER HELPLINE NUMBER 1800114000 OR 14404; BOTH NUMBERS ARE FREE OF COST - JAGO GRAHAK JAGO
3A
EMAIYONKARTHIK J
Class : IX
3A
SUSHMITA
Class : X
ENSURE SAFETY OF ELECTRONICS GOODS SUCH AS MOBILE PHONES, CHARGERS, LED BULBS, MICROWAVE OVEN,
CCTV CAMERAS ETC BY CHECKING FOR STANDARD MARK ON THEM - JAGO GRAHAK JAGO
3B
ROHIT NANDHA R.N
Class : VII
3B
KIRUBAKARAN. R
Class : XI
EVERY E-COMMERCE ENTITY SHALL ACKNOWLEDGE THE RECEIPT OF CONSUMER GRIEVANCE
WITHIN 48 HOURS - JAGO GRAHAK JAGO
Issued in public interest by
Department of Consumer Affairs
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Govt. of India, Krishi Bhawan, New Delhi-110001
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
National Consumer Helpline
14404 or 1800-11-4000
(Toll Free)
www.consumerhelpline.gov.in
Mark is assurance of Quality

अध्याय-3

उपभोक्ता हिमायत

3.1 उपभोक्ता कल्याण कोष

उपभोक्ता कल्याण कोष नियम, 1992 में केन्द्रीय उत्पाद शुल्क और नमक अधिनियम, 1944 (1944 का 1) के तहत वर्ष 1991 में इसके संशोधन के तहत तैयार और भारत के राजपत्र में अधिसूचित किए गए थे। सीजीएसटी अधिनियम, 2017 का अधिनियमन होने पर, इसकी धारा 57 के तहत उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना की गई है। सीजीएसटी नियम, 2017 का नियम 97 उपभोक्ता कल्याण कोष से संबंधित है।

जो धन विनिर्माताओं आदि को वापस नहीं किया जा सकता है, उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा किया जाता है, जिसका उपयोग उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए उपरोक्त नियमों और उसके तहत तैयार किए गए दिशानिर्देशों के अनुसार किया जाता है।

स्थायी समिति के निर्णयों के आधार पर, सीडब्ल्यूएफ से वित्तीय सहायता डीओसीए के विभिन्न उपभोक्ता जागरूकता/प्रचार कार्यक्रमों, विश्वविद्यालयों/निगमों/शैक्षिक संस्थानों आदि जैसे स्वायत्त संस्थानों, केंद्रीय/राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों के विभागों/ संगठनों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों, सरकारी निकायों और राज्य को दी जाती है ताकि देश में उपभोक्ता जागरूकता / संरक्षण उपभोक्ता अभियान को मजबूत बनाने के लिए उपभोक्ता जागरूकता / संरक्षण गतिविधियों में संलग्न उपभोक्ता के हितों का संरक्षण कर उसे बढ़ावा दिया जा सके।

सीडब्ल्यूएफ से निम्नलिखित परियोजनाओं के लिए वित्तीय सहायता दी गई है: -

उपभोक्ता संबंधी मुद्दों पर अनुसंधान और प्रशिक्षण को बढ़ावा देने के लिए प्रतिष्ठित संस्थानों/विश्वविद्यालयों में उपभोक्ता विधिक पीठों/ उत्कृष्टता केंद्रों का सृजन।

i. उपभोक्ता साक्षरता और जागरूकता फैलाने के लिए परियोजनाएं।

ii. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र में उपभोक्ता कल्याण (कॉर्पस) कोष की स्थापना

iii. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में शेयरिंग, समय-समय पर यथानिर्धारित केंद्र और राज्य का हिस्सा, आधार पर कॉर्पस फंड की स्थापना।

iv. उपभोक्ता अध्ययन केंद्र, आईआईपीए।

उपभोक्ता मामले विभाग देश में एक जिम्मेदार और अनुक्रियाशील उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिए कई कदम उठाता है जो सर्वोत्तम अंतरराष्ट्रीय प्रथाओं और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के बारे में जागरूकता के अनुरूप है।

3.2 राज्यों में उपभोक्ता कल्याण (कॉर्पस) कोष:

वर्ष 2003 में, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्र को राज्य स्तर पर एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया था, उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिए अग्रसक्रिय प्रयासों को राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा जमीनी स्तर पर सीडब्ल्यूएफ से वित्तीय सहायता के साथ मजबूत किया जा सकता था। अब तक केंद्र और राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों के बंटवारे का अनुपात 75:25 (विशेष श्रेणी के राज्यों / संघ राज्य क्षेत्रों के मामले में 90:10) है, जो 20.00 करोड़ रुपये (10.00 करोड़ रूपए से बढ़ाया गया है) के उपभोक्ता कल्याण (कॉर्पस) फंड की स्थापना के लिए है। सीडब्ल्यूएफ और सीडब्ल्यू(सी)एफ को एक राष्ट्रीयकृत बैंक में अलग-अलग ब्याज वाले खातों में रखा जाता है। भारत सरकार की मदद से 17 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों नामतः गुजरात, आंध्र प्रदेश, ओडिशा, पश्चिम बंगाल, बिहार, नागालैंड, कर्नाटक, तमिलनाडु, मध्य प्रदेश, केरल, हरियाणा, झारखंड, तेलंगाना , राजस्थान, सिक्किम, त्रिपुरा और मिजोरम में उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना की गई है। ।

संबंधित राज्य माल एवं सेवा कर अधिनियमों के अधिनियमन के बाद, इन अधिनियमों के तहत राज्य सरकारों द्वारा अपने राज्य में उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना की गई है।

त्रिपुरा सरकार को कॉर्पस फंड के रूप में 18.00 करोड़ रूपये जारी किए गए हैं, मध्य प्रदेश को 7.50 करोड़ रुपये जारी करने की प्रक्रिया चल रही है।

3.3 उपभोक्ता कल्याण कोष से सीबीआईसी को निधि का अंतरण:

आवंटन, डीडीजी के माध्यम से होता है। 263.50 करोड़ रुपये के बजट प्रावधान में से, वित्तीय वर्ष 2021-22 (31.12.2021 तक) के दौरान कोष से 233.50 करोड़ रुपये की राशि का उपयोग किया गया है। इसमें जीएसटी पर प्रचार/उपभोक्ता जागरूकता के उद्देश्य से उपभोक्ता कल्याण कोष से सीबीआईसी को आबंटित 226 करोड़ रुपये शामिल है।

3.3.1 सीडब्ल्यूएफ के तहत परियोजनाएं:

विभाग का प्रयास शैक्षणिक संस्थानों/विभिन्न प्रकार के सार्वजनिक संगठनों / सरकारी निकायों और विश्वसनीय और प्रतिबद्ध स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के साथ भागीदारी करना है ताकि उपभोक्ता के रूप में लोगों के बीच जागरूकता बढ़ाने के साथ-साथ उनकी शिकायतों का निवारण किया जा सके। इस दिशा में विभाग ने कुछ प्रमुख सहयोगी मंच तैयार किए हैं। इनमें से कुछ की संक्षिप्त रूपरेखा इस प्रकार है:

उभरते हुए वैश्विक बाजारों और सुशासन की चिंताओं के साथ-साथ बेहतर सेवाओं, गुणवत्तापूर्ण वस्तुओं, पसंद की उपलब्धता और पैसे के मूल्य की बढ़ती उम्मीदों के मद्देनजर, उपभोक्ताओं के अधिकारों और हितों के संरक्षण और प्रचार के लिए सार्वभौमिक जोर है, लेकिन यह भी आर्थिक विकास की ओर ले जाता है। उपभोक्तावाद को बढ़ावा देने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार ने सीसीएस, आईआईपीए की परियोजना के तहत भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आईआईपीए), नई दिल्ली में उपभोक्ता अध्ययन के लिए एक समर्पित केंद्र (सीसीएस) की स्थापना की है। उपभोक्ता अध्ययन के लिए केंद्र (सीसीएस) की स्थापना के लिए अनुदान, एक परियोजना, को वर्ष 2007 में आईआईपीए तक विस्तारित किया गया था और तब से इसे समय-समय पर विस्तारित किया जाता रहा है।

(अम्बेडकर अंतर्राष्ट्रीय केंद्र, नई दिल्ली में डीएआरपीजी द्वारा आयोजित सुशासन सप्ताह में विभाग ने भाग लिया)

आईआईपीए में उपभोक्ता अध्ययन के लिए केंद्र (सीसीएस) की परियोजना को 5 वर्ष की अवधि के लिए 15.00 करोड़ रुपये की वित्तीय सहायता के साथ जून, 2015 से आगे विस्तारित किया गया था और बाद में परियोजना को 25.08.2020 को हस्ताक्षरित एक नए समझौता ज्ञापन के साथ बिना किसी अतिरिक्त वित्तीय सहायता के जून, 2021 तक 1 और वर्ष के लिए के लिए विस्तारित किया गया। इस स्वीकृत राशि में से अब तक 13.17735 करोड़ रुपये जारी किए जा चुके हैं। आईआईपीए, नई दिल्ली को अंतिम किश्त जारी करने की प्रक्रिया चल रही है।

उपभोक्ता अध्ययन केंद्र दीर्घकालीन नीतियों से अवगत रहता है, ताकि उपभोक्ताओं की बेहतर सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए मुद्दों और प्राथमिकताओं के साथ-साथ समाधानों की पहचान में एक प्रमुख योगदानकर्ता के रूप में स्वयं को स्थापित कर सके। यह केंद्र, राष्ट्रीय और अंतरराष्ट्रीय हितधारकों के साथ केंद्रीय नेटवर्क स्थापित करता है।

परियोजना के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैं:-

क. उपभोक्ता कल्याण के क्षेत्र में अनुसंधान और मूल्यांकन अध्ययनों को प्रायोजित करना;

ख. उपभोक्ताओं के सामने आने वाली व्यावहारिक समस्याओं की पहचान करना ;

ग. उपभोक्ताओं द्वारा सामना की जा रही व्यावहारिक समस्याओं का समाधान प्रदान करना;

घ. उपभोक्ताओं के संरक्षण और कल्याण के लिए नीति/कार्यक्रम/योजना तैयार करने के लिए आवश्यक जानकारी प्राप्त करना ;

ङ अनुसंधान और मूल्यांकन अध्ययन और अन्य संबंधित साहित्य के परिणामों के प्रकाशन के लिए अनुदान प्रदान करना;

च. उपभोक्ता संबंधित मुद्दों पर सेमिनार/कार्यशाला/सम्मेलन आदि प्रायोजित करना और ऐसे कार्यक्रमों के आयोजन के लिए अनुदान स्वीकृत करना।

आ ईआईपीए में उपभोक्ता अध्ययन केंद्र ने वर्ष 2021-22 (अब तक) के दौरान उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने के लिए निम्नलिखित गतिविधियां कीं

1. सीसीएस, आईआईपीए ने विभिन्न हितधारकों के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए 12 क्षमता निर्माण पहलें की।
2. पूरे भारत में विभिन्न संस्थानों द्वारा आयोजित कार्यक्रमों में सीसीएस फैकल्टी द्वारा 13 हैंडहोल्डिंग सत्र आयोजित किए गए। उन्होंने उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित कई मुद्दों पर विशेषज्ञ इनपुट प्रदान किए।
3. वर्ष के दौरान निम्नलिखित अनुसंधान अध्ययन आयोजित किए गए:
   i) सुरेश मिश्रा, सपना चड्ढा और दीपिका सुर द्वारा अप्रैल 2021 में भारत में टेलीशॉपिंग का एक अध्ययन – उपभोक्ता मामले विभाग को रिपोर्ट प्रस्तुत की गई
   ii) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 अगस्त-सितंबर 2021 के प्रभाव पर अध्ययन सुरेश मिश्रा और सपना चड्ढा - उपभोक्ता मामले विभाग को रिपोर्ट प्रस्तुत की गई *(उच्चतम न्यायालय के लिए)*
   iii) सीसीएस ने उपभोक्ता हिमायत समूह के साथ मिलकर गूगल फॉर्म का इस्तेमाल करते हुए कंज्यूमर अवेयरनेस पर एक ऑनलाइन सर्वे किया। सर्वेक्षण में 21 राज्यों और 1 संघ राज्य क्षेत्र और 3000 से अधिक उत्तरदाताओं को शामिल किया गया। परिणामों का विश्लेषण किया जा रहा है और निष्कर्षों को साझा किया जाएगा।
4. क्लाइमेट चेंज, सस्टेनेबिलिटी एंड कंज्यूमर: टुवर्ड्स ए बेटर फ्यूचर' नामक पुस्तक ; सुरेश मिश्रा , ममता पठानिया प्रकाशित हो चुकी है।
5. जागरूकता पैदा करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 पर पैम्फलेट वितरित किए गए।
6. सीसीएस की छत्रछाया में एक उप-स्कीम एनसीएच लागू की जा रही है

कार्यकारी सारांश

उपभोक्ता को सभी संगत जानकारी प्रदान करने का अधिकार है ताकि वह शोषण से बचने योग्य बन सके और उत्पाद खरीदते समय और बाजार से सेवाओं का लाभ उठाते हुए एक सुविचारित विकल्प बना सके। उपभोक्ता जागरूकता पैदा करना सरकार की जिम्मेदारी है, विशेषकर भारत जैसे कल्याणकारी राज्य में, क्योंकि इससे सामाजिक

और आर्थिक लाभ होता है। इन अनिवार्यताओं को दर्शाते हुए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 6 ने केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद को उपभोक्ताओं के अधिकारों को बढ़ावा देने और उनकी रक्षा करने के लिए अनिवार्य किया, जिसमें *अन्य बातों के साथ-साथ* , गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और वस्तुओं या सेवाओं की कीमत, जैसा भी मामला हो, के बारे में सूचित करने का अधिकार शामिल है, ताकि उपभोक्ता को अनुचित व्यापार प्रथाओं से बचाया जा सके। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की धारा 1 (9) (ii) भी इसी तरह की तर्ज पर सूचित किए जाने के अधिकार को शामिल करने के उपभोक्ता अधिकारों को परिभाषित करती है। उपभोक्ताओं को अपनी व्यक्तिगत इच्छा और जरूरतों के अनुसार सूचित किए जाने के विकल्प चुनने में सक्षम बनाने के लिए पर्याप्त जानकारी तक पहुंच, उपभोक्ता संरक्षण 2016 के लिए संयुक्त राष्ट्र दिशानिर्देशों में सूचीबद्ध सामान्य सिद्धांतों में से एक है।

उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ावा देने के महत्व को स्वीकार करते हुए, 10वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान एक अलग योजना के रूप में उपभोक्ता जागरूकता को मंजूरी दी गई थी। उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण के लिए नोडल विभाग होने के नाते, इस योजना को लागू कर रहा है। विभाग द्वारा चलाया गया अभियान उपभोक्ता जागरूकता और उपभोक्ता सशक्तीकरण के लिए एक महत्वपूर्ण योजना है।

इस स्कीम का उद्देश्य एक प्रभावी, निरंतर और गहन उपभोक्ता जागरूकता अभियान चलाना है, जिसका प्रभाव शहरी के साथ-साथ ग्रामीण और दूरदराज के क्षेत्रों तक पहुंचना चाहिए।

3.4 सूचना, शिक्षा और संचार (आईईसी)

उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ताओं और जनता के लाभ के लिए नीतियों को लागू करता है, जो इस प्रक्रिया में उपभोक्ता संरक्षण और जागरूकता को मजबूत करता है। उपभोक्ता मामले विभाग ने इस उद्देश्य से उपभोक्ता अधिकारों और सूचना गतिविधि को चलाने के लिए विभिन्न पहलें की हैं। हालाँकि, इन पहलों के बारे में उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता पैदा करना, विशेष रूप से ग्रामीण और पिछड़े क्षेत्रों में, आवश्यक है ताकि उपभोक्ता इन पहलों से लाभ उठा सकें औरउन्हें अपने विकल्पों के बारे में बेहतर जानकारी प्राप्त हो सकें।

2. उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ावा देने के महत्व को स्वीकार करते हुए, उपभोक्ता मामले विभाग देश भर में " जागो ग्राहक जागो " शीर्षक से मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान चला रहा है। सरल संदेशों के माध्यम से, उपभोक्ताओं को कपटपूर्ण प्रथाओं और समस्याओं और निवारण प्राप्त करने के लिए तंत्र से अवगत कराया जाता है। उपभोक्ता जागरूकता योजना के तहत आईईसी गतिविधियों की पूरी कार्यनीति को एक प्रभावी और गहन उपभोक्ता जागरूकता अभियान चलाने के लिए डिज़ाइन किया गया है ताकि शहरी, अर्ध-शहरी के साथ-साथ ग्रामीण और दूरस्थ क्षेत्रों तक पहुँच बनाई जा सके।

3. उपभोक्ता जागरूकता अभियान ब्यूरो ऑफ आउटरीच एंड कम्युनिकेशन (भूतपूर्व, डीएवीपी), दूरदर्शन (डीडी), ऑल इंडिया रेडियो (एआईआर), लोकसभा टीवी (एलएसटीवी), इंडियन रेलवे कैटरिंग एंड टूरिज्म कॉरपोरेशन (आईआरसीटीसी), सामान्य सेवा केंद्र (सीएससी) के माध्यम से कार्यान्वित किया जाता है। अन्य विभागों/ संगठनों के साथ संयुक्त अभियान भी चलाए जाते हैं। उपभोक्ता जागरूकता फैलाने के लिए सोशल मीडिया का भी उपयोग किया जाता है।

4. पिछले तीन वर्षों और चालू वर्ष के दौरान बजट आवंटन और व्यय निम्नलिखित है:

(करोड़ रुपये में)

क्रमांक	वर्ष	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	व्यय
1.	2018-19	70.00	60.00	59.82
2.	2019-20	62.00	40.00	33.89
3.	2020-21	60.00	42.50	42.25
4.	2021-22	44.50		20.72 (16 दिसंबर , 2021 तक)

5. हाल के अभियानों के विषय हैं: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019; केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण; उपभोक्ता शिकायतों के त्वरित, सस्ते और परेशानी मुक्त पंजीकरण और निपटान के लिए ई- दाखिल ; पैकबंद वस्तु नियम; राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के टोल फ्री नंबर; सही बाट और माप; आईएसआई चिह्न और सोने की हॉलमार्किंग।

6. विभिन्न क्षेत्रों और भौगोलिक क्षेत्रों में उपभोक्ताओं तक पहुंचने के लिए प्रचार विभाग द्वारा किए गए विभिन्न अभियानों का संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है: -

3.4.1 दूरदर्शन (डीडी) के माध्यम से अभियान

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को प्रचारित करने के लिए एक मीडिया अभियान लैपटॉप ब्रांडिंग, मौसम रिपोर्ट / समाचार रिपोर्ट कैप्शन, डीडी न्यूज, डीडी किसान और दूरदर्शन के क्षेत्रीय चैनलों पर एनिमेटेड बग लोगो प्रविष्टि के माध्यम से चलाया जा रहा था। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की विशेषताओं, बीआईएस मानकों, एमआरपी, एक्सपाइरी डेट, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) आदि के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए डीडी न्यूज, डीडी किसान और लोकसभा टीवी पर स्क्रॉल संदेश चलाए गए।

3.4.2 लोकसभा टेलीविजन (एलएसटीवी) के माध्यम से अभियान

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की विशेषताओं, बीआईएस मानकों, एमआरपी, एक्सपाइरी डेट, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) आदि के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए लोकसभा टीवी पर स्क्रॉल संदेश चलाए गए।

3.4.3 ऑल इंडिया रेडियो (एआईआर) के माध्यम से अभियान

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की विशेषताओं, हॉलमार्क, एमआरपी, एक्सपाइरी डेट आदि के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए ऑल इंडिया रेडियो के माध्यम से पूर्वोत्तर क्षेत्र में क्षेत्रीय भाषाओं में प्रायोजित रेडियो कार्यक्रम (एसआरपी) चलाए गए थे। भारत-ऑस्ट्रेलिया टेस्ट सीरीज के 4 और 6 की ब्रांडिंग राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के बारे में जागरूकता फैलाने के लिए किया गया था। राष्ट्रीय समाचार और आकाशवाणी पर उपभोक्ता जागरूकता के लिए विशेष कार्यक्रम के दौरान विज्ञापन पुस्तकालय (आरजे द्वारा लाइव संदेश) भी चलाए गए थे।

3.5 सोशल मीडिया/विभागीय वेबसाइट

डिजिटलीकरण में वृद्धि के कारण, सोशल मीडिया एक मजबूत प्रभाव है और व्यक्ति या समाज को संवेदनशील बनाने में मदद करता है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 पर क्रिएटिव और ऑडियो/विजुअल के रूप में नियमित पोस्ट और विभाग की अन्य पहलों को विभाग के सोशल मीडिया हैंडल https://twitter.com/jagograhakjago,https://twitter.com/consaff,https://www.facebook.com/ConsumerAdvocacy/ और https://www.instagram.com/consumeraffairs_goi/ पर अपलोड किया गया था ताकि उपभोक्ताओं को शिक्षित और सशक्त बनाया जा सके। इन ट्वीट्स ने उपभोक्ताओं को प्रासंगिक जानकारी प्राप्त करने में मदद की है, जिसमें निवारण तंत्र के बारे में जानकारी भी शामिल है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के विभिन्न पहलुओं पर ऑडियो और वीडियो स्पॉट तैयार किए गए हैं। इन स्पॉट्स को 20 क्षेत्रीय भाषाओं में डब किया गया है। ये ऑडियो और वीडियो स्पॉट, उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए तंत्र पर वीडियो स्पॉट और विधिक माप विज्ञान और सोने के आभूषणों की हॉलमार्किंग के साथ, "वीडियो और ऑडियो" के तहत उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट पर " संगठन और इकाइयाँ" टैब के तहत उपलब्ध "प्रचार" के तहत लिंक अलग-अलग भाषा फ़ोल्डरों में उपलब्ध कराए जा रहे हैं। वैकल्पिक रूप से, उन्हें https://jagograhakjago.gov.in/ConsumerAwareness/video/index.html पर एक्सेस किया जा सकता है। इन विवरणों को राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की सरकारों, विधिक माप विज्ञान के राज्य नियंत्रकों और कुछ स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के साथ व्यापक रूप से प्रसारित करने के अनुरोध के साथ साझा किया गया है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 पर प्रिंट क्रिएटिव और उपभोक्ता मामले विभाग की अन्य पहलों को " संगठन और इकाइयों" टैब

के तहत उपलब्ध "प्रचार" के तहत "प्रिंट क्रिएटिव " लिंक के तहत डिजाइन और उपलब्ध कराया गया है। वैकल्पिक रूप से, उन्हें https://consumeraffairs.nic.in/organisation-and-units/division/publicity/print-advertisements पर एक्सेस किया जा सकता है। यह पूरी सामग्री (ऑडियो स्पॉट, वीडियो स्पॉट और प्रिंट क्रिएटिव) किसी भी व्यक्ति/संगठन द्वारा स्वयं की जानकारी के लिए और आगे प्रसार के लिए डाउनलोड किया जा सकता है।

3.6 अन्य विभागों/ संगठनों के साथ संयुक्त अभियान

विभाग अनुसूचित जाति बहुल, अनुसूचित जनजाति बहुल और एनईआर क्षेत्रों में स्थित सीएससी के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता पर टिन प्लेटों पर पोस्टर प्रदर्शित करके देश भर में सामान्य सेवा केंद्रों (सीएससी) का उपयोग किया। ये पोस्टर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की विशेषताओं, पैकबंद वस्तुओं पर देखी जाने वाली घोषणाओं, उपभोक्ता शिकायतों को दर्ज करने की प्रक्रिया आदि पर आधारित थे।

3.7 आईआरसीटीसी के माध्यम से अभियान

आईआरसीटीसी दैनिक टिकट पुष्टिकरण / रद्दीकरण मेल, ई-टिकटों और बैनर ट्रेन सूची शीर्ष पर संदेश प्रदर्शित किए। ये संदेश गोल्ड ज्वैलरी की हॉलमार्किंग , नेशनल कंज्यूमर हेल्पलाइन और ई- दाखिल से संबंधित थे।

3.8 आयोजनों/मेलों/त्योहारों में भागीदारी

विभाग देश के पिछड़े क्षेत्रों में रहने वाले लोगों के लिए विशेष रूप से उन आयोजनों/मेलों/त्योहारों में एकत्रित होने वाले विभिन्न उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए देश भर में विभिन्न मेलों/त्योहारों/कार्यक्रमों में भाग लेता है। विभाग ने मेलों की अवधि के दौरान टिकटों और होर्डिंग्स पर प्रचार करके नई दिल्ली में भारत अंतर्राष्ट्रीय व्यापार मेला (आईआईटीएफ) 2021 में भाग लिया। साथ ही विभाग ने लखनऊ उत्तर प्रदेश में आयोजित कार्यक्रम, उत्तर प्रदेश एग्रो विजन 2021 में भी भाग लिया।

(प्रगति मैदान में अंतर्राष्ट्रीय व्यापार मेला (आईआईटीएफ), 2021 में नुक्कड़ नाटक)

राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की सरकारों को सहायता अनुदान

इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि ग्रामीण, दूरस्थ और पिछड़े क्षेत्रों में अभियान को आगे बढ़ाने के लिए जागरूकता अभियान में राज्य सरकारों की सक्रिय भागीदारी महत्वपूर्ण है, राज्य / संघ राज्य क्षेत्र सरकारें उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र के विस्तार में सक्रिय रूप से जुड़ी हुई हैं। राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता/सहायता अनुदान का प्रावधान उपभोक्ता जागरूकता स्कीम के प्रमुख घटकों में से एक रहा है। जारी किए गए सहायता अनुदान के ब्यौरे निम्नानुसार है : -

क्रमांक	राज्य/संघ राज्य क्षेत्र का नाम	राशि (लाख रुपये में)
1 .	महाराष्ट्र	100.00
	कुल	100.00

IS : XXXX CM/L-XXXXX मार्क उत्पादों की
गुणवत्ता और सुरक्षा
का आश्वासन है
जागो ग्राहक जागो
हमेशा
IS : XXXX CM/L-XXXXX मार्क
वाले ही उत्पाद
खरीदें
BIS CARE
मोबाइल एप और
शिकायत पोर्टल के माध्यम से
शिकायत दर्ज करें
जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001 | www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)
NCH
UMANG
www.consumerhelpline.gov.in
मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय-4

उपभोक्ता संरक्षण

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (नया अधिनियम) जिसे 9 अगस्त 2019 को अधिसूचित किया गया था, दिनांक 20.07.2020 से लागू हुआ। इसका उद्देश्य समयबद्ध और प्रभावी प्रशासन और उपभोक्ताओं के विवाद के निपटारे के लिए प्राधिकरण स्थापित करके उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा करना है।

डिजिटल युग ने वाणिज्य और डिजिटल ब्रांडिंग के एक नए युग के साथ-साथ ग्राहकों की अपेक्षाओं के एक नए सेट की शुरुआत की है। डिजिटलीकरण ने आसान पहुंच, पसंद की एक विशाल विविधता, सुविधाजनक भुगतान तंत्र, बेहतर सेवाएं और सुविधा के अनुसार खरीदारी प्रदान की है। हालाँकि, विकास पथ के साथ यह उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित चुनौतियों को भी लेकर आया।

इसे ध्यान में रखते हुए और डिजिटल युग में उपभोक्ताओं के सामने आने वाली चुनौतियों के नए सेट को संबोधित करने के लिए और बाजारों में बदलाव के साथ तालमेल रखने के लिए, उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, न्यायसंगत और सुसंगत परिणाम सुनिश्चित करने और वर्ग की प्रकृति में तेजी से कार्यकारी हस्तक्षेप को सक्षम करने के लिए उपभोक्ता की हानि को रोकने और उपभोक्ताओं के एक वर्ग को निवारण प्रदान करने के लिए कार्रवाई, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 ने 3 (तीन) दशक से अधिक पुराने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (अधिनियम) को निम्नलिखित प्रावधानों से बदल दिया।

उपबंध	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
❖ विनियामक	➢ केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी.सी.पी.ए.) बनाया जाएगा।
❖ उपभोक्ता आयोग	➢ शिकायत उस उपभोक्ता आयोग में दर्ज कराई जा सकती है जहां शिकायतकर्त्ता रहता हो अथवा कार्य करता हो।
❖ उत्पाद देयता	➢ उपभोक्ता उत्पाद अथवा सेवा से हुए नुकसान की क्षतिपूर्ण करने की मांग कर सकता है।
❖ आर्थिक क्षेत्राधिकार	➢ जिला आयोग - 50 लाख रूपये तक ➢ राज्य आयोग – 50 लाख रूपये अधिक और 02 करोड़

	रूपये तक ➢ राष्ट्रीय आयोग 02 करोड़ रूपये से अधिक
❖ ई-कॉमर्स	➢ ई-कामर्स क्षेत्र में उपभोक्ता संरक्षण के लिए नियम बनाए गए
❖ मध्यस्थता प्रकोष्ठ	➢ उपभोक्ता आयोग मध्यस्थता के माध्यम से समझौते के लिए संदर्भित कर सकते हैं।

उपभोक्ता संरक्षण (सीपी) अधिनियम के तहत निम्नलिखित आवश्यक नियम और विनियम अधिसूचित किए गए हैं:

नियम-

i. उपभोक्ता संरक्षण (सामान्य) नियम, 2020;
ii. उपभोक्ता संरक्षण (केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद) नियम, 2020;
iii. उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग) नियम, 2020;
iv. उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020
v. उपभोक्ता संरक्षण (नियुक्ति के लिए योग्यता, भर्ती की विधि, नियुक्ति की प्रक्रिया, पद की अवधि, इस्तीफा और राज्य आयोग और जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों को हटाना) नियम, 2020
vi. उपभोक्ता संरक्षण (मध्यस्थता) नियम, 2020
vii. उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों के वेतन, भत्ते और सेवा की शर्तें) मॉडल नियम, 2020
viii. सीसीपीए (वार्षिक रिपोर्ट) नियम, 2021
ix. सीसीपीए (विशेषज्ञों और पेशेवरों की नियुक्ति के लिए प्रक्रिया) विनियम, 2021
x. उपभोक्ता संरक्षण (केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा अपराधों की खोज और जब्ती और कंपाउंडिंग और जुर्माना जमा करना) नियम, 2021
xi. केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (खातों और अभिलेखों के वार्षिक विवरण का प्रपत्र) नियम, 2021
xii. उपभोक्ता संरक्षण (प्रत्यक्ष बिक्री) नियम, 2021
xiii. उपभोक्ता संरक्षण (जिला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग के क्षेत्राधिकार) नियम, 2021

विनियम-

i. उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और जिला आयोग पर प्रशासनिक नियंत्रण) विनियम, 2020;
ii. उपभोक्ता संरक्षण (मध्यस्थता) विनियम, 2020।
iii. उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता आयोग प्रक्रिया) विनियम, 2020
iv. केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (कार्य आवंटन और संचालन) विनियम, 2020
v. सीसीपीए (विशेषज्ञों और पेशेवरों की नियुक्ति के लिए प्रक्रिया) विनियम, 2021
vi. सीसीपीए (जांच खंड द्वारा जांच या अन्वेषण प्रस्तुत करना) विनियम, 2021

इसके अलावा, उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण के लिए एक नियामक निकाय, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की दिनांक 24.07.2020 को स्थापना की गई है। सीसीपीए को उपभोक्ता अधिकारों के उल्लंघन की जांच करने और शिकायत/अभियोग चलाने, असुरक्षित वस्तुओं और सेवाओं को वापस लेने का आदेश देने, अनुचित व्यापार प्रथाओं और भ्रामक विज्ञापनों को बंद करने का आदेश देने, भ्रामक विज्ञापनों के विनिर्माताओं/समर्थकों(इंडोर्सर)/प्रकाशकों पर दंड लगाने का अधिकार है।

इसके अलावा, नए अधिनियम के प्रावधानों के तहत, उपभोक्ता मामलों की ई-फाइलिंग 30 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और एनसीडीआरसी में शुरू की गई है। शेष राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र एनआईसी के सहयोग से ई-फाइलिंग शुरू करने की प्रक्रिया में हैं।

सरकार इसलिए उपभोक्ता सशक्तिकरण पर ध्यान केंद्रित करते हुए उपभोक्ता संरक्षण से सर्वोत्तम उपभोक्ता प्रथाओं और समृद्धि की ओर बढ़ रहा है। बदलते बाजार परिदृश्य के साथ, डिजिटल युग में उपभोक्ताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए एक यथार्थवादी कार्य दृढ़ता से महसूस किया गया और नया उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 निश्चित रूप से विक्रेता जागरूकता से उपभोक्ता जागरूकता (कैविएट एम्प्टर के दिनों से कैविएट वेंडर होने) की दिशा में एक ठोस कदम है।

4.1 उपभोक्ता संरक्षण

उपभोक्ता आन्दोलन सरकार, व्यापार तथा उन स्वतंत्र संगठनों के व्यापक क्षेत्र का उल्लेख करता है जो उन नीतियों से व्यक्तियों को संरक्षण प्रदान करने के लिए तैयार की गई हैं जो उपभोक्ता के रूप में उनके अधिकारों का अतिक्रमण करते हैं। समूचे विश्व में उपभोक्ता आन्दोलन स्थगित हो गया है। भारत कोई अपवाद नहीं है। सरकार उपभोक्ताओं के हितों का बेहतर तरीके से संरक्षित करने को उच्च प्राथमिकता दे रही है। सरकार यह सुनिश्चित करती है कि 33 साल

पुराने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 के साथ बदलकर डिजिटल युग में उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा की जाए। इससे उपभोक्ता चालित व्यापार (जैसे खुदरा बिक्री, ई.कामर्स) कानूनी परिदृश्य में बदलावों से सतर्क रहने की और दंडात्मक कार्रवाई से बचने के लिए अनुचित व्यापार प्रथाओं और अनैतिक व्यापार प्रथाओं के विरूद्ध अतिरिक्त सावाधानियां बरतने के प्रयास की आशा की जाती है।

2. आज बाजार संसाधन तथा प्रभावों में वृद्धि हो रही है और यही उपभोक्ता अधिकारों की जागरूकता है। इस दिशा में, सरकार उपभोक्ताओं को सशक्त करने के उद्देश्य से उनमें उचित जागरूकता पैदा करने के लिए बहुआयामी दृष्टिकोण अपना रही है क्योंकि वह सरकार इस तथ्य को मानती है कि एक जागरूक उपभोक्ता समाज की सम्पत्ति है; वह अपने आपको न केवल शोषण से संरक्षित करता/करती है बल्कि कानूनी उपायों शिक्षा तथा जागरूकता कार्यक्रमों आदि से उपभोक्ता संरक्षण जैसे विभिन्न आयामों पर उपभोक्ता कल्याणकारी उपायों को आरंभ करते हुए समस्त प्रणाली में कार्यकुशलता, पारदर्शिता तथा उत्तरदायित्व को प्रेरित करते हैं।

3 उपभोक्ता संरक्षण कार्यक्रम के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैं:

i) उपयुक्त प्रशासकीय एवं विधिक तंत्र बनाना जिस तक उपभोक्ताओं की पहुंच आसानी से हो सके और उपभोक्ताओं के कल्याण के संवर्धन एवं संरक्षण के लिए सरकारी तथा गैर-सरकारी संगठनों से सम्पर्क करना।

ii) उपभोक्ता संगठनों, महिलाओं और युवाओं सहित समाज के विभिन्न वर्गों को इस कार्यक्रम में शामिल करना और इसमें भाग लेने के लिए प्रेरित करना।

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

iv) उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और सामाजिक दायित्वों के प्रति शिक्षित करना।

v) उपयुक्त विधायन के माध्यम से लाभकारी उपभोक्ता संरक्षण प्रदान करना।

4.2 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) देश में सामाजिक-आर्थिक विधायन के इतिहास में एक उपलब्धि है। अधिनियम का मुख्य उद्देश्य मौजूदा कानूनों के विपरीत उपभोक्ताओं को बेहतर संरक्षण प्रदान करना था, जो प्रकृति में दंडात्मक या निवारक हैं। इस अधिनियम का उद्देश्य उपभोक्ता की शिकायतों का सरल, त्वरित और सस्ता समाधान प्रदान करना और साथ ही वस्तुओं या सेवाओं में कमियों और दोषों के खिलाफ उपभोक्ताओं के हितों को

बढ़ावा देना और उनकी रक्षा करना और उन अनुचित या प्रतिबंधात्मक व्यापार प्रथाओं जो विनिर्माताओं और व्यापारियों द्वारा व्यवहार में हैं, के विरुद्ध उपभोक्ता के अधिकारों को सुरक्षित करना है।

इस अधिनियम में एक त्रि-स्तरीय अर्धन्यायिक पद्धति जिसे ''उपभोक्ता मंच'' के नाम से जाना जाता है, के प्रावधान का उपबन्ध है। भारत ने उपभोक्ता विवादों को त्वरित तथा सरल प्रतितोष प्रदान करने की दृष्टि से जिला,राज्य तथा राष्ट्रीय स्तर पर विशेष न्यायालयों के नाम से एक त्रि-स्तरीय अर्धन्यायिक तंत्र की स्थापना की है।

इसमें, समूचे देश में क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र और 1.00 करोड़ रूपए से अधिक के दावों को शामिल करते हुए उपभोक्ता विवादों/शिकायतों पर विचार करने के लिए आर्थिक-क्षेत्राधिकार तथा राज्य आयोगों पर अपीलीय क्षेत्राधिकार के साथ शीर्ष स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राष्ट्रीय आयोग) शामिल है। संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र पर क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र के साथ तथा 20.00 लाख रूपए से ऊपर और 1.00 करोड़ रूपए तक के दावों को शामिल करते हुए उपभोक्ता शिकायतों को स्वीकार करने के लिए वित्तीय अधिकार क्षेत्र और जिला मंचों पर अपीलीय अधिकार क्षेत्र के साथ राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राज्य आयोग) है। जिला से ऊपर क्षेत्रीय अधिकार और 20.00 लाख रूपए तक आर्थिक अधिकार क्षेत्र के साथ जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच (जिला मंच) है।

4.2.1 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की मुख्य विशेषताएं इस प्रकार हैं:

इस अधिनियम में उपभोक्ताओं के छह अधिकार नामत: सुरक्षा का अधिकार; सूचना का अधिकार; चुनने का अधिकार; सुनवाई का अधिकार; निवारण प्राप्त करने का अधिकार और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार दिए गए हैं। । अधिनियम के प्रावधान तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य कानून के उपबन्धों के अतिरिक्त थे और उनके उल्लंघन में नहीं थे। इसमें वस्तुओं और सेवाओं को शामिल किया गया था, लेकिन अधिनियम की परिधि में उपभोक्ताओं को शामिल न करने वाले संव्यवहार को बाहर रखा गया था। अधिनियम के उपबन्ध न केवल क्षतिपूर्ति प्रदान करने की प्रकृति के थे बल्कि यह प्रकृति में निवारक और दंडात्मक भी थे। इस अधिनियम में राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तर पर त्रिस्तरीय उपभोक्ता विवाद निवारण तंत्र जिसे क्रमशः राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग और जिला फोरम के रूप में जाना जाता है, को स्थापित करने का प्रावधान है। अधिनियम में केंद्र, राज्य, जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की स्थापना का भी प्रावधान है, जो उपभोक्ताओं के अधिकारों के संवर्धन और संरक्षण और उनकी रक्षा करने के लिए परामर्शी निकाय हैं।

2. इस अधिनियम में उपभोक्ताओं की शिकायतों के सरल, किफायती और त्वरित निपटान का प्रावधान है। कोई भी उपभोक्ता खरीदी गई वस्तुओं और प्राप्त सुविधाओं के निमित्त किसी विनिर्माता और वस्तुओं/सेवा प्रदाता

व्यापारियों के विरूद्ध शिकायत का प्रतितोष प्राप्त कर सकते हैं। इस अधिनियम में समरूप हितों वाले उपभोक्ताओं के समूह की ओर से क्लास कार्रवाई शिकायतें दर्ज करने की अनुमति है।

4.3 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019

क. संसद द्वारा पारित होने के पश्चात् भारत के माननीय राष्ट्रपति जी की स्वीकृति प्राप्त होने पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (नया अधिनियम) 9 अगस्त, 2019 को शासकीय राजपत्र में प्रकाशित हुआ था। यह अधिनियम दिनांक 24.07.2020 से लागू हुआ था। इस अधिनियम के उपबंधों के अधीन उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की मुख्य विशेषताओं में केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी.सी.पी.ए.) की स्थापना 24.07.2020को की गयी। सी.सी.पी.ए. को निम्नलिखित के संबंध में अधिकार प्राप्त है:-

क) इस अधिनियम के अन्तर्गत क्लास के रूप में उपभोक्ताओं के हितों को संरिक्षत करना, संवर्धित करना तथा प्रवृत्त करना और उपभोक्ता के अधिकारों के उल्लंघन पर रोक लगाना;

ख) अनुचित व्यापार प्रथाओं पर रोक लगाना और यह सुनिश्चित करना कि कोई भी व्यक्ति अनुचित व्यापार प्रथाओं में शामिल न हो;

ग) यह सुनिश्चित करना कि किसी भी वस्तु अथवा सेवा का कोई झूठा अथवा भ्रामक विज्ञापन न किया जाए जो इस अधिनियम के उपबन्धों अथवा इसके अन्तर्गत बनाए गए नियमों अथवा विनियमों का उल्लंघन करते हो।

घ) यह सुनिश्चित करना कि कोई भी ऐसे किसी विज्ञापन में भाग न ले जो झूठा अथवा भ्रामक हो।

- केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी.सी.पी.ए.) आवश्यकता पड़ने पर अनुचित व्यापार प्रथाओं से होने वाली उपभोक्ता क्षति को रोकने तथा उत्पादों को रिकॉल करने, धन-वापसी करने और उत्पादों को वापस लेने के लिए दबाव डालने के साथ क्लास कार्रवाई शुरू करने के लिए, हस्तक्षेपणीय उपाय करेगा। सी.सी.पी.ए. महानिदेशक के नेतृत्व में एक जांच पड़ताल विंग होगा जो पूछताछ कर सकेगा अथवा उपभोक्ता कानून उल्लंघनों की जांच पड़ताल करेगा। यदि एक उपभोक्ता की शिकायत 1 (एक) से अधिक को प्रभावित करती है तो सी.सी.पी.ए. को स्व-प्रेरणा से कार्रवाई करने, उत्पादों का वापिस लेने, वस्तुओं/सेवाओं की कीमतों की प्रतिपूर्ति करने के आदेश करने, लाईसेंसों को रद्द करने और क्लास कार्रवाई वाद दायर करने के व्यापक रूप से अधिकार प्रदान किए गए हैं।
- नए अधिनियम में इस को ध्यान में रखते हुए एन्डोर्सर पर देयता नियत की गयी है कि विगत समय में असंख्य दृष्टांत देखे गए हैं जहां उपभोक्ता अनुचित व्यापार प्रथाओं के शिकार हुए हैं। ऐसे मामलों में एन्डोडसर के लिए यह महत्वपूर्ण हो जाता है कि वह दायित्व ले और देयता दावों के खंडन के लिए विज्ञापन में किए गए दावों की सत्यनिष्ठा को सत्यापित करने के लिए उचित तत्परता का प्रयोग करे। सी.सी.पी.ए. एक विनिर्माता अथवा एक

एंडोर्सर किसी झूठे अथवा मिथ्या विज्ञापन के लिए जुर्माना लगा सकता है। उचित सतर्कता न बरतने की स्थिति में 10-15 लाख रू. का दंड लग सकता है और/अथवा 1-3 वर्षों की अवधि के लिए आगे के प्रदर्शन हेतु प्रतिबन्ध लगा सकता है।

- नए अधिनियम के अनुसार, अपमिश्रित वस्तु अथवा नकली वस्तु के कारण हुई कष्टदायक चोट अथवा मृत्यु को कारावास तथा जुर्माने के साथ दंडनीय अपराध में रखा गया है। यह अपराध संज्ञेय अथवा गैर-जमानती है।

(ख) त्वरित अधिनिर्णयन: अधिनियम, 2019 में इलेक्ट्रॉनिक रूप में शिकायतें दायर करने और वीडियो-कान्फ्रेन्सिंग के माध्यम से सुनवाई और/अथवा पक्षकारों की जांच करने के लिए उपभोक्ताओं हेतु प्रावाधान समर्थ बनाते हुए शिकायतों के त्वरित अधिनिर्णयन पर बल दिया गया है। इसमें उपभोक्ता को निवास-स्थान अथवा कार्य-स्थल पर स्थित आधिकारिक उपभोक्ता मंच में शिकायतें दायर करने की छूट का प्रावधान है। इसका उद्देश्य है कि प्रक्रिया को सरल बनाया जाए उपभोक्ताओं की असुविधा तथा उत्पीड़न को कम किया जा सके।

(ग) उत्पाद दायित्व : किसी भी उत्पाद से अथवा उसके परिणामस्वरूप हुई व्यक्तिगत क्षति, मृत्यु अथवा सम्पत्ति संबंधी क्षति के लिए अथवा उस ''उत्पाद दायित्व''कार्रवाई को आरंभ किया गया है। शब्द ''उत्पाद विक्रेता'' को उस व्यक्ति को परिभाषित करने के लिए शामिल किया गया है जो वाणिज्यिक प्रयोजन हेतु उत्पाद की प्रस्तुत करने में शामिल है और इस प्रकार, ई-कामर्स मंचों को भी शामिल किया जाएगा। इसमें उत्पाद-दायित्व कार्रवाई के लिए आधार तथा दावाकर्त्ता के लिए विनिर्माता की देयता जिसके तहत कोई विनिर्माता या सेवा प्रदाता को एक उपभोक्ता की क्षतिपूर्ति करनी है यदि उनकी वस्तु/सेवा से उपभोक्ता को विनिर्माण दोष अथवा घटिया सेवा के कारण क्षति अथवा नुकसान होता है।

(घ) धन संबंधी अधिकार क्षेत्र में वृद्धि: नए अधिनियम के अन्तर्गत संशोधित धन-संबंधी सीमाएं नियत कर दी गई हैं। तदनुसार, जिला आयोग (पहले इसे जिला मंच के नाम से जाना जाता था) अब उपभोक्ताओं की उन शिकायतों को स्वीकार कर सकता है जहां वस्तु का मूल्य अथवा प्रदत्त सेवा 50 लाख रूपये से अधिक न हो। राज्य आयोग उन विवादों को स्वीकार कर सकता है जहां यह कीमत 50 लाख रूपये से अधिक हो और अधिकतम 2 करोड़ रूपये और राष्ट्रीय आयोग उस अधिकार का प्रयोग कर सकता है जहां यह कीमत 2 करोड़ रूपये से अधिक हो।

(ड) ई-कॉमर्स नियम: उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत, उपभोक्ताओं के हितों और अधिकारों के संरक्षण के लिए ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं को रोकने के लिए ई-कॉमर्स नियमों को अधिसूचित किया गया है। ये नियम ई-कॉमर्स संस्थाओं (मार्केट प्लेस और इन्वेंट्री मॉडल) और मार्केट प्लेस ई-कॉमर्स संस्थाओं के विक्रेताओं के कर्तव्यों और देनदारियों को निर्दिष्ट करते हैं। जैसे, ई-कॉमर्स नियम, 2020 के प्रावधानों के तहत, प्रत्येक ई-कॉमर्स इकाई को अपने प्लेटफॉर्म पर इसके बारे में विवरण प्रदान करना आवश्यक है। उन्हें रिटर्न,

रिफंड, एक्सचेंज, वारंटी और गारंटी, डिलीवरी और शिपमेंट, भुगतान के तरीके, शिकायत निवारण तंत्र, भुगतान के तरीके, भुगतान विधियों की सुरक्षा, चार्ज-बैक विकल्प आदि से संबंधित जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता होती है।

(च) प्रत्यक्ष बिक्री नियम: इन नियमों को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों के तहत अधिसूचित किया गया है। ये नियम उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण के संबंध में प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं और प्रत्यक्ष विक्रेताओं के विनियमन के लिए प्रदान करते हैं।

(छ) "मध्यस्थता" एक वैकल्पिक विवाद समाधान (एडीआर) तंत्र के रूप में पेश किया गया है जिसका उद्देश्य मध्यस्थता के माध्यम से उपभोक्ता विवादों के समाधान के लिए विधायी आधार देना है जिससे प्रक्रिया कम बोझिल, सरल और तेज हो जाती है। यह उपभोक्ता अदालतों के तत्वावधान में किया जा रहा है।

(ज) अनुचित व्यापार व्यवहार: इस नए अधिनियम में अनुचित व्यापार प्रथाओं की एक विशिष्ट व्यापक परिभाषा आरंभ की गई है, जिसमें उपभोक्ता द्वारा विश्वसनीय रूप में दी गई व्यक्तिगत सूचना को साझा करना शामिल है जब तक कि इस प्रकार किया गया प्रकटीकरण अन्य किसी कानून के प्रावधानों के अनुसार न हो।

(झ) अन्य उपबंध: उपभोक्ता आयोग में उपभोक्ता विवाद अधिनिर्णय प्रक्रिया को सरल बनाने की दिशा में अनेक उपबंध किए गए हैं इनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, - शिकायतों के त्वरित निपटान करने के लिए राज्य आयोगों के सदस्यों की न्यूनतम संख्या को बढ़ाना; राज्य और जिला आयोगों को अपने स्वयं के निर्णयों की पुनरीक्षा करने की शक्ति प्रदान करना; शिकायतों का त्वरित निपटान करने के लिए "सर्किट पीठों" का गठन करना; उपभोक्ताओं को इलैक्ट्रानिक रूप से शिकायतें दर्ज करवाने और उन्हें ऐसे उपभोक्ता न्यायालयों, जिनके क्षेत्राधिकार में शिकायतकर्ता का निवास आता है, में शिकायत दर्ज कराने हेतु सक्षम बनाने के लिए समर्थकारी प्रावधान करना तथा ग्राह्यता के प्रश्न के संबंध में 21 दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर कोई निर्णय न होने की स्थिति में शिकायत को स्वीकृतवत् समझना- शामिल है।

जागो ग्राहक जागो
उपभोक्तागण : अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक भुगतान नहीं करें
अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक दाम वसूल करना दंडनीय है
10% off
20% off
उपभोक्ता मामले विभाग
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)
www.consumerhelpline.gov.in
मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

भारत में किसी भी स्थान से राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर कॉल करें

जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001 | www.consumeraffairs.nic.in

@consaff
@jagograhakjago

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)

1800114000 or 14404
NCH
UMANG
www.consumerhelpline.gov.in

मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

उपभोक्ता विवाद निवारण

राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपलब्ध कराई गई नवीनतम रिपोर्टों के अनुसार, देश में उपभोक्ता आयोगों के सभी तीनों स्तरों में मामलों के निपटान का औसत प्रतिशत 89.50 प्रतिशत है, जो कि प्रभावशाली है। राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों और जिला आयोगों में स्थापना के बाद से 31.12.2021 तक दायर और निपटाए गए मामलों की कुल संख्या 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	**139774**	**117455**	**22319**	**84.03%**
2	राज्य आयोग	882857	766376	116481	**86.81%**
3	जिला आयोग	4484105	4044657	439448	**90.20%**
	कुल	**5506736**	**4928488**	**578248**	**89.50%**

5.2 उपभोक्ता संरक्षण को मजबूत करने के लिए योजनाएं

यद्यपि जिला और राज्य स्तरों पर उपभोक्ता आयोग (पहले उपभोक्ता मंच के रूप में जाना जाता था) की स्थापना की जिम्मेदारी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की है, केंद्र सरकार उपभोक्ता आयोगों के कामकाज में सुधार के लिए निम्नलिखित योजनाओं को लागू कर रही है:

5.2.1 उपभोक्ता आयोगों का सुदृढ़ीकरण:- केंद्र सरकार राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उपभोक्ता आयोगों के बुनियादी ढांचे को मजबूत करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान कर रही है ताकि प्रत्येक उपभोक्ता आयोग को न्यूनतम स्तर की सुविधाएं उपलब्ध कराई जा सकें, जो उनके प्रभावी कामकाज के लिए आवश्यक हैं। इस योजना के तहत प्रदान की जा रही बुनियादी सुविधाओं में उपभोक्ता आयोग के नए भवन का निर्माण, मौजूदा भवनों का

परिवर्धन/परिवर्तन/नवीनीकरण करना और गैर-भवन संपत्ति जैसे फर्नीचर, कार्यालय उपकरण, सीसीटीवी कैमरे की स्थापना आदि प्राप्त करना शामिल है। जहां कोई जिला आयोग नहीं है वहां नया जिला आयोग स्थापित करने का भी प्रस्ताव है।

5.2.2 कानफोनेट: - 'देश में उपभोक्ता मंचों (अब आयोग) का कंप्यूटरीकरण और कंप्यूटर नेटवर्किंग (कानफोनेट)' की योजना का उद्देश्य देशभर में सभी तीन स्तरों पर उपभोक्ता आयोग के कामकाज को डिजिटल बनाना है ताकि सूचना तक पहुंच और मामलों का निपटान तेज हो सके। कानफोनेट परियोजना ने उपभोक्ताओं को सूचना के त्वरित वितरण के लिए उपभोक्ता आयोगों में कार्यक्षमता, पारदर्शिता, कामकाज की युक्तिसंगत व्यवस्था और ई-गवर्नेंस के लिए एक आईसीटी समाधान प्रदान किया है। उपभोक्ता आयोगों में उपभोक्ता मामलों की ऑनलाइन प्रविष्टि की सुविधा के लिए एनआईसी द्वारा एक ऑनलाइन मामला निगरानी प्रणाली विकसित और कार्यान्वित की गई है। शिकायतों का पंजीकरण, अदालती कार्यवाही की रिकॉर्डिंग, नोटिस जारी करना, वाद सूची बनाना, निर्णयों की रिकॉर्डिंग, रिकॉर्ड रखना और सांख्यिकीय रिपोर्ट तैयार करना आदि मामला (केस) मॉनिटरिंग एप्लिकेशन सॉफ्टवेयर के माध्यम से किए जाते हैं। पोर्टल http://confonet.nic.in के माध्यम से, उपभोक्ताओं को वाद सूचियों, निर्णयों, मामले की स्थिति और मामले के पूर्ववृत्त के बारे में सटीक और भरोसेमंद जानकारी प्राप्त करने में आसानी होती है। मामला संख्या, शिकायतकर्ता का नाम, प्रतिवादी का नाम आदि का उपयोग करके त्वरित खोज सुविधा और निर्णय के लिए मुफ्त टेक्स्ट खोज की सुविधा भी उपलब्ध है।

कानफोनेट योजना के तहत उपभोक्ता आयोगों को उनके कामकाज के कम्प्यूटरीकरण के लिए कंप्यूटर हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर और तकनीकी जनशक्ति प्रदान की जाती है। उपरोक्त योजना के विस्तार की परिकल्पना की गई है ताकि अदालत द्वारा संलग्न मध्यस्थता प्रक्रिया को सक्षम बनाया जा सके और शिकायतों को ऑनलाइन दर्ज करने में सक्षम बनाने के लिए कन्फोनेट परियोजना को उन्नत स्तर तक ले जाया जा सके। डाटा विश्लेषण (माइनिंग) उपभोक्ता आयोग के माध्यम से निवारण प्राप्त करने की प्रक्रिया को और सरल करेगा। हार्डवेयर/सॉफ्टवेयर को 31 राज्य आयोगों, 6 सर्किट बेंचों और 378 जिला आयोगों में बदल दिया गया है। 200 और स्थानों के लिए हार्डवेयर के नए सेट की खरीद/आपूर्ति प्रक्रियाधीन है जिसमें 3 राज्य आयोग, 1 सीबी और 196 जिला आयोग शामिल हैं।

5.2.3 एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र

साथ ही राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन और 6 क्षेत्रीय हेल्पलाइन के रूप में एक एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र उपभोक्ताओं को उनकी समस्याओं का समाधान करने में मदद करने के लिए समानांतर रूप से काम कर रहा है। देश के सबसे बड़े परामर्शदाता के रूप में, एनसीएच विभिन्न क्षेत्रों में फैले किसी भी व्यक्ति के किसी मामले का समाधान करने के लिए सुसज्जित है। प्रशिक्षण, सूचना प्रणाली और परिचालन सहायता के माध्यम से यह उपभोक्ताओं को उच्चतम

गुणवत्ता की सलाह प्रदान करता है। एनसीएच सेवा फेस-टू-फेस, फोन और ईमेल सेवाओं, एसएमएस और ऑनलाइन के माध्यम से सूचना और सलाह प्रदान करती है। यह विविध उपभोक्ता मुद्दों की एक श्रृंखला से उपभोक्ता हिमायत और शिक्षा जिम्मेदारियों को भी उठाता है। कन्वर्गेंस पहल के तहत एनसीएच शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायतों का समाधान करने और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ स्वेच्छा से भागीदारी करने वाली कंपनियों द्वारा उनका निवारण करने के लिए एक मंच प्रदान करता है। इस प्रकार एनसीएच कन्वर्जेंस उपभोक्ता शिकायतों के वैकल्पिक विवाद समाधान के लिए एक हैंडहोल्डिंग प्लेटफॉर्म के रूप में कार्य करता है।

5.3 भ्रामक विज्ञापनों के खिलाफ शिकायतें (गामा) पोर्टल

भ्रामक विज्ञापनों की समस्या का समाधान करने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ताओं/नागरिकों की शिकायतों के लिए एक केंद्रीय रजिस्ट्री के रूप में काम करने के लिए एक समर्पित वेब पोर्टल http://gama.gov.in लॉन्च किया है। इस पोर्टल के माध्यम से टीवी चैनलों, रेडियो या समाचार पत्रों, हैंडबिल, दीवार लेखन आदि के माध्यम से प्रकाशित किए जा रहे भ्रामक विज्ञापनों के माध्यम से प्रसारित किए जा रहे विभिन्न भ्रामक विज्ञापनों पर शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। शिकायत निवारण प्रणाली में विभिन्न नियामक जैसे डीएमआई, एफएसएसएआई, ड्रग कंट्रोलर, आईआरडीए, आरबीआई, सेबी आदि शामिल हैं। राज्य सरकारों के खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति/उपभोक्ता मामलों के सचिव शिकायत निवारण प्रणाली का हिस्सा होंगे। शिकायत दर्ज करने पर एक विशिष्ट शिकायत आईडी सृजित होती है। शिकायतकर्ता को शिकायत की स्थिति जानने के लिए एक डैशबोर्ड प्रदान किया जाता है। प्रणाली में लॉग इन करने के लिए हितधारकों को यूजर-आईडी और पासवर्ड दिया जाता है। शिकायतों पर की गई कार्रवाई को सिस्टम में पोस्ट कर दिया जाता है।

5.4 लोक शिकायत संबंधित गतिविधि: बीआईएस को बीआईएस प्रमाणित उत्पादों की गुणवत्ता, बीआईएस मानक चिह्न के अनधिकृत उपयोग, गुणवत्ता नियंत्रण आदेशों के उल्लंघन आदि से संबंधित कई शिकायतें प्राप्त होती हैं। इन सभी शिकायतों को अच्छी तरह से स्थापित शिकायत निवारण प्रक्रिया के अनुसार नियंत्रित किया जाता है। बीआईएस ने शिकायतों की बेहतर निगरानी के लिए बीआईएस केयर मोबाइल ऐप और कंज्यूमर एंगेजमेंट पोर्टल भी लॉन्च किया है जो उपभोक्ताओं को बिना किसी परेशानी के अपनी शिकायतों को आसान और तेज तरीके से दर्ज करने की सुविधा प्रदान करता है। बीआईएस केयर ऐप उपयोगकर्ताओं को केवल निर्माता के लाइसेंस/पंजीकरण संख्या दर्ज करके लाइसेंस विनिर्माताओं/पंजीकृत विनिर्माताओं के विवरण सत्यापित करने में सक्षम बनाता है। वर्ष के दौरान, बीआईएस प्रमाणित उत्पादों की गुणवत्ता, बीआईएस मानक चिह्न के अनधिकृत उपयोग और गुणवत्ता नियंत्रण आदेशों के उल्लंघन से संबंधित 257 शिकायतें प्राप्त हुईं और 183 शिकायतों का निवारण किया गया। दिनांक 01.01.2022 तक विभिन्न क्षेत्रीय एवं शाखा कार्यालयों के अंतर्गत इन श्रेणियों की 235 शिकायतों की जांच विभिन्न

चरणों में चल रही है। इसके अलावा, बीआईएस ने वर्ष के दौरान सीपीजीआरएएमएस पोर्टल के माध्यम से प्राप्त 233 शिकायतों का भी निवारण किया।

5.5 राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एनटीएच) में लोक शिकायत प्रकोष्ठ की स्थापना:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला एक प्रमुख वैज्ञानिक संस्थान है जो सामग्री और तैयार उत्पादों के परीक्षण, मूल्यांकन, गुणवत्ता आश्वासन और मानकीकरण के कार्य में लगा हुआ है। उपर्युक्त सेवाओं और गतिविधियों के लिए नमूना जमा करने और नमूना प्राप्त करने और परीक्षण शुल्क आदि की प्राप्ति से जनता के साथ सीधा संपर्क है। ये सुविधाएं एनटीएच की सभी इकाइयों में कम्प्यूटरीकृत प्रणाली के माध्यम से उपलब्ध हैं और यह एकल खिड़की "नमूना कक्ष" के माध्यम से कार्य करती है। इसके बावजूद, पंजीकरण और त्वरित निवारण के लिए लोक शिकायतों की निगरानी के लिए एनटीएच का प्रत्येक क्षेत्र में लोक शिकायत प्रकोष्ठ है। प्रकोष्ठ की अध्यक्षता प्रत्येक क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख करते हैं।

उपलब्धि:

वर्ष **2021-22** के लिए **31** दिसम्बर**, 2021** तक **लोक शिकायतों के संबंध में रिपोर्ट नीचे दी गई है:**

क) **दिनांक 31.12.2020 की स्थिति के अनुसार लंबित शिकायतें**	=	**शून्य**
ख) **01.01.21 से 31.12.21 के दौरान प्राप्त शिकायतों की संख्या**	=	**8**
ग) **01.01.21 से 31.12.21 के दौरान निपटाई गई शिकायतों की संख्या**	=	**8**
घ) **31.12.2021 की स्थिति के अनुसार, लंबित शिकायतों की संख्या**	=	**शून्य**

5.6 वर्ष 2021-22 के दौरान उपलब्धि

वर्ष 2021-22 के दौरान उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत निम्नलिखित नियम अधिसूचित किए गए थे:

(i) सीसीपीए (वार्षिक रिपोर्ट) नियम, 2021

(ii) सीसीपीए (विशेषज्ञों और पेशेवरों की नियुक्ति के लिए प्रक्रिया) विनियम, 2021

(iii) उपभोक्ता संरक्षण (केंद्रीय प्राधिकरण द्वारा अपराधों की खोज और जब्ती और कंपाउंडिंग और जुर्माना जमा करना) नियम, 2021

(iv) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (खातों और अभिलेखों के वार्षिक विवरण का प्रपत्र) नियम, 2021

(v) सीसीपीए (जांच विंग द्वारा जांच या परीक्षण प्रस्तुत करना) विनियम, 2021

(vi) उपभोक्ता संरक्षण (प्रत्यक्ष बिक्री) नियम, 2021

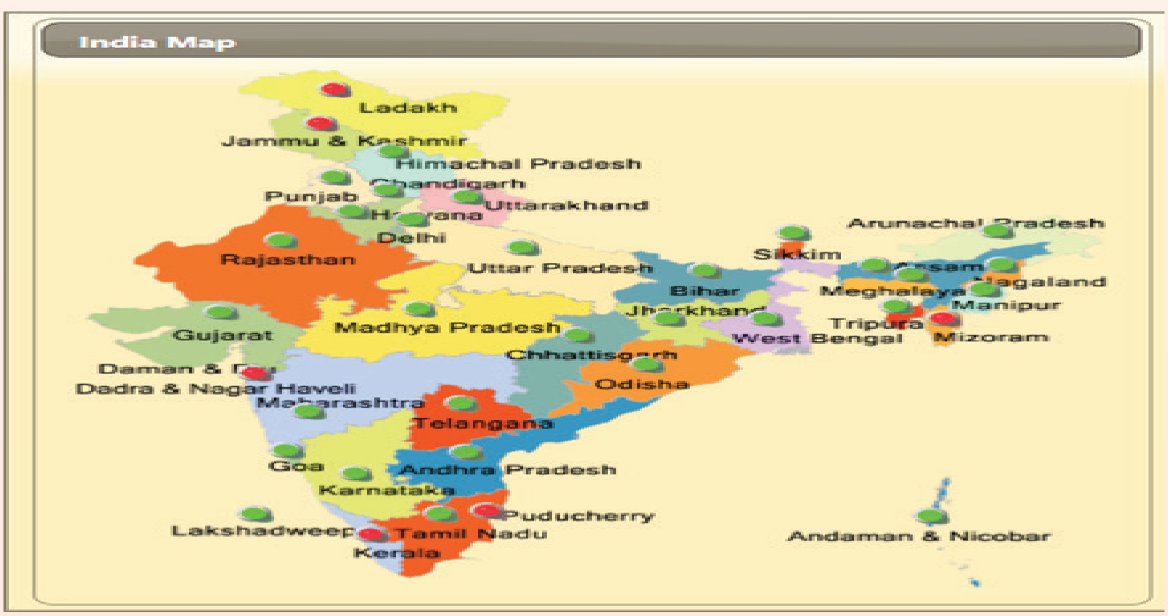
(vii) उपभोक्ता संरक्षण (जिला आयोग, राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग का क्षेत्राधिकार) नियम, 2021

राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस दिनांक 24.12.2021 को वेबिनार के माध्यम से मनाया गया। श्री पीयूष गोयल, माननीय वाणिज्य और उद्योग मंत्री, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण और कपड़ा मंत्री ने इस कार्यक्रम की अध्यक्षता की। उत्सव का विषय **"उपभोक्ता - अपने अधिकारों को जानें"** था। राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस कार्यक्रम के दौरान, माननीय मंत्री ने उपभोक्ता कानून और कार्यकलाप पर लैंडमार्क निर्णयों पर ई-पुस्तकें, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के तहत मध्यस्थता पर एक हैंडबुक और उपभोक्ता निवारण आयोगों में ई-फाइलिंग पर एक हैंडबुक का विमोचन किया और पेयजल परीक्षण के लिए राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एनटीएच) मोबाइल वैन को झंडी दिखाई।

वेबिनार में राज्य सरकारों के अधिकारियों, उपभोक्ता आयोगों के अध्यक्ष और सदस्य, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और अन्य हितधारकों ने भाग लिया।

पोर्टल के माध्यम से शुल्क के ऑनलाइन भुगतान की सुविधा के साथ-साथ उपभोक्ता शिकायतों की ई-फाइलिंग के लिए एक ई-फाइलिंग एप्लिकेशन "edaakhil.nic.in" विकसित किया गया है।

अब तक, 30 राज्यों/संघ राज्यक्षेत्रों [अंडमान और निकोबार द्वीप (यूटी), आंध्र प्रदेश, बिहार, चंडीगढ़ (यूटी), छत्तीसगढ़, दिल्ली (यूटी), गुजरात, गोवा, हरियाणा, हिमाचल प्रदेश, झारखंड, कर्नाटक, लक्षद्वीप (यूटी), मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, नागालैंड, ओडिशा, पंजाब, सिक्किम, तेलंगाना, त्रिपुरा, उत्तराखंड, उत्तर प्रदेश, पश्चिम बंगाल, राजस्थान, मणिपुर, तमिलनाडु, अरूणाचल प्रदेश, मेघालय और असम] के सभी जिला आयोगों के साथ एनसीडीआरसी और राज्य आयोगों में ई-दाखिल पोर्टल का उपयोग किया जा सकता है। । शेष राज्य/संघ राज्यक्षेत्र एनआईसी के सहयोग से ई-फाइलिंग को शुरू करने की प्रक्रिया में हैं।



ई-दाखिल को **कॉमन सर्विस सेंटर्स (सीएससी)** के साथ भी एकीकृत किया गया है, जो देश के दूरदराज और ग्रामीण हिस्सों के निवासियों के लिए सार्वजनिक उपयोगिता सेवाओं को सुलभ बनाने के लिए डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के तहत एक मिशन मोड परियोजना है। ई-दाखिल ने 46790 सक्रिय उपयोगकर्ताओं को अपनी सेवाएं देना शुरू कर दिया है।

ई-दाखिल के लिए डेडिकेटेड चैटबॉट प्रणाली लागू की गई है। राज्य आयोग में अपील दायर करना और ई-दाखिल पर दर्ज शिकायतों पर अंतरिम आवेदन दाखिल करने की सुविधा 24 दिसंबर 2021 को शुरू की गई है।

माननीय नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामले मंत्री, श्री गोविंद गौड़े द्वारा गोवा में 6 सितंबर 2021 को ई-फाइलिंग सॉफ्टवेयर (edaakhil.nic.in) का शुभारंभ।

खाद्य और नागरिक आपूर्ति, उपभोक्ता मामले के निदेशक और उपभोक्ता आयोग के स्टाफ श्री लेख राज, द्वारा 6 सितंबर 2021 को लक्षद्वीप में ई-फाइलिंग सॉफ्टवेयर (edaakhil.nic.in) का शुभारंभ

माननीय मंत्री श्री अरुण उप्रेती, खाद्य और नागरिक आपूर्ति मंत्रालय, द्वारा सिक्किम में 7 अक्टूबर 2021 को ई-फाइलिंग सॉफ्टवेयर (edaakhil.nic.in) का शुभारंभ।

मानानीय सलाहकार, श्री फुकई सेमा, विधिक माप विज्ञान और उपभोक्ता संरक्षण, खाद्य और नागरिक आपूर्ति, नागालैंड द्वारा 2 दिसंबर, 2021 को नागालैंड में ई-फाइलिंग सॉफ्टवेयर (edaakhil.nic.in) का शुभारंभ।

डॉ. मानस रंजन भुनिया, माननीय प्रभारी मंत्री, उपभोक्ता मामले विभाग और पश्चिम बंगाल सरकार द्वारा 24 दिसंबर 2021 को पश्चिम बंगाल में ई-फाइलिंग सॉफ्टवेयर (edaakhil.nic.in) का शुभारंभ।

जागो ग्राहक जागो

अब उपभोक्ता अधिक शक्तिशाली है

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को 20 जुलाई, 2020 से लागू किया जा चुका है।

अधिनियम और नियमों की मुख्य विशेषताएं

केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (CCPA) अधिनियम के तहत स्थापित किया गया है

- मिलावटी/नकली सामान के निर्माता या विक्रेता को सक्षम न्यायालय द्वारा सजा का प्रावधान है।
- शिकायत दर्ज करना हुआ ज्यादा सुविधाजनक –ग्राहक अपनी सुविधानुसार किसी भी जिला उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कर सकता है।
- 0% FEES — 5 लाख रुपये तक का मामला दर्ज करने के लिये कोई शुल्क नहीं लगेगा।
- सुनवाई के लिये कई उपभोक्ता आयोगों में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की भी सुविधा।
- 48 HOURS — हर ई– कॉमर्स इकाई ग्राहक की शिकायत की पावती (Acknowledgement) 48 घंटे में देगी।
- MONTH — ई–कॉमर्स इकाई प्राप्ति से एक महीने के अंदर समस्त शिकायतों का निवारण करेगी।

जनहित में जारी
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001 | www.consumeraffairs.nic.in

@consaff
@jagograhakjago

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)

NCH UMANG
www.consumerhelpline.gov.in

ISI मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय-6

उपभोक्ता सहकारिताएं

भारतीय राष्ट्रीय सहकारिता उपभोक्ता संघ मर्यादित, (एन.सी.सी.एफ.), नई दिल्ली एक राष्ट्र स्तरीय उपभोक्ता सहकारिता सोसायटी है, जिसका कार्यक्षेत्र संपूर्ण देश है। इसका पंजीकरण अक्तूबर, 1965 में हुआ था और यह बहु-राज्यीय सहकारिता सोसायटी अधिनियम, 2002 के तहत कार्य कर रही है। दिनांक 31.03.2018 तक की स्थिति के अनुसार, एन.सी.सी.एफ. के 162 सदस्य हैं, जिसमें भारत सरकार, राष्ट्रीय स्तर के तीन सहकारिता संगठन - नामत: भारतीय राष्ट्रीय सहकारी संघ (एन.सी.यू.आई.), राष्ट्रीय सहकारी विकास निगम (एन.सी.डी.सी.) और भारतीय राष्ट्रीय कृषि सहकारी विपणन संघ (नेफेड) हैं।

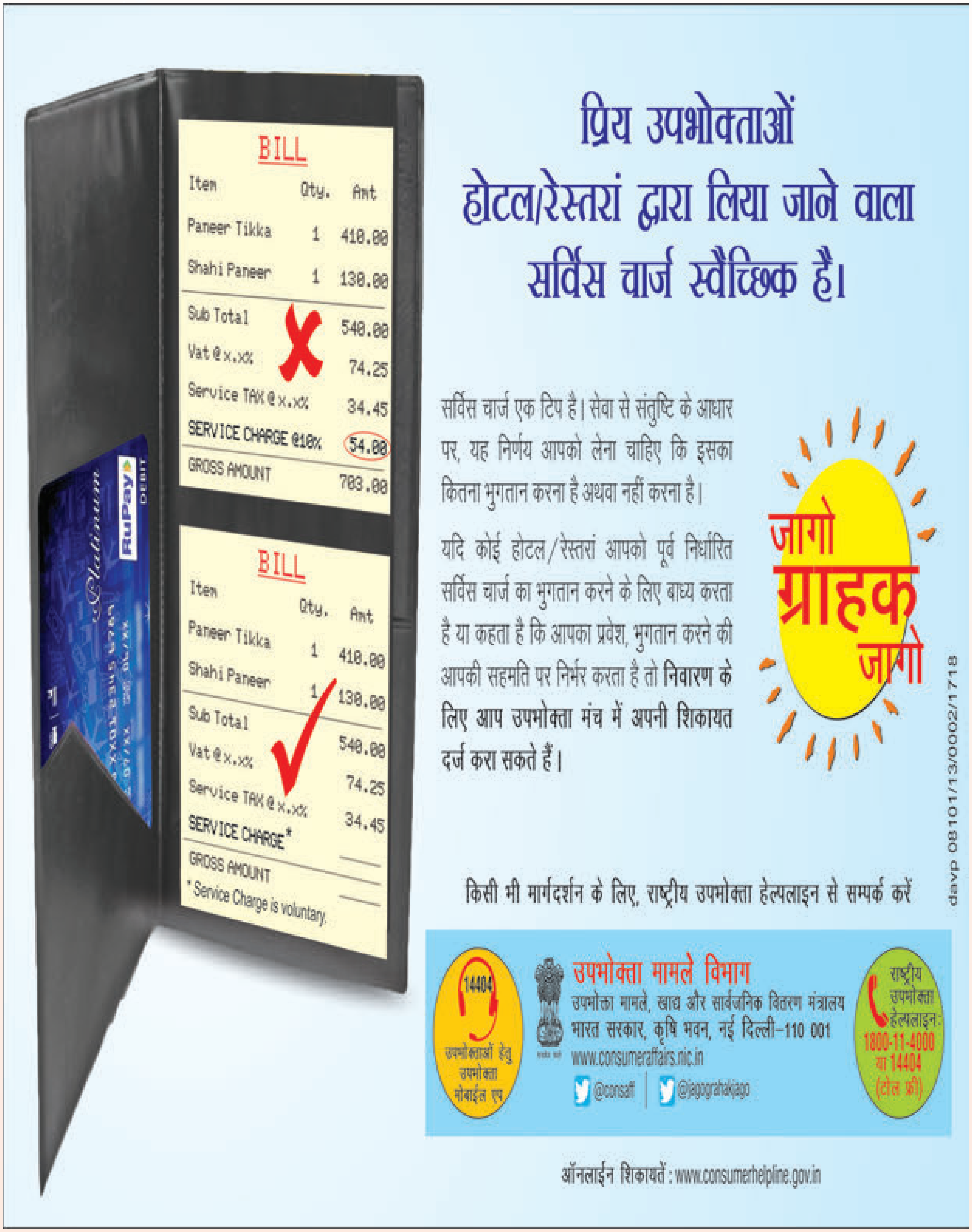
क. दिनांक 31.03.2018 की स्थिति के अनुसार, एन.सी.सी.एफ. की कुल संदत्त शेयर पूंजी 15.56 करोड़ रुपये थी, जिसमें से भारत सरकार द्वारा दिया गया अंशदान 9.48 करोड़ रुपये (अर्थात् 60.92%) है।

ख. एन.सी.सी.एफ. का मुख्यालय नई दिल्ली में है और देश के विभिन्न भागों में इसकी 24 शाखाएं हैं। भिवानी (हरियाणा) में औद्योगिक इकाई और मोहाली में औद्योगिक प्लॉट स्थित है।

ग. वर्ष 2020-21 के दौरान एन.सी.सी.एफ. द्वारा हासिल सेल्स टर्न ओवर 2295.92 करोड़ रुपये है और इसका निवल लाभ 17.01 करोड़ रुपये है। प्रमुख बिक्री, ग्रोसरी और सामान्य मर्केंडाइज्ड वस्तुओं की आपूर्ति से सम्बन्धित है।

घ. विगत पाँच वर्षों के दौरान एन.सी.सी.एफ. के टर्न-ओवर तथा इसकी लाभदेयता के ब्यौरे नीचे दिए गए हैं:-

क्रम सं.	वर्ष	बिक्री (करोड़ रुपये में)	कर उपरांत लाभ (करोड़ रुपये में)
1.	2016-17	791.92	3.16
2.	2017-18	874.51	4.53
3.	2018-19	1702.61	14.91
4.	2019-20	1392.06	17.01
5.	2021-22 (नवंबर 21 तक संभावित)	1421.31	18.28 (कर पूर्व)


BILL
Item Qty. Amt
Paneer Tikka 1 410.00
Shahi Paneer 1 130.00
Sub Total 540.00
Vat @ x.x% 74.25
Service TAX @ x.x% 34.45
SERVICE CHARGE @10% 54.00
GROSS AMOUNT 703.00
BILL
Item Qty. Amt
Paneer Tikka 1 410.00
Shahi Paneer 1 130.00
Sub Total 540.00
Vat @ x.x% 74.25
Service TAX @ x.x% 34.45
SERVICE CHARGE*
GROSS AMOUNT
* Service Charge is voluntary.
RuPay
प्रिय उपभोक्ताओं
होटल/रेस्तरां द्वारा लिया जाने वाला सर्विस चार्ज स्वैच्छिक है।
सर्विस चार्ज एक टिप है। सेवा से संतुष्टि के आधार पर, यह निर्णय आपको लेना चाहिए कि इसका कितना भुगतान करना है अथवा नहीं करना है।
यदि कोई होटल/रेस्तरां आपको पूर्व निर्धारित सर्विस चार्ज का भुगतान करने के लिए बाध्य करता है या कहता है कि आपका प्रवेश, भुगतान करने की आपकी सहमति पर निर्भर करता है तो निवारण के लिए आप उपभोक्ता मंच में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।
जागो ग्राहक जागो
davp 08101/13/0002/1718
किसी भी मार्गदर्शन के लिए, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से सम्पर्क करें
14404
उपभोक्ताओं हेतु उपभोक्ता मोबाईल एप
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली–110 001
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff | @jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन:
1800-11-4000
या 14404
(टोल फ्री)
ऑनलाईन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in

अध्याय-7

भारतीय मानक ब्यूरो

भारतीय मानक संस्थान (आई.एस.आई.), जो वर्ष 1947 में अस्तित्व में आया, की परिसम्पत्तियों और देयताओं का अधिग्रहण करके भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 के तहत एक वैधानिक निकाय के रूप में भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) की स्थापना की गई थी। ब्यूरो का मुख्यालय नई दिल्ली में है। इसके 5 क्षेत्रीय कार्यालय, 41 शाखा कार्यालय और 8 प्रयोगशाला और एक प्रशिक्षण संस्थान का नेटवर्क है।

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) अधिनियम, 2016 दिनांक 12 अक्तूबर, 2017 को प्रवृत्त हुआ, तदन्तर अधिशासी परिषद का पुनर्गठन किया गया और इसकी तृतीय बैठक 01 मार्च 2021 को बीआईएस,मुख्यालय नई दिल्ली में आयोजित की गई।

भारतीय मानक ब्यूरो को वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता को बढ़ावा देने वाले मानक तैयार करने का अधिदेश प्राप्त है। ब्यूरो, मानकों को अद्यतन बनाकर, उभरते क्षेत्रों के लिए नए मानक विकसित करके और गुणवत्ता तथा सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए माल और सेवा क्षेत्र को प्रमाणन प्रदान करके उद्योग और सेवा क्षेत्र को तकनीकी सहायत प्रदान करता है। इसी प्रमुख गतिविधियों में भारतीय मानक ब्यूरो प्रदर्शन नीचे दिया गया है:

7.1 मानकों का निर्माण

राष्ट्रीय मानक के रूप में बीआईएस तकनीकी समितियों के एक परामर्श तंत्र के माध्यम से भारतीय मानकों को विकसित करता है जिसमें संगत विषय में अभिरूचि रखने वाले विभिन्न हितधारकों को शामिल किया जाता है ताकि सभी के विचारों पर उचित विचार किया जा सके और एक मानक तैयार करते समय आम सहमति विकसित की जा सके। जनवरी *2021* से *25* दिसंबर 2021 के दौरान 1382 मानक (769 नए और 613 संशोधित) तैयार किए गए। इसके साथ ही इसी अवधि के दौरान कुल 3906 मानकों की पुनरीक्षा भी की गई। 25 दिसंबर 2021 की स्थिति के अनुसार प्रचलित मानकों की कुल संख्या 21568 है।

बीआईएस की मानक निर्माण गतिविधि अंतरराष्ट्रीय स्तर पर स्वीकृत सिद्धांतों और आईएसओ / आईईसी गाइड 59 **में** निर्धारित अनुशंसित प्रथाओं का पालन करती है। डब्ल्यूटीओ-टीबीटी समझौते की उचित आचार संहिता के अनुसार और एक नीति के रूप में, बीआईएस की तकनीकी समितियां आईएसओ और आईईसी के अंतर्राष्ट्रीय मानकों के साथ, जहां उपलब्ध हो और जहां तक संभव हो, भारतीय परिस्थितियों और जरूरतों को ध्यान में रखते हुए, भारतीय मानकों को अनुरूप बनाने का प्रयास करती है।

यह ध्यान में रखते हुए कि 7896 मौजूदा भारतीय मानक हैं जिनके लिए समरूपी आईएसओ या आईईसी मानक मौजूद हैं, 25 दिसम्बर, 2021 की स्थिति के अनुसार, भारतीय मानकों का लगभग 87 प्रतिशत (अर्थात् 6891) 4792 मानकों के संबंध में आईएसओ के साथ और 2099 मानकों के संबंध में आईईसी के साथ सामंजस्य स्थापित किया गया है।

भारतीय मानक ब्यूरो ने भारतीय मानकों को अपनाने और कार्यान्वयन को बढ़ावा देने के लिए वर्ष के दौरान पूरे भारत में कई वेबिनार, सेमिनार और बैठकें आयोजित कीं, जिसमें सुविधा प्रबंधन, खादी, स्मार्ट शहरों, मासिक धर्म स्वच्छता उत्पादों, ई-व्हीकल, गैस स्टोव / बर्नर, तकनीकी वस्त्र, पेयजल आपूर्ति प्रणाली, खिलौने, खेल के सामान, डेटा गोपनीयता आश्वासन, ड्रोन, क्लाउड डेटा प्रबंधन के क्षेत्र में मानकीकरण जैसे व्यापक विषयों को शामिल किया गया, कुछेक नाम हैं, जहां विभिन्न हितधारक जैसे विनिर्माता, अनुसंधान एवं विकास संगठन, सरकारी संस्थान भाग लेते हैं।

7.1.1 सेवा क्षेत्र मानकीकरण

सेवा क्षेत्र में मानकीकरण को उचित महत्व और प्रोत्साहन देने के लिए, बीआईएस ने सेवा क्षेत्र (सेवा क्षेत्र प्रभाग परिषद, एसएसडीसी) के क्षेत्र में एक नई डिवीजन परिषद की स्थापना की है, जो वाणिज्य विभाग, वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय द्वारा लाई गई मानकीकरण के लिए भारतीय राष्ट्रीय कार्यनीति (आईएनएसएस) अभिचिह्वित विशेष रूप से 12 चैंपियन सेवाओं में मानकीकरण से अलग से निपटने के लिए स्थापित की गई है।

एसएसडीसी के तहत चैंपियन सेवा क्षेत्र सहित विभिन्न सेवा क्षेत्रों से निपटने के लिए कुल 20 अनुभागीय समितियां स्थापित की गई हैं, अर्थात्,

i) परिवहन सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 01

ii) यात्रा, पर्यटन और आतिथ्य सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 02

iii) बैंकिंग और वित्तीय सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 03

iv) उच्च शिक्षा, कौशल विकास और संबंधित सेवाएं अनुभागीय समिति, एसएसडी 04

v) स्वास्थ्य, आरोग्य और खेल सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 05

vi) निर्माण और संबंधित इंजीनियरिंग सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 06

vii) पर्यावरण सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 07

viii) संचार सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 08

ix) व्यापार सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 09

x) आईटी और आईटी सक्षम सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 10

xi) खुदरा, ई-कॉमर्स और ईपेमेंट सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 11

xii) लेखा और वित्त सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 12

xiii) मीडिया और मनोरंजन सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 13

xiv) सार्वजनिक पेयजल आपूर्ति सेवाएं अनुभागीय समिति, एसएसडी 14

xv) स्कूल शिक्षा और संबंधित सेवाएं अनुभागीय समिति, एसएसडी 15

xvi) चिकित्सा मूल्य यात्रा सेवाएं और कल्याण सेवाएं अनुभागीय समितियां, एसएसडी 16

xvii) विधिक सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 17

xviii) आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन अनुभागीय समिति, एसएसडी 18

xix) सेवा के संबंध में बुनियादी मानक अनुभागीय समिति, एसएसडी 19

xx) जैव विविधता अनुभागीय समिति, एसएसडी 20

एसएसडीसी के तहत कुल 89 भारतीय मानक प्रकाशित किए गए हैं।

7.2 अंतर्राष्ट्रीय गतिविधियां

अंतर्राष्ट्रीय भागीदारी:

बीआईएस, भारत के राष्ट्रीय मानक निकाय के रूप में अपनी क्षमता में, अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन (आईएसओ) में और अंतर्राष्ट्रीय इलेक्ट्रोटेक्निकल कमीशन (आईईसी) में आईईसी की भारतीय राष्ट्रीय समिति के माध्यम से भारत का प्रतिनिधित्व करता है। यह विभिन्न तकनीकी समितियों और उप-समितियों में भाग लेने वाले (पी) सदस्य या पर्यवेक्षक (कों) सदस्य के रूप में अंतरराष्ट्रीय मानकों के विकास में सक्रिय रूप से शामिल है और इन संगठनों के विभिन्न कार्यकारी समूहों में तकनीकी विशेषज्ञों को नामित करता है। बीआईएस इन अंतरराष्ट्रीय मानक निकायों की विभिन्न नीति-निर्माण समितियों में भी भाग लेता है और कुछ आईएसओ समितियों, जो भारत के हितों से संबंधित विषयों को देखते हैं, का सचिवालय रखता है। दिसंबर 2021 तक, बीआईएस आईएसओ तकनीकी प्रबंधन बोर्ड (टीएमबी) और आईईसी मानकीकरण प्रबंधन बोर्ड (एसएमबी) का सदस्य है। 25 नवंबर 2021 तक, बीआईएस आईएसओ (कैस्को, कोपोल्को और डेवको) की तीन नीति विकास समितियों, आईएसओ की 489 तकनीकी समितियों/उपसमितियों और आईईसी की 102 तकनीकी समितियों/उपसमितियों में भागीदार (पी) सदस्य और [आईएसओ की 185 तकनीकी समितियों/उप समितियों और आईईसी की 69 तकनीकी समितियों/उप समितियों में] एक ओ-सदस्य के रूप में भाग ले रहा है। बीआईएस ने आईएसओ के 26 कार्य समूहों/तदर्थ समूहों के सलाहकार समूहों और आईईसी के 11 कार्य समूहों/प्रणाली मूल्यांकन समूहों पर संयोजकों को नामित किया है।

बीआईएस ने वर्ष 2022-2024 के कार्यकाल के लिए आईएसओ के सर्वोच्च शासी निकाय, आईएसओ परिषद की सदस्यता के लिए सफलतापूर्वक चुनाव लड़ा है। परिषद में बीआईएस का प्रतिनिधित्व डीजी बीआईएस द्वारा किया जाएगा।

कोविड-19 महामारी के बीच, आईएसओ और आईईसी की सभी भौतिक बैठकें रद्द कर दी जाती हैं और वर्चुअल रूप से आयोजित की जाती हैं। डीजी बीआईएस के नेतृत्व में चार सदस्यीय बीआईएस प्रतिनिधिमंडल ने ब्रिटिश मानक संस्थान (बीएसआई), लंदन द्वारा 22-24 सितंबर 2021 के दौरान आयोजित 43*वीं* आईएसओ महासभा में भाग लिया। इसी तरह, दुबई, यूएई द्वारा हाइब्रिड मोड में वर्चुअल रूप से आयोजित आईईसी की आम

बैठक में डीजी बीआईएस के नेतृत्व में बीआईएस प्रतिनिधिमंडल ने भाग लिया। अन्य संबद्ध बैठकों में भी भारतीय प्रतिनिधिमंडल ने भाग लिया।

चूंकि आईएसओ और आईईसी की तकनीकी बैठकें वर्चुअल होती रहीं, भारतीय हितों के लिए समितियों की बैठकों में भारतीय प्रतिनिधिमंडलों ने भाग लिया जिनमें बीआईएस अधिकारी शामिल थे और भारतीय दृष्टिकोणों को उचित रूप से उठाया गया था।

आजादी का अमृत महोत्सव पहल के तहत, भारतीय विशेषज्ञों को अपनी भागीदारी बढ़ाने और अंतरराष्ट्रीय मानकों की स्थापना में योगदान करने के लिए प्रोत्साहित करने के लिए एक कार्यशाला भी आयोजित की गई, जिसमें लगभग *300* प्रतिनिधियों ने भाग लिया और प्रतिभागियों ने इसका स्वागत किया।

द्विपक्षीय और क्षेत्रीय सहयोग कार्यक्रम:

बीआईएस मानकीकरण, परीक्षण, प्रमाणन, प्रशिक्षण आदि से संबंधित क्षेत्रीय और द्विपक्षीय सहयोग कार्यक्रमों में भी सक्रिय रूप से शामिल है और नियमित आधार पर भागीदार एजेंसियों के संपर्क में है।

बीआईएस और अंडरराइटर्स लेबोरेटरीज इंक (यूएल), संयुक्त राज्य अमेरिका में स्थित और संयुक्त राज्य अमेरिका और कनाडा में मान्यता प्राप्त एक मानक विकास संगठन के बीच एक समझौता ज्ञापन पर 12 अप्रैल 2021 को हस्ताक्षर किए गए थे। समझौता ज्ञापन मानकीकरण के क्षेत्र में पक्षकारों के बीच सहयोग के लिए एक ढांचा प्रदान करता है। समझौता ज्ञापन भारतीय मानकों के निर्माण के दौरान संदर्भ के लिए बीआईएस को यूएल मानकों तक पहुंच की अनुमति देता है।

इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) और इंटरनेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ अमोनिया रेफ्रिजरेशन (आईआईएआर), यूएसए के बीच 17 नवंबर 2021 को बीआईएस को आईआईएआर द्वारा विकसित मानकों का उपयोग करने और क्लोज-सर्किट अमोनिया रेफ्रिजरेशन प्रणाली के सुरक्षित डिजाइन के लिए, देश-विशिष्ट अपेक्षाओं के साथ अनुकूलित करके मानकों को पूर्ण रूप या आंशिक रूप से अपनाने की अनुमति देने के लिए एक सहमति पत्र पर हस्ताक्षर किए गए थे।

वर्तमान में, बीआईएस ने अन्य देशों के राष्ट्रीय मानक निकायों और अन्य मानक विकास संगठनों के साथ 31 समझौता ज्ञापन और 08 बीसीए पर हस्ताक्षर किए हैं।

बीआईएस दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एसएआरएसओ) और प्रशांत क्षेत्र मानक कांग्रेस (पीएएससी) के तहत क्षेत्रीय मानकीकरण गतिविधियों के निर्माण और कार्यान्वयन में भी सक्रिय भूमिका निभा रहा है। बीआईएस ने प्रशांत क्षेत्र मानक कांग्रेस की आभासी बैठकों में भाग लिया।

बीआईएस (इंडिया) वर्तमान में अक्टूबर 2020 से अक्टूबर 2023 तक तीन वर्ष के कार्यकाल के लिए एसएआरएसओ तकनीकी प्रबंधन बोर्ड का अध्यक्ष है। इस अवधि के दौरान, "निर्माण सामग्री" और "अनुरूपता मूल्यांकन" पर एसएआरएसओ क्षेत्रीय तकनीकी समितियों की बैठकें और एसएआरएसओ "अनुरूपता मूल्यांकन बोर्ड" की पहली बैठक में भाग लिया। 23-24 जून 2021 को आयोजित बैठक में बीआईएस (इंडिया) को तीन साल की अवधि के लिए प्रक्रिया के नियम को अंतिम रूप देने तक, जो भी पहले हो, के लिए अनुरूपता मूल्यांकन बोर्ड के अध्यक्ष के रूप में चुना गया है।

आईबीएसए राष्ट्रीय मानकों, अनुरूपता मूल्यांकन, मान्यता और माप विज्ञान निकायों की 5वीं त्रिपक्षीय बैठक 25-26 अगस्त 2021 को वर्चुअल मोड में भारत द्वारा आयोजित की गई थी। इस बैठक के दौरान, घटक देशों के प्रतिभागी अधिकारियों ने चर्चा के विभिन्न विषयों पर अपडेट प्रस्तुत किए और आईबीएसए राष्ट्रीय मानकों, अनुरूपता मूल्यांकन, मान्यता और माप विज्ञान निकायों के बीच आगे सहयोग के क्षेत्रों और गतिविधियों की रूपरेखा तैयार करते हुए एक कार्ययोजना बनाई।

विश्व व्यापार के लिए मानकों के सामंजस्य की चुनौतियों और अवसरों पर विचारों का आदान-प्रदान करने के लिए एक ब्रिक्स कार्यशाला का आयोजन बीआईएस द्वारा 6 सितंबर 2021 को वर्चुअल मोड में किया गया था जिसमें ब्रिक्स देशों के राष्ट्रीय मानक निकायों के प्रतिनिधियों ने भाग लिया था।

डब्ल्यूटीओ टीबीटी से संबंधित मुद्दों पर बीआईएस ने वाणिज्य विभाग के साथ सहयोग जारी है।

7.3 अनुरूपता मूल्यांकन

(i) उत्पाद प्रमाणन

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 और उसके तहत बनाए गए नियमों और बी.आई.एस. (अनुरूपता मूल्यांकन) विनियमन, 2018 के अंतर्गत एक उत्पाद प्रमाणन स्कीम संचालित की जा रही है। किसी उत्पाद पर मानक चिह्न (जिसे प्राय: आई.एस.आई. चिह्न के रूप में जाना जाता है) की उपस्थिति यह दर्शाती है कि वह वस्तु संगत भारतीय मानकों के अनुरूप है। किसी भी विनिर्माता को लाइसेंस प्रदान करने से पूर्व, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, विनिर्माता के पास उस उत्पाद के लिए अपेक्षित अवसंरचना तथा क्षमता को सुनिश्चित किया जाता है और उस उत्पाद का परीक्षण प्रासंगिक भारतीय मानकों के अनुरूप किया जाता है। किसी उत्पाद की प्रासंगिक भारतीय मानक के प्रति अनुरूपता को सुनिश्चित करने के लिए, उत्पादन लाइन के साथ-साथ बाजार से लिए गए नमूनों का परीक्षण भारतीय मानक ब्यूरो की/मान्यताप्राप्त स्वतंत्र प्रयोगशालाओं में किया जाता है। लाइसेंसधारकों के उत्पादों की प्रासंगिक भारतीय मानक के प्रति अनुरूपता को सुनिश्चित करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा निगरानी दौरे भी किए जाते हैं। 381 उत्पादों, जिन्हें केंद्र सरकार द्वारा जनस्वास्थ्य और सुरक्षा की दृष्टि से अनिवार्य बनाया गया है, को छोड़कर, प्रमाणन स्कीम स्वैच्छिक प्रकृति की है।

01 जनवरी 2021 से 31 दिसम्बर, 2022 के दौरान, 4637 नये लाइसेंस प्रदान किए गए जिसमें स्कीम के तहत पहली बार कवर किए गए 82 उत्पाद भी शामिल है। भारतीय मानक ब्यूरो प्रमाणन चिह्न स्कीम के अंतर्गत कवर होने वाले भारतीय मानकों की कुल संख्या 1102 है। घरेलू विनिर्माता द्वारा धारित संचालित लाइसेंसों की कुल संख्या 39858 थी।

(ii) विदेशी विनिर्माताओं के प्रमाणन की स्कीम (एफ.एम.सी.एस.)

56 देशों के 124 विभिन्न मानकों की तुलना में ऑपरेटिव लाइसेंसों की कुल संख्या 1017 है। 01 जनवरी 2021 से कुल 44 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं। 01 जनवरी 2021 से एफएमसीएस के तहत कुल 492 आवेदन प्राप्त हुए हैं। एफएमसीएस के तहत ऑनसाइट निरीक्षण मार्च 2020 से भारत और यात्रा किए जाने वाले देश द्वारा कोविड-19 महामारी को ध्यान में रखते हुए लगाए जाने वाले यात्रा प्रतिबंधों के कारण रोक दिया गया है। हालाँकि, श्रीलंका दूतावास से पूरी तरह से टीकाकरण किए गए बीआईएस अधिकारी के बिना क्वारंटीन के यात्रा करने और आगमन पर

पुनःपरीक्षण की पुष्टि प्राप्त होने के बाद श्रीलंका में सितंबर 2021 में खिलौनों के लिए एक प्रारंभिक निरीक्षण किया गया था। इसके बाद, आईएस 9873 (भाग 1): 2019 के अनुसार लाइसेंस प्रदान किया गया।

88वीं स्क्रीनिंग कमेटी की बैठक के दौरान, नेपाल, श्रीलंका, बांग्लादेश, ऑस्ट्रिया, स्पेन, मैक्सिको, ब्राजील, अमेरिका, बेल्जियम, यूनाइटेड किंगडम, स्विटजरलैंड, ईरान, डोमिनिकन गणराज्य, जर्मनी, चेक गणराज्य और तुर्की जैसे 16 देशों में इन 16 देशों के दूतावासों से बिना क्वारंटाइन की आवश्यकता के बिना बीआईएस अधिकारी की यात्रा की पुष्टि प्राप्त करने के बाद, निरीक्षण करने के लिए 173 आवेदनों के लिए 108 बीआईएस अधिकारियों को नामित किया गया। नेपाल, चेक गणराज्य और ईरान में सफलतापूर्वक दौरे किए गए हैं।

बीआईएस ने बाजार नमूनों को निकालने के लिए एक कंसाइनमेंट पोर्टल विकसित किया है जहां प्रत्येक विदेशी लाइसेंसधारी को भारत में भेजे गए प्रत्येक माल का विवरण प्रस्तुत करना आवश्यक है। तदनुसार, एफएमसीडी से अनुरोध प्राप्त करने के बाद शाखा कार्यालयों द्वारा प्रेषिती की ओर से बाजार नमूने लिए जाते हैं। बीआईएस कंसाइनमेंट पोर्टल मॉड्यूल की मदद से वर्ष 2021 में अब तक 70 बाजार नमूने लिए जा चुके हैं।

(iii) अनिवार्य पंजीकरण योजना

अनिवार्य पंजीकरण योजना (सीआरएस) बीआईएस (अनुरूपता मूल्यांकन) विनियम 2018 की अनुसूची- II की योजना- II के अनुसार संचालित की जा रही है। यह आईटी जैसे तेजी से बढ़ते क्षेत्रों के विकास को सुविधाजनक बनाने और उपभोक्ताओं को भारत या विदेश में विनिर्मित नकली और घटिया उत्पाद से संरक्षण प्रदान करने में बीआईएस की उत्पाद प्रमाणन स्कीम को सहायता प्रदान करता है। इस योजना में यह परिकल्पना की गई है कि कोई भी व्यक्ति उन सामानों का विनिर्माण या आयात या बिक्री या वितरण नहीं करेगा जो निर्दिष्ट मानकों के अनुरूप नहीं हैं और पंजीकरण संख्या ( ) के साथ मानक चिह्न नहीं रखते हैं।

पहला पंजीकरण बीआईएस द्वारा 12 जून, 2013 को दिया गया था। 01 जनवरी 2021 से 31 दिसंबर 2021 तक भारतीय और विदेशी विनिर्माताओं से 5596 लाइसेंस और समावेशन के 9985 अनुरोध प्राप्त हुए थे।

इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा दिनांक 01 अप्रैल 2020 को प्रकाशित क्यूसीओ द्वारा चरण- IV में सीआरएस के दायरे में लाए गए उत्पाद सामान्य प्रकाश के लिए स्वतंत्र एलआईडी मॉड्यूल, प्रकाश श्रृंखला (रोप लाइट), कीबोर्ड, इंडक्शन स्टोव, स्वचालित टेलर कैश डिस्पेंसिंग मशीन, यूएसबी टाइप एक्सटर्नल हार्ड डिस्क ड्राइव, वायरलेस हेडफोन और ईयरफोन, यूएसबी टाइप एक्सटर्नल सॉलिड-स्टेट स्टोरेज डिवाइस (256 जीबी क्षमता से ऊपर), 200 वाट से कम इनपुट पावर वाले इलेक्ट्रॉनिक म्यूजिक सिस्टम, आउटपुट वोल्टेज 48वी (अधिकतम) के साथ स्टैंडअलोन स्विच मोड पावर सप्लाई (एसएमपीएस), प्लाज्मा/एलसीडी/एलईडी टीवी और राइस कुकर के अलावा अन्य टेलीविजन हैं। क्यूसीओ के कार्यान्वयन की तिथि 01 अप्रैल 2021 थी।

एमईआईटीवाई द्वारा दिनांक 01 अक्टूबर 2020 को प्रकाशित क्यूसीओ द्वारा चरण-v में सीआरएस योजना के दायरे में लाए गए उत्पाद वायरलेस माइक्रोफोन, डिजिटल कैमरा, वीडियो कैमरा, वेब कैम, स्मार्ट स्पीकर (डिस्प्ले के साथ और डिस्पले के बिना), एलईडी उत्पादों के लिए डिमर्स और ब्लूटूथ स्पीकर्स थे। क्यूसीओ के कार्यान्वयन की तिथि 01 अक्टूबर 2021 थी।

उपरोक्त उत्पादों के लिए प्राप्त आवेदनों और समावेशन को प्रोसेस किया गया था।

रसायन और उर्वरक विभाग द्वारा 15 जून 2021 को प्रकाशित क्यूसीओ द्वारा ऑर्थो फॉस्फोरिक एसिड (ओपीए) को सीआरएस के दायरे में लाया गया है। क्यूसीओ के कार्यान्वयन की तिथि 12 दिसंबर 2021 थी। ओपीए (स्कीम I के तहत) के लिए बीआईएस के मौजूदा लाइसेंसधारी से संपर्क किया गया और उन्हें योजना II के तहत आवश्यकताओं/अपेक्षाओं के बारे में बताया गया। वे सीआरएस पोर्टल पर पंजीकृत थे और उनके आवेदनों पर कार्रवाई की गई थी। ओपीए के लिए पहला लाइसेंस नवंबर 2021 में दिया गया था।

एलआईएमएस के साथ एकीकरण: बीआईएस ने जनवरी 2021 में नई/मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं की लेखापरीक्षा सहित अपनी प्रयोगशाला संबंधी गतिविधियों के प्रबंधन के लिए प्रयोगशाला सूचना प्रबंधन प्रणाली (एलआईएमएस) (https://एलआईएमएस.bis.gov.in) नामक एक पोर्टल विकसित और आरम्भ किया है। बीआईएस के सीआरएस पोर्टल (https://www.crsbis.in) को पूरी प्रक्रिया को कारगर बनाने और इसे और अधिक कुशल बनाने के लिए एलआईएमएस पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है। अब, आवेदनों के लिए परीक्षण रिपोर्ट सीधे एलआईएमएस पोर्टल के माध्यम से प्राप्त की जाती है।

7.4 हॉलमार्किंग

क सोने/चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों की हॉलमार्किंग

स्वर्ण आभूषणों की शुद्धता अथवा उत्कृष्टता के संबंध में उपभोक्ताओं को तृतीय पक्ष का आश्वासन प्रदान करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्वर्ण आभूषणों की हॉलमार्किंग अप्रैल, 2000 को प्रारम्भ की गई थी। चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों के हॉलमार्किंग की स्कीम अक्तूबर, 2005 में आरंभ की गई थी। इस स्कीम के तहत, ज्वैलरों को हालमार्क किए गए आभूषणों को बेचने के लिए लाइसेंस प्रदान किया जाता है, तथापि, लाइसेंसी ज्वैलर द्वारा प्रस्तुत किए गए आभूषणों की घोषित उत्कृष्टता सहित शुद्धता के आकलन की घोषणा करने और संगत भारतीय मानक के अनुरूप पाये जाने वाले आभूषणों पर हॉलमार्क लगाने के लिए एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों को मान्यता प्रदान की गई है।

1 जनवरी, 2021 से 31 दिसंबर, 2021 की अवधि के दौरान, हॉलमार्किंग लाइसेंस की संख्या 34,487 से बढ़कर 1,31,894 तक हो गई जबकि भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यता प्राप्त एसेइंग और1 जनवरी, 2021 से 25 दिसंबर, 2021 की अवधि के दौरान, हॉलमार्किंग केन्द्रों की संख्या 943 से बढ़कर 990 हो गई। इसी अवधि के दौरान, स्वर्ण और चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों की 6.98 करोड़ वस्तुओं को हालमार्कयुक्त किया गया।

(i) अनिवार्य हॉलमार्किंग

स्वर्ण आभूषणों/कलाकृतियों की अनिवार्य हॉलमार्किंग के लिए गुणवत्ता नियंत्रण आदेश **23** जून **2021** को भारत सरकार द्वारा जारी किया गया है, जो देश के **256** जिलों में हॉलमार्किंग को अनिवार्य बनाता है जहां कम से कम एक परख और हॉलमार्किंग केंद्र है। अनिवार्य हॉलमार्किंग आदेश केवल **14, 18** और **22** कैरेट सोने के आभूषणों/कलाकृतियों पर लागू होता है। यह आदेश सोने के आभूषण और कलाकृतियां बेचने वाले सभी ज्वैलर्स के लिए बीआईएस के साथ पंजीकरण और हॉलमार्क वाले सोने के आभूषण और कलाकृतियों को बेचने के लिए अनिवार्य बनाता है।

(ii) एचयूआईडी आधारित प्रणाली

अनिवार्य हॉलमार्किंग आदेश के कार्यान्वयन के मद्देनजर, एएचसी में परख और हॉलमार्किंग गतिविधियों के स्वचालन के लिए एक नई ऑनलाइन प्रणाली को छह अंकों के एचयूआईडी (हॉलमार्किंग यूनिक आईडी) से युक्त नए हॉलमार्क के साथ कार्यात्मक बनाया गया है। हॉलमार्किंग की एचयूआईडी-आधारित प्रणाली आवश्यक महसूस की गई क्योंकि हॉलमार्किंग अनिवार्य होने के साथ, पूरी प्रक्रिया की वास्तविक समय की निगरानी की एक मजबूत प्रणाली के साथ-साथ आभूषण के हर टुकड़े पर हॉलमार्क की विश्वसनीयता सुनिश्चित की जानी थी। इसे उपभोक्ताओं के हित में पेश किया गया है। हॉलमार्किंग के लिए एचयूआईडी आधारित प्रणाली की शुरुआत के बाद से 31 दिसंबर 2021 तक सोने के आभूषणों/कलाकृतियों के 5.33 करोड़ वस्तुओं की हॉलमार्किंग की गई है।

(iii) स्वर्ण बुलियन की हॉलमार्किंग

आई.एस. 1417:2016 के अनुसार 999 और 995 की शुद्धता में स्वर्ण बुलियन की हॉलमार्किंग अक्तूबर, 2015 में शुरू की गई थी। इस स्कीम के तहत, उन रिफाइनिरयों/टकसालों को लाइसेंस प्रदान किए जाते हैं जो इलेक्ट्रॉलिटिक अथवा एक्वारेजिया प्रक्रिया द्वारा स्वर्ण को परिशुद्ध करती हैं और जिनके पास पूर्ण परीक्षण सुविधा है तथा एन.ए.बी.एल. द्वारा प्रत्यायित प्रयोगशालाएं हैं। अभी तक, 31 दिसम्बर, 2021 तक की स्थिति के अनुसार, स्वर्ण बुलियन और सिक्के के लिए रिफाइनरियों/भारत सरकार टकसाल को अभी तक 44 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं।

(iv) स्वर्ण मौद्रीकरण स्कीम

भारत सरकार ने 5 नवंबर, 2015 से स्वर्ण मौद्रीकरण स्कीम की शुरुआत की है। भारतीय मानक ब्यूरो ने आर्थिक कार्य विभाग और भारतीय रिजर्व बैंक के सहयोग से स्वर्ण मौद्रीकरण स्कीम को अंतिम रूप देने और उसके क्रियान्वयन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। इस स्कीम के तहत भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मान्यता प्राप्त एसेइंग और केन्द्रों को संग्रहण और शुद्धता परीक्षण केंद्रों (सी.पी.टी.सी.) की तरह कार्य करने के योग्य बनाया गया है। अभी तक 48 एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों तथा एक ज्वैलर को सी.पी.टी.सी. के रूप में कार्य करने के योग्य बनाया गया। सी.पी.टी.सी. द्वारा एकत्रित किए गए स्वर्ण को भारतीय मानक ब्यूरो से लाइसेंस प्राप्त रिफाइनरियों द्वारा शुद्ध किया जाना होता है।

(v) हॉलमार्किंग को प्रोत्साहन देना

स्वर्ण आभूषण व्यापार में प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण के लिए देश में हॉलमार्किंग को प्रोत्साहित करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा देश भर में स्थित अपने विभिन्न क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों के जरिए ज्वैलरों के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। 1 जनवरी, 2021 से 31 दिसंबर, 2021 की अवधि के दौरान, 723 ऐसे ज्वैलर जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

(vi) योजनागत स्कीम

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा केंद्रीय सहायता से भारत में स्वर्ण एसेइंग और हॉलमार्किंग (ए एंड एच) केंद्रों की स्थापना के लिए एक योजनागत स्कीम का कार्यान्वयन किया जा रहा है।

इस स्कीम के घटक निम्नलिखित हैं:

क) अवसंरचना निर्माण – एसेइंग और हॉलमार्किंग (ए एवं एच) केंद्रों की स्थापना करना।

ख) क्षमता निर्माण

- i) कारीगरों का प्रशिक्षण
- ii) प्रशिक्षुओं का प्रशिक्षण (भारतीय मानक ब्यूरो लेखापरीक्षक)
- iii) एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों के कार्मिकों का प्रशिक्षण।

इस अवधि के दौरान, हॉलमार्किंग की योजनागत स्कीम के तहत, क्षमता निर्माण के लिए, कारीगरों के प्रशिक्षण हेतु, एसेइंग और हॉलमार्किंग कार्मिकों के प्रशिक्षण के लिए और भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों के प्रशिक्षण के लिए आयोजित कार्यक्रमों की संख्या 12, क्रमश: तीन-तीन थी।

7.5 प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन

प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन सेवाओं को आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17021-1:2015 आईएसओ/आईईसी 17021 अनुरूपता मूल्यांकन- लेखापरीक्षा और प्रबंधन प्रणालियों का प्रमाणन प्रदान करने वाले निकायों के लिए अपेक्षाएं के अनुरूप किया जाता है।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा संगत मानकों के अनुसार निम्नलिखित प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन सेवाएं आरम्भ की गईं:

1. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001:2008 तथा आईएस/आईएसओ 9001:2015 के अनुसार, गुणवत्ता प्रबन्धन प्रणाली (क्यूएमएस) प्रमाणन स्कीम।
2. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001:2004 और आई.एस./आई.एस.ओ. 14001:2015 के अनुसार पर्यावरणीय प्रबन्धन प्रणाली (ईएमएस) प्रमाणन स्कीम।
3. आई.एस. 18001:2007 के अनुसार पेशेवर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली (ओएचएसएमएस) प्रमाणन स्कीम।
4. आई.एस. 15000:2013 के अनुसार जोखिम विश्लेषण एवं महत्वपूर्ण नियन्त्रण बिन्दु (एचएसीसीपी) स्कीम।
5. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000:2005 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली(एफएसएमएस) प्रमाणन स्कीम।
6. आई.एस. 15700:2005 के अनुसार सेवा गुणवत्ता प्रबन्धन प्रणाली (एसक्यूएमएस) प्रमाणन स्कीम।
7. आई.एस./आई.एस.ओ. 50001:2011 के अनुसार ऊर्जा प्रबन्धन प्रणाली (ईएनएमएस) प्रमाणन स्कीम।
8. आई.एस./आई.एस.ओ. 13485:2003 के अनुसार मेडीकल डिवाईसेज गुणवत्ता प्रबन्धन प्रणाली (एमडीएमएस) प्रमाणन स्कीम।
9. आई.एस. 16001:2012 के अनुसार सामाजिक उत्तरदायित्व प्रबंधन प्रणालियां।
10. आई.एस.ओ. 9001 और आई.एस-4926 के अनुसार तैयार मिश्रित कंक्रीट प्रमाणन स्कीम
11. आई.एस./आई.एस.ओ. 39001 के अनुसार रोड ट्रैफिक सेफ्टी मैनेजमेंट सिस्टम प्रमाणन स्कीम
12. आई.एस.ओ. 22000 के साथ आई. एस. 13688 के अनुसार पैकबंद पाश्चुरीकृत दूध के लिए एकीकृत दुग्ध प्रमाणन स्कीम
13. आई.एस./आई.एस.ओ. 21101:2004 के अनुसार एडवेंचर ट्यूरिज्म सेफ्टी मैनेजमेंट सिस्टम
14. आई.एस./आई.एस.ओ. 21001:2019 के अनुसार शैक्षिक संगठन गुणवत्ता प्रबन्धन प्रणालियां।

15. आई.एस. 23485:2019 के अनुसार सुरक्षा और निष्पादन के अनिवार्य सिद्धांतों सहित मेडिकल डिवाइस क्वालिटी मैनेजमेंट सिस्टम्स।
16. आई.एस./आई.एस.ओ. 37001:2016 के अनुसार एंटी ब्राइवरी मैनेजमेंट सिस्टम्स।
17. आई.एस./आई.एस.ओ. 27001:2013 के अनुसार सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणालियां।
18. आईएस/17482:2020 के अनुसार पाइप्ड पेयजल आपूर्ति प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन
19. आईएस 4926:2003 के अनुसार तैयार मिश्रित कंक्रीट प्रक्रिया प्रमाणन
20. दुग्ध और दुग्ध उत्पादों के लिए अनुरूपता मूल्यांकन योजना

गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम, पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम और खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम को प्रमाणन निकायों के लिए राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड (एनएबीसीबी) द्वारा मानक आईएसओ/आईईसी 17021 के निमित्त मान्यता दी गई है। एनएबीसीबी द्वारा गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन में 25 कार्य क्षेत्रों के लिए और पर्यावरण प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन में सात कार्य क्षेत्रों के लिए 15 मार्च 2025 तक पुन: प्रत्यायन प्रदान किया गया है। खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम को 3 अगस्त 2023 तक तीन कार्यक्षेत्र क्षेत्रों के लिए मान्यता दी गई है। प्रत्यायन की शेष अवधि के लिए, एफएसएमएस प्रत्यायन स्कीम के तहत आईएसओ/आईईसी 17021-1:2015 और आईएसओ/टीएस 22003:2013 के अनुसार आईएस/आईएसओ 22000:2018 के अनुसार एफएसएमएस लेखापरीक्षा करने के लिए ट्रांजिशन के लिए एनएबीसीबी द्वारा बीआईएस को मंजूरी दी गई है।

बीआईएस ने क्रमशः आईएस/आईएसओ 45001 और आईएस/आईएसओ 50001 के अनुसार व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली (ओएचएसएमएस) और ऊर्जा प्रबंधन प्रणाली (एनएमएस) के लिए अपनी प्रमाणन स्कीमों की मान्यता के लिए एनएबीसीबी को भी आवेदन किया है। सभी क्षेत्रों का कार्यालय मूल्यांकन पूरा कर लिया गया है। साक्ष्यों की लेखापरीक्षा की प्रक्रिया चल रही है।

बीआईएस के पास लेखा परीक्षकों के पैनल के लिए एक ऑनलाइन पोर्टल है। **2020-21** में (दिसंबर **2020** तक), बीआईएस ने **176** आंतरिक लेखा परीक्षक और **174** बाह्य लेखा परीक्षक नियुक्त किए हैं।

निम्नलिखित कार्य क्षेत्रों के लिए खाद्य सुरक्षा और मानक (खाद्य सुरक्षा लेखा परीक्षा) विनियम, **2018** के अनुसार बीआईएस की मान्यता को खाद्य सुरक्षा लेखा परीक्षा एजेंसी के रूप में नवीनीकृत किया गया है:

1. खाद्य प्रसंस्करण

क) डेयरी

बी) अन्य क्षेत्र (पैकेज्ड पेयजल, नट, मसाले, बेकरी, खाद्य तेल, फल और सब्जी प्रसंस्करण, खाने के लिए तैयार / पकाने आदि सहित)

2. खाद्य भंडारण/वेयर हाउस/कोल्ड स्टोरेज

31 दिसंबर, **2021** तक, बीआईएस द्वारा संचालित प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों के तहत कुल **1244** परिचालन लाइसेंस मौजूद हैं।

7.6 प्रयोगशाला

संगत मानकों के अनुरूप उत्पादों की अनुरूपता सुनिश्चित करने के लिए उत्पाद का परीक्षण करना, अनुरूपता मूल्यांकन के मुख्य आधारों में से एक है। भारतीय मानक ब्यूरो ने अनुरूपता मूल्यांकन स्कीम के जरिए उत्पादित नमूनों की परीक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए सन् 1962 में साहिबाबाद में केंद्रीय प्रयोगशाला की स्थापना से आरम्भ करते हुए देश में आठ प्रयोगशालाएं स्थापित की गई हैं। इसके उपरांत, मोहाली, कोलकाता, मुंबई और चेन्नई में चार क्षेत्रीय प्रयोगशालाएं तथा पटना, बंगलौर और गुवाहाटी में तीन शाखा कार्यालय प्रयोगशालाएं स्थापित की गई। भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं में रसायन, माइक्रोबॉयोलॉजिकल, इलैक्ट्रिकल और मैकेनिकल विधाओं के क्षेत्र में आने वाले उत्पादों का परीक्षण करने की सुविधाएं हैं। उत्पाद परीक्षण के अतिरिक्त, बी.आई.एस. ने चेन्नई, साहिबाबाद और कोलकाता में स्वर्ण एसेईंग प्रयोगशाला स्थापित की है। चेन्नई में स्थित स्वर्ण एसेईंग प्रयोगशाला एक रेफरल प्रयोगशाला है और यह चांदी के आभूषणों का परीक्षण भी करती है।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशाला सेवाएं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर हुए विकास के साथ गति बनाये रखें, मुंबई, कोलकाता, चेन्नई, मोहाली और साहिबाबाद स्थित प्रयोगशालाओं को परीक्षण और अंशांकन प्रयोगशालाओं के लिए राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड (एन.ए.बी.एल.) द्वारा आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17025 के अनुसार प्रत्यायित किया गया है। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा बाहरी प्रयोगशालाओं को उनके स्वयं के प्रयोजनार्थ मान्यता प्रदान करने के लिए प्रयोगशाला मान्यता स्कीम (एल.आर.एस.) भी संचालित की जाती है। यह स्कीम, राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड द्वारा अंगीकृत, आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17025 के मानदंडों पर आधारित है।

भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यताप्राप्त प्रयोगशालाओं की संख्या 280 है, जिनमें प्रतिष्ठित अनुसंधान एवं विकास संगठन, तकनीकी संस्थान, सरकारी प्रयोगशालाएं और निजी क्षेत्र की प्रयोगशालाएं शामिल हैं। ऐसी प्रयोगशालाओं की सेवाओं का उपयोग उन स्थानों पर किया जाता है जहां यह किफायती है और भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं में वैसी परीक्षण सुविधाएं विकसित करना व्यवहार्य नहीं है।

विकसित परीक्षण सुविधाएं:

- फुटवियर उत्पादों के लिए परीक्षण सुविधाएं सेंट्रल लैब में स्थापित की गई हैं और दिसंबर, 21 तक पूर्वी क्षेत्रीय लैब (ईआरओएल), कोलकाता में पूरी होने की संभावना है।
- बीआईएस केंद्रीय प्रयोगशाला में ऊर्जा मीटर के लिए परीक्षण सुविधा स्थापित की गई है।

7.7 नई पहलें

प्रयोगशाला सूचना प्रबंधन सॉफ्टवेयर (एलआईएमएस) का विकास

- एलआईएमएस एकीकृत और केंद्रीकृत वर्कफ़्लो प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से बीआईएस प्रयोगशालाओं और बीआईएस मान्यता प्राप्त ओएसएल (प्रयोगशालाओं के बाहर) के कामकाज के प्रबंधन के लिए विकसित एक व्यापक ऑनलाइन प्रणाली है। सभी बीआईएस की अपनी प्रयोगशालाएं और मान्यता प्राप्त ओएसएल अब एलआईएमएस के माध्यम से काम कर रहे हैं।
- एलआईएमएस को मानक ऑनलाइन और विभिन्न अन्य बीआईएस प्रणालियों के साथ एकीकृत किया गया है, जिससे बीआईएस शाखा कार्यालयों को संबंधित प्रयोगशाला में परीक्षण अनुरोध भेजने और नमूना परीक्षण स्थिति, परीक्षण रिपोर्ट, चालान ऑनलाइन और वास्तविक समय में निगरानी करने की अनुमति मिलती है।
- सभी बीआईएस प्रयोगशालाओं और बीआईएस मान्यता प्राप्त बाहरी प्रयोगशालाओं के प्रमाणीकरण के तहत सभी उत्पादों के लिए एलआईएमएस में एक समान परीक्षण रिपोर्ट प्रारूप तैयार किए गए हैं।
- बीआईएस मान्यता के लिए ऑनसाइट ऑडिटिंग और रिपोर्टिंग प्रक्रिया के लिए एलआईएमएस को एंड्रॉइड और आईओएस आधारित मोबाइल ऐप के साथ एकीकृत किया गया है। यह ऐप परिष्कृत जियोफेंसिंग और अन्य सुरक्षा सुविधाओं के साथ पैक किया गया है जो लेखा परीक्षकों को प्रमाणित करने में मदद करेगा और लेखा परीक्षा प्रयोगशाला के साथ ऑनलाइन संचार की अनुमति देगा।
- बीआईएस अनुरूपता मूल्यांकन उद्देश्यों के लिए लिए गए सभी नमूनों के लिए वास्तविक समय और ऑनलाइन निगरानी। एलआईएमएस के माध्यम से 59233 नमूने प्राप्त हुए हैं और अब तक 36971 परीक्षण रिपोर्ट एलआईएमएस के माध्यम से जारी किए जा चुके हैं।

बीआईएस प्रयोगशालाओं का आधुनिकीकरण - परीक्षण उपकरणों की खरीद

- केंद्रीकृत खरीद का पहला चरण - सभी बीआईएस प्रयोगशालाओं के आधुनिकीकरण कार्यक्रम के हिस्से के रूप में, 55 उपकरणों की पहचान की गई और अप्रैल 2020 में सीपीपी के माध्यम से बोलियां मंगाई गईं। इनमें से, 40 करोड़ रुपये (लगभग) के 18 उपकरणों (कुल वस्तुओं की संख्या 60) के लिए बोलियों को अंतिम रूप दिया गया। इन्हें खरीदा, स्थापित किया गया है और उपयोग में लाया गया है।

- केंद्रीकृत खरीद का अगला चरण - आगे की समीक्षा की गई और परिणामस्वरूप, 50 करोड़ रुपये (लगभग) के 34 उपकरणों (वस्तुओं की संख्या 134) को खरीद के लिए अभिचिह्नित किया गया था और खरीद के लिए जीईएम पोर्टल पर बोली आमंत्रित की गई हैं।
- केंद्रीकृत खरीद के अलावा, व्यक्तिगत प्रयोगशालाएं पूर्ण परीक्षण सुविधाओं के निर्माण के लिए स्थानीय स्तर पर केंद्रीकृत खरीद की पूर्ति कर रही हैं।

बीआईएस लैब्स द्वारा स्कूलों, कॉलेजों और उद्योगों के साथ इंटरएक्टिव सत्र आयोजित किए गए हैं। बातचीत में उस उत्पाद/उत्पाद समूह के लिए परीक्षण आवश्यकताओं को कवर करने वाले किसी विशेष विषय या क्षेत्र पर व्यापक चर्चा/प्रस्तुति शामिल थी। इसमें प्रयोगशाला/अनुभाग के सामान्य दौरे को भी शामिल किया गया है।

गुणवत्ता नियंत्रण कर्मियों के लिए कौशल विकास:

क) हॉलमार्किंग पेशेवरों के लिए सर्टिफिकेट कोर्स शुरू किया गया।

ख) उत्पाद प्रमाणन के लिए सर्टिफिकेट कोर्स शुरू किया गया।

जिला प्रशासन के साथ साझा किए गए 226 आईएसएस और केंद्र सरकार के विभागों के साथ साझा किए गए 692 आईएसएस का गैप विश्लेषण शुरू किया गया है।

7.8 अनुसंधान एवं प्रशिक्षण सेवाएं

7.8.1 कार्य अनुसंधान परियोजनाएं

अनुसंधान मानकीकरण प्रक्रिया की आधारशिला है। अनुसंधान उस ज्ञान का उत्पादन करता है जो एक शोध सेटिंग के बाहर आवेदन के लिए उपयुक्त बनाने के लिए मानक निर्माण की प्रक्रिया के दौरान विश्लेषण और अद्यतन किया जाता है। अनुसंधान संरचित तरीके और विश्वसनीय डेटा प्रदान करता है जो साक्ष्य-आधारित निर्णय लेने में सहायता करता है। अनुसंधान और गतिशील नीति निर्माण के ऐसे जीवंत पारिस्थितिकी तंत्र को स्थापित करने के लिए, बीआईएस ने कार्य अनुसंधान परियोजना की स्थापना की है।

बीआईएस की विभिन्न गतिविधियों में अधिकारियों द्वारा कार्य अनुसंधान परियोजनाएं शुरू की जाती हैं। इसके अलावा, भारतीय मानक, जो वर्ष 2004 से पहले तैयार किए गए थे, को अधिकारियों को एक्शन रिसर्च मोड के माध्यम से समीक्षा शुरू करने के लिए, आशोधन/संशोधन/पुष्टिकरण या वस्तुनिष्ठ साक्ष्य के साथ वापसी का सुझाव देने के लिए आवंटित किया गया था। कुल 810 परियोजनाएं (पहले चरण में 142, दूसरे चरण में 337 और तीसरे चरण में 331) पर काम चल रहा है। इन परियोजनाओं की प्रगति पर प्रमुखों, उप महानिदेशकों और महानिदेशकों के स्तर पर कड़ी निगरानी और समीक्षा की जाती है।

7.8.2 प्रशिक्षण

मानकीकरण और अनुरूपता मूल्यांकन संबंधी प्रशिक्षण के लिए उद्योग-जगत की बढ़ती जरूरतों और अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए 1995 में भारतीय मानक ब्यूरो के तत्वावधान में राष्ट्रीय मानकीकरण प्रशिक्षण संस्थान (निट्स), की स्थापना की गई थी। निट्स अच्छी तरह से अनुभवी, योग्य और प्रशिक्षित संकाय की एक टीम द्वारा आयोजित मानक निर्माण, अनुरूपता मूल्यांकन, प्रयोगशाला सेवाओं, प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन से संबंधित विभिन्न प्रकार के प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करता है।

निट्स विश्व स्तर के प्रशिक्षण अवसंरचना से सुसज्जित है जिसमें एक सभागार, अत्याधुनिक कंप्यूटर प्रयोगशाला, विभिन्न बैठने की क्षमता वाले कई प्रशिक्षण हॉल और एक आवासीय छात्रावास शामिल है।

इस अवधि के दौरान, निट्स ने उद्योग, बीआईएस अधिकारियों और तकनीकी समिति के सदस्यों के लिए 124 कार्यक्रमों का आयोजन किया। 3000 से अधिक प्रतिभागियों को प्रशिक्षण दिया गया है।

7.8.3 प्रमाणपत्र पाठ्यक्रम

भारतीय मानक ब्यूरो ने परख और हॉलमार्किंग केंद्रों के परास्नातकों के लिए **परख और हॉलमार्किंग के लिए सर्टिफिकेट कोर्स** शुरू किया है। इसे 01 मार्च 2021 को हमारे तीन प्रशिक्षण केंद्रों - केंद्रीय प्रयोगशाला (गाजियाबाद), दक्षिणी क्षेत्रीय प्रयोगशाला (चेन्नई) और पूर्वी क्षेत्रीय प्रयोगशाला (कोलकाता) में लॉन्च किया गया था। इस सर्टिफिकेट कोर्स को राष्ट्रीय कौशल विकास परिषद (एनएसडीसी) से एनएसक्यूएफ स्तर 4 पाठ्यक्रम के रूप में मान्यता प्राप्त है। तीन प्रशिक्षण केंद्रों को भी एनएसडीसी द्वारा मान्यता दी गई है। इस पाठ्यक्रम के लिए लगे प्रशिक्षकों ने भी जीजेएससीआई द्वारा मूल्यांकन को सफलतापूर्वक मंजूरी दे दी है। बीआईएस ने अब तक आयोजित 05 सर्टिफिकेट कोर्स में 85 उम्मीदवारों को सफलतापूर्वक प्रशिक्षित किया है।

निट्स ने 05 अप्रैल-29 जुलाई 2021 के दौरान केंद्रीय प्रयोगशाला साहिबाबाद में **यांत्रिक परीक्षण में गुणवत्ता नियंत्रण कर्मियों के लिए एक सर्टिफिकेट कोर्स** भी आयोजित किया था।

7.8.4 विशिष्ट उत्पादों पर कैप्सूल कोर्स

बीआईएस ने गुणवत्ता नियंत्रण और परीक्षण कर्मियों के कौशल में क्षमता अंतर को पाटने और प्रतिभागियों को निर्धारित मानकों के अनुसार गुणवत्ता प्राप्त करने के लिए पर्याप्त कुशल बनाने के उद्देश्य से लघु अवधि के उत्पाद विशिष्ट कैप्सूल पाठ्यक्रम शुरू किए हैं।

अब तक पांच कार्यक्रम आयोजित किए जा चुके हैं जिनका विवरण नीचे दिया गया है:

- पुणे, 15-16 नवंबर 2021 आईएस 14543 के अनुसार पैकेज्ड पेयजल के लिए एमएएआरसी लैब्स के सहयोग से
- हैदराबाद, **25-26** नवंबर **2021**, आईएस **4984** के अनुसार यूपीवीसी पाइप के लिए सिपेट, हैदराबाद के सहयोग से
- कोयंबटूर, **2-3** दिसंबर **2021** को आईएस **8472** के अनुसार सेंट्रीफ्यूगल पंपों के लिए एसआईटीएआरसी लैब के सहयोग से
- एनआरओएल चंडीगढ़, **15-16** दिसंबर **2021** आईएस **4246** के अनुसार एलपीजी गैस स्टोव के लिए
- कोच्चि, **6-7** जनवरी **2022** आईएस **303** के अनुसार सामान्य प्रयोजन के लिए प्लाईवुड के लिए सिपेट, कोच्चि के सहयोग से

7.8.5 विधिक माप विज्ञान अधिनियम में नई पहल पर कार्यशाला

पूरे भारत के नियंत्रकों/विधिक माप विज्ञान अधिकारियों के लिए विधिक माप विज्ञान के सहयोग से 24-25 नवंबर 2021 के दौरान एनआईटीएस में आयोजित विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 में नई पहल पर कार्यशाला। आदरणीय सचिव (उ.मा.), अपर सचिव (उ.मा.) और संयुक्त सचिव (उ.मा.) ने कार्यक्रम की शोभा बढ़ाई।

7.9 सूचना प्रौद्योगिकी सेवाएं

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस), भारत सरकार के डिजिटल इंडिया के विजन के अनुरूप अपने कार्यकलापों को डिजिटाइज करने की प्रक्रिया में सक्रिय है। इस प्रयास के एक भाग के रूप में निम्नलिखित पहलें आरंभ की गई हैं:

- मानक पोर्टल को "अपने मानक को जानिए" जैसी नई सुविधाओं को जोड़ने के लिए बढ़ाया गया था, जो सभी मानकों से संबंधित डेटा और दस्तावेजों तक पहुंचने के लिए एक-स्टॉप समाधान प्रदान करता है। 'अपने मानक को जानिए' सुविधा चयनित मानक से संबंधित सभी दस्तावेज़ों और डेटा तक एक ही स्थान पर पहुंच प्रदान करती है। मानक खोज बॉक्स में भारतीय मानक (आईएस) संख्या या एक कीवर्ड (जैसे उत्पाद का नाम) दर्ज करके खोजा जा सकता है। उपयोगकर्ता न केवल मानक से संबंधित बुनियादी दस्तावेजों जैसे आईएस के पीडीएफ, संशोधन, राजपत्र अधिसूचना, परीक्षण और निरीक्षण की स्कीम तक पहुंच सकते हैं बल्कि लाइसेंस की सूची, प्रयोगशालाओं की सूची जैसे विवरण भी प्राप्त कर सकते हैं, संबंधित आईएस के लिए परीक्षण, वर्गीकरण विवरण और समिति की संरचना को भी ऐप के माध्यम से देखा जा सकता है।

- मानक पोर्टल में लागू की गई एक अन्य विशेषता "साप्ताहिक बुलेटिन" थी जो मानक निर्माण आदि में चल रही गतिविधि के बारे में जानकारी प्राप्त करने के लिए थी। पोर्टल में बीआईएस समितियों में सदस्यता के लिए ऑनलाइन आवेदन, मानकीकरण सेल के निर्माण, हितधारकों द्वारा भारतीय मानकों की समीक्षा जैसे विभिन्न मॉड्यूल भी विकसित किए गए थे। पोर्टल को उपयोगकर्ता के लिए अनुकूल बनाने के लिए स्व-सृजित सूचना और पावती जैसी सुविधाओं को शामिल किया गया था।

- भारतीय मानक ब्यूरो की वेबसाइट (www.bis.gov.in) को 10 अगस्त 2021 (09 अगस्त, 2024 तक वैध) को एसटीक्यूसी द्वारा भारत सरकार की वेबसाइटों (जीआईजीडब्ल्यू) 2.0 के लिए दिशानिर्देशों के अनुरूप घोषित किया गया है। इसके अतिरिक्त, हितधारकों के साथ अधिक संवादात्मक जुड़ाव रखने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो के सभी शाखा कार्यालयों (बीओ) और प्रयोगशालाओं (https://www.bis.gov.in/) के लिए अलग-अलग वेब-पेज (बहु-भाषा में) विकसित किए गए हैं। (index.php/bo-lab-webpage/)। ये वेब पेज संबंधित बीओ/प्रयोगशाला, उनकी नई गतिविधियों, घटनाओं, महत्वपूर्ण लिंक, फोटो/वीडियो गैलरी आदि के बारे में जानकारी प्रदान करते हैं। स्थानीय हितधारक अब अपनी स्थानीय भाषा में इस जानकारी को प्रत्यक्ष रूप से ग्रहण कर सकते हैं।

- भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा आरंभ की गई सभी शैक्षिक फिल्मों तक पहुंच प्रदान करने के लिए नया 'बीआईएस टॉक्स' पोर्टल विकसित किया गया है। ये फिल्में मुख्य रूप से शैक्षिक प्रकृति की हैं और भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा की गई गतिविधियों / प्रक्रियाओं का अवलोकन प्रस्तुत करती हैं। मानकीकरण, हॉलमार्किंग, अनुरूपता मूल्यांकन, खिलौने, डनेज पैलेट, स्टील ट्यूब/पाइप आदि के बारे में फिल्में पोर्टल पर पहले से ही उपलब्ध हैं। यह परिकल्पना की गई है कि यह ज्ञान उपभोक्ताओं, उद्योग, शिक्षा, अनुसंधान और विकास संस्थानों, प्रयोगशालाओं, सरकारी निकायों आदि जैसे विभिन्न हितधारकों को हमारी गतिविधियों का लाभ उठाने और अपने मूल्यवान इनपुट के माध्यम से इसे सुदृढ़ करने में, योगदान करने में सक्षम बनाएगा।

- राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर भारतीय मानक ब्यूरो की पहुँच और सेवाओं में सुधार करने के लिए, सभी गतिविधियों की वास्तविक समय की निगरानी के लिए व्यापार बुद्धिमत्ता प्रणाली को विकसित किया जा रहा है। इसके भाग के रूप में, सभी भारतीय मानक ब्यूरो के शाखा कार्यालयों का समग्र निष्पादन प्राप्त करने और तदनुसार उनकी समीक्षा करने के लिए उत्पाद प्रमाणन योजना में दक्षता सूचकांक को लागू किया जा रहा है।

- उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण के माननीय मंत्री, भारत सरकार द्वारा एंड्रॉइड मोबाइल ऐप (बीआईएस केयर) का एक उन्नत संस्करण लॉन्च किया गया था ताकि हितधारकों को अनिवार्य पंजीकरण

योजना (सीआरएस) के तहत आईएसआई मार्क, पंजीकृत ज्वेलर्स और चिह्नित इलेक्ट्रॉनिक सामानों की प्रामाणिकता को सत्यापित करने में सुविधा मिल सके। यह ऐप उपयोगकर्ताओं को शिकायतें प्रस्तुत करने में भी सुविधा प्रदान करता है। 'अपने मानकों को जानें' और भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा सूचीबद्ध/मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं को खोजने के लिए सुविधा भी जोड़ी गई है। इस ऐप को गूगल प्ले स्टोर और एम-सेवा ऐप स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है।

- एनआईसी द्वारा ई-ऑफिस सॉफ्टवेयर को सभी मुख्यालय और भारतीय मानक ब्यूरो के सभी शाखा कार्यालयों में तैनात और कार्यान्वित किया गया ताकि कागज रहित फ़ाइल संचलन और प्रसंस्करण को सक्षम बनाया जा सके।

- एएचसी स्वचालन सॉफ्टवेयर उत्पादन सर्वर पर लाइव किया गया था. यह सॉफ़्टवेयर परखने और हॉलमार्किंग केंद्र के कार्यप्रवाह को स्वचालित करता है और ज्वैलर्स को अपने लेखों को हॉलमार्क करने की सुविधा प्रदान करता है और हॉलमार्किंग अनुरोधों के लिए किए गए काम की प्रगति को सक्षम बनाता है। एचयूआईडी की का सृजन, सॉफ्टवेयर का उपयोग करते हुए स्वदेशी यादृच्छिक एल्गोरिथ्म का उपयोग करके किया जाता है। उन्नत हॉलमार्किंग डैशबोर्ड और एचयूआईडी ट्रैकर को तैनात किया गया है जो भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों को हॉलमार्किंग गतिविधियों की निगरानी करने, आंकड़ों और प्रमुख मात्रात्मक विशेषताओं की अंतर्दृष्टि प्राप्त करने और तदनुसार बाजार निगरानी गतिविधियों की योजना बनाने की सुविधा प्रदान करेगा।

- अनुरूपता मूल्यांकन पोर्टल से विनिर्माता अपने उत्पादों पर मानक चिह्न (आईएसआई) के प्रयोग के लिए लाइसेंस प्रदान करने के लिए आवेदन करने, ऐसे लाइसेंसों के नवीनीकरण, सरलीकृत ऑनलाइन साधनों के माध्यम से शुल्क का भुगतान/जमा में सक्षम हो जाते हैं और उन्हें भुगतान के अनेक विस्तार क्षेत्र उपलब्ध हो जाते हैं। भारतीय मानक ब्यूरो इन अनुरोधों को प्रक्रियायित कर अपने निर्णय ऑनलाइन संसूचित कर सकता है और हमारे पणधारियों के आवेदनों की वास्तविक समय के अनुसार ट्रैकिंग कर सकता है। स्तरोन्नत डैशबोर्ड से पणधारी प्रत्येक क्षेत्र जैसे प्रमाणन के अधीन मानक, उत्पाद मैनुअल प्रचालन करने वाले लाइसेंसधारी, नए आवेदन पत्र, प्रदान किए गए लाइसेंस, विलम्बित लाइसेंस आदि जैसी सूचनाएं प्राप्त करने में सक्षम हो जाते हैं। पोर्टल को महिला उद्यमियों/स्टार्टअप्स/सूक्ष्म उद्योगों के लिए छूट, कोविड19 छूट और राहत, स्वचालित नवीकरण, अनुरूपता प्रमाण पत्र (सीओसी) के लिए मॉड्यूल, व्यवसाय करने में आसानी की सुविधा के लिए आवेदन प्रस्तुत करने से पहले परीक्षण अनुरोध को संसाधित करने के लिए एलआईएमएस के साथ एकीकरण आदि जैसी सुविधाओं के साथ बढ़ाया गया है और इसे निरंतर आधार पर इसका उन्नयन किया जा रहा है।

- इसके अतिरिक्त, भारतीय मानक ब्यूरो की अनुरूपता मूल्यांकन स्कीम में सुधार लाने के लिए दो प्रमुख पहलें अर्थात प्रयोगशाला सूचना प्रबंधन प्रणाली (एलआईएमएस) और मोबाइल एप्प आधारित माड्यूल की हैं। एलआईएमएस का कार्यान्वयन हो जाने पर भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं और भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मान्यताप्राप्त/पैनलबद्ध की गई लगभग 500 निजी तथा सरकारी कार्यशालाओं में उन्हें डिस्पैच किए गए उत्पाद नमूने से उनके द्वारा की गई परीक्षण रिपोर्ट तक का कार्य स्वचालित हो जाएगा। इससे न केवल नमूनों के परीक्षण में लगने वाले समय में कमी होगी बल्कि परीक्षण अनुरोधों को हैंडिल करने में काफी पारदर्शिता आएगी क्योंकि प्रत्येक नमूने की स्थिति की निगरानी वास्तविक समय के आधार पर की जा सकेगी। फैक्ट्री और बाजार निगरानी के लिए एलआईएमएस को मोबाइल आधारित निगरानी माड्यूल के साथ एकीकृत कर दिया गया है जिससे केंद्रीकृत जोखिम मूल्यांकन आधारित फैक्ट्री और बाजार निगरानी की आयोजना सर्विलेंस कार्य की ट्रैकिंग मोबाइल ऐप्लिकेशन के माध्यम से वास्तविक समय के आधार पर आसान हो जाता है।

- उपभोक्ता सहभागिता और मानक संवर्धन कार्यकलापों, शिकायत प्रबंधन और प्रवर्तन गतिविधियों को पूरा करने के लिए एक उपभोक्ता सहभागिता पोर्टल विकसित किया गया है। यह पोर्टल गैर-सरकारी संगठनों/उपभोक्ता संगठनों को भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रदान की जाने वाली गतिविधियों या कार्यक्रमों को शुरू करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के साथ पंजीकरण करने की सुविधा प्रदान करता है। सभी मानक संवर्धन गतिविधियों को भारतीय मानक ब्यूरो के कर्मचारियों और मानक संवर्धन अधिकारियों द्वारा पोर्टल पर सूचित किया जा सकता है और एमसीआर उत्पन्न करने के लिए प्रावधान लागू किया गया है। पोर्टल, बीआईएस केयर ऐप या ऑफलाइन के माध्यम से प्राप्त शिकायतों को संभालने की पूरी प्रक्रिया को भी स्वचालित करता है। यह परिकल्पना की गई है कि मानक क्लबों को पोर्टल पर पंजीकृत किया जाएगा और उनके द्वारा की गई गतिविधियों की रिपोर्टिंग के लिए उन्हें लॉगिन प्रदान किया जाएगा। यह भी परिकल्पना की गई है कि मानक संवर्धन अधिकारी उनके द्वारा समीक्षा की गई निविदाओं/आरएफपी के ब्यौरे की रिपोर्ट पोर्टल पर करेंगे। इससे भारतीय मानक ब्यूरो को सरकारी खरीद में उत्पादों के लिए भारतीय मानकों के उपयोग को बढ़ावा देने में मदद मिलेगी।

- विभिन्न पणधारियों की उभरती प्रशिक्षण जरूरतों को पूरा करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा एक प्रशिक्षण पोर्टल विकसित किया गया है। यह प्रशिक्षण पोर्टल उद्योगों, केन्द्र/राज्य सरकार के संगठनों, उपभोक्ताओं (उपभोक्ता समूह, गैर सरकारी संगठन, आरडब्यूए सहित) शोध संस्थानों, प्रयोगशालाओं, अकादमियों, बीआईएस विभागों/कर्मचारियों आदि को भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा संचालित किए गए विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों में ऑनलाइन भाग लेने के लिए सक्षम बनाता है। इसमें वैयक्तिक स्तर या संगठन की ओर से भाग लिया जा सकता है। इच्छुक सहभागी अपने सेक्टर विशिष्ट कौशल आधारित प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रस्तावित कर सकते हैं। इसके

अतिरिक्त सभी ऑनलाइन भुगतानों को संभालने के लिए पोर्टल को उन्नत बनाया गया है। वास्तविक समय में चालान बनाने के लिए पोर्टल को जीएसटी पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है।

- मानव संसाधन, वित्त, लेखा और स्टोर की गतिविधियों के प्रबंधन के लिए एक पोर्टल उपलब्ध है। यह पोर्टल 'अपार' को जमा करने और इसके पूरे चक्र का प्रबंधन,कर्मचारियों का सेवा रिकॉर्ड रखने, छुट्टी प्रबंधन, वेतन बिल और संबद्ध गतिविधियां, वार्षिक अचल संपत्ति विवरणी फाइल करने और लेखन सामग्री के लिए अनुरोध करने और जारी करने को सुकर बनाता है।

- मौजूदा परिस्थितियों को देखते हुए वीडियो कान्फ्रेसिंग के माध्यम से बैठकें आयोजित करने के लिए पर्याप्त प्रबंध किए गए हैं जिसका व्यापक रूप में उपयोग पणधारी कर रहे हैं। इससे बैठकों, सेमिनार के आयोजन में लगने वाले समय और लागत में न केवल कमी आई है बल्कि इससे हमारी गतिविधियों में पणधारियों की सहभागिता में भी उल्लेरखनीय वृद्धि हुई है। हमारे कार्यालयों में सूचना प्रौद्योगिकी की अवसंरचना के स्तर में भी सुधार किया गया है ताकि हमारी डिजिटाइजेशन पहलों को पूरा बनाया जा सके।

7.10 उपभोक्ता मामले और जनसंपर्क

भारतीय मानक ब्यूरो में थिंक नज और मूव विभाग बीआईएस की संचार कार्यनीति का नेतृत्व करता है और उपभोक्ताओं, उद्योगों, सरकारी कर्मचारियों आदि जैसे इसके विविध हितधारकों के साथ जुड़ाव का नेतृत्व करता है। यह विभिन्न उपभोक्ता संबंधित गतिविधियों जैसे जागरूकता कार्यक्रमों, उपभोक्ता संरक्षण, बीआईएस के हितधारकों के साथ बातचीत, विश्व मानक दिवस, राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस और प्रचार से संबंधित गतिविधियों को संभालता है I

निम्नलिखित श्रेणियों के तहत कार्यक्रम और गतिविधियां आयोजित की गई हैं :

उपभोक्ताओं के साथ आयोजित मानक संवर्धन गतिविधियाँ : मानकीकरण, प्रमाणन की अवधारणा को बढ़ावा देने और उपभोक्ताओं के बीच गुणवत्तापूर्ण चेतना पैदा करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के क्षेत्रीय कार्यालयों और शाखा कार्यालयों के नेटवर्क के माध्यम से नियमित आधार पर जागरूकता कार्यक्रम और अन्य गतिविधियां आयोजित की जाती हैं। 01 अप्रैल से 31 दिसंबर 2021 के दौरान देश भर में क्षेत्रीय कार्यालयों / शाखा कार्यालयों द्वारा ऐसे 555 कार्यक्रम आयोजित किए गए थे।

उद्योग-जगत के साथ आयोजित मानक संवर्धन गतिविधियाँ : उद्योगों के बीच मानकीकरण, उत्पाद प्रमाणन, प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन और अन्य बीआईएस गतिविधियों की अवधारणा का प्रचार करने के लिए, ज्वेलर / कारीगरों के लिए जागरूकता कार्यक्रमों सहित 846 गतिविधियां 01 अप्रैल से 31 दिसंबर 2021 के दौरान आयोजित

की गई थीं। कार्यक्रमों में व्याख्यान और चर्चाएं शामिल थीं। ऐसे कार्यक्रमों के दौरान क्षेत्र में उद्योगों की सांद्रता के आधार पर विशिष्ट औद्योगिक क्षेत्रों से संबंधित मानकों पर भी प्रकाश डाला गया था।

शैक्षणिक समुदाय के साथ आयोजित मानक संवर्धन गतिविधियाँ : भारतीय मानक ब्यूरो युवा छात्रों के बीच मानकीकरण की अवधारणाओं और लाभों को विकसित करने के लिए कॉलेजों और तकनीकी संस्थानों के छात्रों और संकाय के लिए कार्यक्रमों का आयोजन करता है। भारतीय मानक ब्यूरो ने **01** अप्रैल से **31** दिसंबर **2021** के दौरान **564** गतिविधियों का आयोजन किया था।

सरकार के साथ आयोजित मानक संवर्धन गतिविधियाँ : 01 अप्रैल से 31 दिसंबर 2021 के दौरान, भारतीय मानक ब्यूरो ने प्राथमिक हितधारक के रूप में सरकार के साथ 560 गतिविधियों का आयोजन किया। गतिविधियों में सरकारी विभागों के साथ बैठकें, जिला उद्योग केंद्रों के साथ बैठकें, जागरूकता कार्यक्रम और अन्य कार्यक्रम शामिल थे।

उपभोक्ता संगठनों के साथ बैठक : भारतीय मानक ब्यूरो, उपभोक्ताओं को अपना प्रमुख हितधारक मानता है। भारतीय मानक ब्यूरो ने 14 अक्टूबर 2021 को भारतीय मानक ब्यूरो मुख्यालय, नई दिल्ली में विश्व मानक दिवस मनाया, जिसके माध्यम से इसने देश भर के उपभोक्ता संगठनों के प्रतिनिधियों के साथ बातचीत की, ताकि उन्हें उपभोक्ताओं के हित में भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा की गई पहलों पर अपडेट रखा जा सके। इसके अतिरिक्त, आजादी का अमृत महोत्सव के तहत आजादी के 75 वर्षों का उत्सव मनाने के लिए 16 अगस्त 2021 को 'मानकों के माध्यम से राष्ट्र का निर्माण' पर एक वेबिनार का आयोजन किया गया था, जहां उपभोक्ता निकायों, गैर-सरकारी संगठनों और अन्य स्वैच्छिक संगठन सक्रिय रूप से जुड़े हुए थे।

विशेष अवसरों का जश्न मनाना - विश्व मानक दिवस : भारतीय मानक ब्यूरो ने 14 अक्टूबर 2021 को विश्व मानक दिवस मनाया। यह दिवस राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय मानकों को विकसित करने के लिए दुनिया भर के हजारों विशेषज्ञों के सहयोगी प्रयासों को श्रद्धांजलि देने के लिए मनाया जाता है। अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण निकायों अर्थात् आईएसओ, आईईसी और आईटीयू द्वारा तय किए गए समारोहों के लिए विषय "एक बेहतर दुनिया के लिए हमारा साझा दृष्टिकोण" था। भारतीय मानक ब्यूरो, जो अंतरराष्ट्रीय मानकीकरण निकायों में भारत का प्रतिनिधित्व करता है, ने इस विषय पर पूरे भारत में कार्यक्रम आयोजित किए। मुख्य कार्यक्रम भारतीय मानक ब्यूरो के मुख्यालय में आयोजित किया गया था, जिसकी अध्यक्षता उपभोक्ता मामले मंत्रालय के राज्य मंत्री श्री अश्विनी कुमार चौबे ने की थी। उपभोक्ता मामले मंत्रालय में सचिव श्रीमती लीना नंदन ने विशेष भाषण दिया और उपभोक्ता मामले विभाग की अपर सचिव श्रीमती निधि खरे ने कार्यक्रम के लिए मुख्य भाषण दिया। 'सतत समुदायों के लिए मानक' और 'कल्याण को बढ़ावा देने वाले मानक' पर दो तकनीकी सत्र भी आयोजित किए गए थे, जिनमें से प्रत्येक में अलग-अलग महत्वपूर्ण विषय पर 5 सत्र शामिल थे।

भारतीय मानक ब्यूरो का स्थापना दिवस: भारतीय मानक संस्थान (आईएसआई) 6 जनवरी 1947 को अस्तित्व में आया। आम उपभोक्ताओं को मानकीकरण के लाभ प्रदान करने के लिए, भारतीय मानक संस्था ने भारतीय मानक संस्था (प्रमाणन चिह्न) अधिनियम, 1952 के तहत प्रमाणन चिह्न योजना का संचालन शुरू किया। यह योजना, जिसे औपचारिक रूप से 1955-56 में आईएसआई द्वारा शुरू किया गया था, ने इसे भारतीय मानकों के अनुरूप उत्पादक वस्तुओं के विनिर्माताओं को लाइसेंस प्रदान करने और उनके उत्पादों पर आईएसआई मार्क लागू करने में सक्षम बनाया। भारतीय मानक ब्यूरो ने अपने कार्यालयों अखिल भारतीय के साथ 06 जनवरी 2022 को अपने अस्तित्व के 75 वर्ष पूरे होने की प्लैटिनम जयंती मनाई। डाक विभाग द्वारा इस विशेष अवसर को मनाने के लिए एक विशेष कवर जारी किया गया था

मानकीकरण पर राज्य स्तरीय समितियां (एसएलसीएस): देश में एक सुदृढ़ गुणवत्ता पारिस्थितिकी तंत्र के सृजन के साधन के रूप में भारतीय मानकों के उपयोग को बढ़ावा देने और मानकों के निर्माण और उपयोग में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की सक्रिय भागीदारी सुनिश्चित करके उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा करने की दृष्टि से 9 राज्यों में राज्य स्तरीय समितियों का गठन किया गया है। ऐसी समितियों के कार्य की देखरेख भारतीय मानक ब्यूरो के शाखा कार्यालयों द्वारा की जा रही है, जिसमें राज्य के मुख्य सचिव और राज्य के उपभोक्ता मामले विभाग के प्रभारी सचिव क्रमश: एसएलसीएस के अध्यक्ष और सदस्य सचिव के रूप में क्षेत्र के उप महानिदेशक पदेन क्षमता में सदस्य के रूप में हैं। संरचित एजेंडा राज्य की स्थानीय जरूरतों को पूरा करने और सामान्य गुणवत्ता वाले पारिस्थितिकी तंत्र में सुधार के लिए तैयार किया गया है। इन बैठकों से राज्य सरकार के विभागों के साथ बेहतर समन्वय होता है और सरकारी खरीद में भारतीय मानक ब्यूरो प्रमाणित उत्पादों की खरीद के माध्यम से भारतीय मानकों को बढ़ावा मिलता है

कोपोल्को पर भारत का प्रतिनिधित्व : आईसओ/ कोपोल्को उपभोक्ता नीति पर मानकों के लिए अंतर्राष्ट्रीय संगठन समिति (आईएसओ) है, जो उपभोक्ताओं को मानकीकरण से लाभ उठाने में मदद करने और राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण में उपभोक्ता भागीदारी में सुधार करने के साधनों का अध्ययन करती है। यह उपभोक्ता क्षेत्र में मानकों के विकास और कार्यान्वयन में उपभोक्ता भागीदारी के अनुभव पर और राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय मानकीकरण में उपभोक्ताओं के लिए रुचि के अन्य प्रश्नों पर जानकारी के आदान-प्रदान के लिए एक मंच भी प्रदान करता है। भारत समिति का एक भागीदार सदस्य है और राष्ट्रीय दर्पण समिति (एमएसडी 15) कोपोल्को के कार्य से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर भारत के विचार तैयार करती है, इसकी बैठकों में भाग लेती है और उपभोक्ताओं को लाभान्वित करने के लिए देश की आवश्यकताओं के अनुसार कोपोल्को गाइडों को अपनाने पर विचार करती है। उपभोक्ता नीति पर नेशनल मिरर कमेटी की 19 वीं बैठक 7 जुलाई, 2021 को आभासी रूप से आयोजित की गई थी।

हितधारकों तक पहुंचना : मानकों के उपयोग को बढ़ावा देने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो ने सक्रिय रूप से अपने हितधारकों से संपर्क किया।

- डीजी बीआईएस के हस्ताक्षर से सभी जिला मजिस्ट्रेटों को पत्र भेजे गए थे, जिनका उद्देश्य मानकों को खरीद विनिर्देश का हिस्सा बनाने के माध्यम से मानकों और प्रमाणित वस्तुओं का संवर्धन और कार्यान्वयन था। भारतीय मानकों की निशुल्क उपलब्धता, भारतीय मानक ब्यूरो में प्रशिक्षण सुविधाएं, बीआईएस केयर मोबाइल ऐप, शुरू की गई कार्य अनुसंधान परियोजनाएं, मानकीकरण पोर्टल, उपभोक्ता सहभागिता पोर्टल, प्रयोगशाला सूचना प्रबंधन प्रणाली, मानक ऑनलाइन पोर्टल आदि सहित अनिवार्य हॉलमार्किंग और ई-बीआईएस से संबंधित जानकारी।
- भारतीय मानक ब्यूरो ने 24 अगस्त 2021 को भारतीय मानक ब्यूरो के मुख्यालय में 'भारतीय मानकों को अनिवार्य प्रमाणन के तहत लाने' पर 13 मंत्रालयों / सरकारी निकायों के साथ एक बैठक आयोजित की।

आजादी का अमृत महोत्सव - भारत @ 75 : भारतीय स्वतंत्रता की 75 वीं वर्षगांठ का जश्न मनाने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो अप्रैल 2021 से 15 अगस्त 2022 तक प्रत्येक सप्ताह अपने आरओ / बीओ / प्रयोगशालाओं में देश भर में कई अभिनव गतिविधियों का आयोजन कर रहा है। इस संबंध में भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा शुरू की गई कुछ गतिविधियां विषय आधारित संगोष्ठियां/वेबिनार, स्कूलों/कॉलेजों में स्टैंडर्ड क्लब गतिविधियां, उद्योग बैठकें आदि हैं

मानक संवर्धन एजेंट : भारतीय मानक ब्यूरो ने प्रत्येक क्षेत्रीय और शाखा कार्यालय में हितधारक आउटरीच की गतिविधि को गति देने के लिए मानक संवर्धन एजेंटों को नियुक्त किया है। कर्मियों को प्रशिक्षण दिया गया था और मानक संवर्धन के लिए दिशानिर्देश जारी किए गए थे, जिसमें हितधारकों की नियुक्ति की निगरानी के लिए मापदंड शामिल थे

मानक क्लब : मानकीकरण के आधार पर गुणवत्ता चेतना, त्वरित आर्थिक विकास के स्तंभों में से एक है और गुणवत्ता, मानकों और मानकीकरण के महत्व की सराहना करने के लिए छात्रों को इन विषयों पर सामाजिक जागरूकता में सुधार के लिए उत्प्रेरक के रूप में काम कर सकता है। भारतीय मानक ब्यूरो का उद्देश्य शैक्षिक संस्थानों में मानक क्लबों के रूप में पारस्परिक रूप से लाभकारी सहयोग के माध्यम से गुणवत्ता और मानकीकरण के क्षेत्र में युवा प्रतिभाओं को सीखने के अवसर प्रदान करना है। इस संबंध में दिशानिर्देश जारी किए गए हैं और क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों ने मानक क्लबों के गठन के लिए उच्च और उच्च माध्यमिक विद्यालयों, कॉलेजों, व्यावसायिक संस्थानों और ऐसे संस्थानों से संपर्क किया है जो व्यावसायिक पाठ्यक्रम प्रदान करते हैं। 31 दिसंबर ,2021तक पूरे देश में 272 मानक क्लब बनाए गए हैं।

प्रवर्तन : बीआईएस मानक अंक गुणवत्ता और विश्वास के प्रतीक हैं। क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों के अपने नेटवर्क के माध्यम से, बीआईएस बेईमान निर्माताओं द्वारा बीआईएस मानक चिह्न के अनधिकृत उपयोग को रोकने के लिए प्रवर्तन गतिविधि संचालित करता है। इस अवधि के दौरान, भारतीय मानक ब्यूरो ने बीआईएस मानक चिह्नों का दुरुपयोग करने वाले निर्माताओं के परिसरों में **41** खोज और जब्ती अभियान किए और नकली बीआईएस मानक चिह्नों वाली सामग्री को जब्त किया। इसमें गुणवत्ता नियंत्रण आदेशों का उल्लंघन करने वाले निर्माताओं के परिसरों में की गई खोज और जब्ती भी शामिल है। व्यापक प्रचार देने और उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता पैदा करने की दृष्टि से प्रमुख दैनिक समाचार पत्रों में भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रेस विज्ञप्ति जारी की गई थी। भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, **2016** के प्रावधानों के उल्लंघन के लिए अदालत में समय पर अभियोजन शुरू करने के भी प्रयास किए गए थे

आम उपभोक्ताओं के बीच आईएसआई मार्क और हॉलमार्क को प्रचारित करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक, आउटडोर और डिजिटल मीडिया के माध्यम से कई प्रचार गतिविधियां की जाती हैं। अनिवार्य हॉलमार्किंग के संबंध में ज्वैलर्स के प्रश्नों को संबोधित करने और आम लोगों को इसके लाभों के बारे में जागरूक करने के लिए प्रेस कॉन्फ्रेंस आयोजित की गई। भारतीय मानक ब्यूरो मुख्यालय के साथ-साथ, प्रचार गतिविधियों को क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों के माध्यम से निष्पादित किया जा रहा है ताकि देश के प्रत्येक कोने तक सटीक पहुंच सुनिश्चित की जा सके

7.11 योजनागत स्कीम

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) केन्द्रीय सेक्टर की निम्नलिखित दो स्कीमों का कार्यान्वयन कर रहा है:

i) केन्द्रीय सरकार की सहायता से भारत में स्वर्ण एसेइंग और हॉलमार्किंग (ए एंड एच) केन्द्रों की स्थापना की स्कीम।

ii) राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण को सुदृढ़ करने के लिए राष्ट्रीय मानकीकरण प्रणाली। इस योजना को 31 मार्च 2021 के बाद से बंद कर दिया गया है।

7.12 पुस्तकालय सेवाएं

मुख्यालय में स्थित भारतीय मानक ब्यूरो तकनीकी पुस्तकालय मानकों और संबंधित मामलों पर जानकारी के लिए एक राष्ट्रीय संसाधन केंद्र है और उद्योग, व्यापार, सरकार, शोधकर्ताओं और उपभोक्ताओं को इससे सहायता मिलती है। यह दक्षिण एशियाई क्षेत्र में मानकों का सबसे बड़ा पुस्तकालय है, जिसका फर्श क्षेत्र 1,000 वर्ग मीटर है। इस संग्रह में दुनिया के लगभग 4 लाख मानक और लगभग 73,400 पुस्तकें शामिल हैं। 01 जनवरी 2021 से 31 दिसंबर 2021 तक, सदस्यों को उनकी आवश्यकता के संदर्भ के लिए 3719 मानक / पुस्तकें प्रदान की गईं। पुस्तकालय नियमित रूप से प्राप्त प्रकाशनों (पुस्तकों और मानकों) के मशीनीकृत डेटाबेस को अद्यतन करता है। डिजिटलीकरण और स्कैनिंग कार्य और लाइब्रेरी होमपेज प्रक्रियाधीन हैं। वार्षिक कार्य योजना के तहत 01 जनवरी 2021 से 31 दिसंबर 2021 तक 9559 प्रकाशनों को इलेक्ट्रॉनिक रूप से अनुक्रमित किया गया है

स्वर्ण आभूषण पर
हॉलमार्क की जांच करें
22K916
BIS CARE
मोबाइल एप और शिकायत पोर्टल
के माध्यम से शिकायत दर्ज करें
जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001 | www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)
NCH
UMANG
www.consumerhelpline.gov.in
मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

उपभोक्ता शिकायत कैसे दर्ज कराएं

जागो ग्राहक जागो

चरण–वार मार्गदर्शन

1. कोई भी उत्पाद खरीदते समय, हमेशा जांच लें कि पैकेट पर ग्राहक सेवा केंद्र का नंबर उल्लिखित है या नहीं और क्या वह नंबर कार्यशील है।

याद रखें, उत्पाद संबंधी किसी समस्या के लिए निर्माता/पैकर/आयातक के पास शिकायत दर्ज करने के लिए यह महत्वपूर्ण है।

2. उत्पाद संबंधी किसी भी समस्या के मामले में, निर्माता/पैकर/आयातक के ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क करें और उनके पास अपनी शिकायत दर्ज कराएं।

उपभोक्ता सेवा केंद्र से संपर्क करने की तारीख और उपभोक्ता सेवा केंद्र द्वारा प्रदान की गई संदर्भ संख्या नोट करें। समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय के बारे में उपभोक्ता सेवा केंद्र से पूछें।

3. यदि निर्माता/पैकर/आयातक द्वारा उचित समय के भीतर समस्या का समाधान नहीं किया जाता, तो राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) नंबर 1800114000 या 14404 पर अपनी शिकायत दर्ज कराएं।

शिकायत www.consumerhelpline.gov.in पर भी दर्ज कराई जा सकती है। शिकायत के पंजीकरण की तारीख और एनसीएच द्वारा प्रदान की गई संदर्भ संख्या नोट करें।

4. यदि शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो उपयुक्त उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (या उपभोक्ता आयोग) में शिकायत दर्ज करें।

आप अपनी सुविधा के अनुसार स्वयं या अपने एजेंट अथवा अपने वकील के माध्यम से जिला उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

जनहित में जारीः
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001 | www.consumeraffairs.nic.in

@consaff
@jagograhakjago

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)

NCH
UMANG
www.consumerhelpline.gov.in

मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

राष्ट्रीय परीक्षणशाला

राष्ट्रीय परीक्षणशाला, उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत एक अधीनस्थ कार्यालय ने एक लम्बा सफर तय किया और वर्ष 2021 में राष्ट्र के प्रति 109 वर्षों की समर्पित सेवा पूरी की।

एनटीएच सेवाओं का ब्यौरा और एनटीएच की अन्य प्रमुख विशेषताओं का ब्यौरा एनटीएच की वेबसाइट http://www.nth.gov.in पर उपलब्ध है।

दिनांक 31.12.2021 तक स्टाफ की स्थिति

मंत्रालय/विभाग का नाम : उपभोक्ता मामले कार्यालय/संगठन : राष्ट्रीय परीक्षणशाला

	राजपत्रित	**अराजपत्रित**	**कुल**
संस्वीकृत	201	514	715
वास्तविक	145	228	373

8.1 कार्य:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला 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 परीक्षणशाला, राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय विनिर्देशों या उपभोक्ता मानक विनिर्देशों के अनुरूप वैज्ञानिक तथा इंजीनियरिंग क्षेत्र में परीक्षण प्रमाणपत्र जारी करने का कार्य करता है।

छोटे उद्यमियों और ग्राहकों के बीच गुणता मानक के बारे में जागरूकता पैदा करने के लिए विविध राष्ट्रीय सम्मेलनों तथा संगोष्ठियों के समायोजन में राष्ट्रीय परीक्षणशाला भाग लेता है। वैज्ञानिकों अधिकारियों को उनके ज्ञान को अद्यतन करने के लिए विविध विशिष्ट परीक्षण पाठ्यक्रमों के लिए प्रायोजित किया जाता है।

8.2 राष्ट्रीय परीक्षणशाला द्वारा दी जाने वाली सेवाएं :

व्यापक रूप में राष्ट्रीय परीक्षणशाला के कार्य एवं गतिविधियांः:

- राष्ट्रीय/ अंतर्राष्ट्रीय मानकों के अनुसार औषधियों, शस्त्रों तथा गोला बारुद को छोड़कर विज्ञान और प्रौद्योगिकी की सभी शाखाओं में सामग्रियों, उत्पादों का प्रायोगिक तौर पर परीक्षण और मूल्यांकन करना।

- एशलॉन II के स्तर पर अंशांकन तथा अपनी सक्षमता के क्षेत्रों में उपयुक्त मानकों और निर्देशों का अनुरक्षण करना।
- इंजीनियरिंग सामग्रियों के हर प्रकार के विफलता विश्लेषण के साथ-साथ इंजीनियरिंग और सामग्री उत्पादों से संबंधित छोटे पैमाने के उद्योगों के विकास के लिए परामर्शी सेवाएं।
- विरासत भवनों के ढांचों का मूल्यांकन एवं पुनरुद्धार।
- प्रयोगशाला प्रत्यायन की प्रक्रिया में एनएबीएल बोर्ड को सहायता प्रदान करना।
- भारतीय विनिर्देशनों का मानकीकरण करने में भारतीय मानक ब्यूरो को सहायता प्रदान करना।
- 'परीक्षण तथा माप प्रौद्योगिकी' में परीक्षण प्रदान करना।
- इंडियन बॉयलर रेग्यूलेशन अधिनियम, 1950 की 'सेंट्रल ऑथोरिटी फॉर टेस्टिंग एंड सर्टिफिकेशन ऑफ वेल्डर्स' की स्कीम के तहत वेल्डरों को प्रमाणित करना।
- राष्ट्रीय परीक्षणशाला को विविध मानकों के अनुसार गुणता अनुपालन से संबंधित विवादित नमूनों की यादृच्छिकता के लिए स्वतंत्र निर्देश प्रयोगशाला के रूप में माना जाता है।
- छोटे उद्यमियों और ग्राहकों के बीच गुणता मानक के बारे में जागरुकता पैदा करने के लिए कार्यशालाओं और मेलों में चर्चाएं एवं प्रदर्शनियों का आयोजन करना।

8.3 उपलब्ध सुविधाएं :

निम्नलिखित क्षेत्रों में जांच एवं मूल्यांकन सेवाएं :

- रसायन
- यांत्रिक
- इलैक्ट्रिकल एवं विद्युत
- सिविल इंजीनियरिंग
- गैर-विध्वंसकारी परीक्षण
- आर पी पी टी (रबर, प्लास्टिक, पेपर एवं वस्त्र)
- जैविक
- लैम्प एंड फोटोमीट्री

अंशांकन सेवाएं (एशलॉन स्तर-II)

- मेकैनिकल पैरामीटर
- इलेक्ट्रिकल एवं थर्मल पैरामीटर

वर्तमान में मेकैनिकल और इलेक्ट्रिकल क्षेत्रों में अंशाकन की सुविधाएं राष्ट्रीय परीक्षणशाला के पूर्वी क्षेत्रीय केन्द्र में उपलब्ध हैं।

8.4 राष्ट्रीय परीक्षणशाला की क्षेत्रीय प्रयोगसालाओं के एनएबीएल एवं बीआईएस प्रत्यायन की स्थिति

एनटीएच क्षेत्र	*प्रभाग/प्रयोगशाला का नाम*	*एनएबीएल का प्रत्यायन मान्य रहने की तारीख*	*बीआईएस की मान्यता वैध रहने की तारीख*
एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	**रसायन प्रयोगशाला**	**प्रत्यायन के नवीनीकरण के लिए लेखापरीक्षा** 5 से 8 अगस्त, 2021 को पूरी कर ली गई है। अंतिम एनसी बंद करने के दस्तावेज एनएबीएल को 30.11.2021 को प्रस्तुत किए गए थे। प्रत्यायन का अनुमोदन प्रतीक्षित है।	17.01.2022
	लैंप और फोटोमेट्री प्रयोगशाला		बीआईएस मान्यता के नवीनीकरण की प्रतीक्षा की जा रही है।
	लाइट मैकेनिकल प्रयोगशाला,		17.01.2022
	इलेक्ट्रिकल और इलेक्ट्रॉनिक्स प्रयोगशाला		बीआईएस मान्यता के नवीनीकरण की प्रतीक्षा की जा रही है।
	सिविल प्रयोगशाला		17.01.2022
	आरपीपीटी प्रयोगशाला		17.01.2022
	एनडीटी प्रयोगशाला , अलीपुर		लागू नहीं
	बैक्टीरियोलॉजिकल प्रयोगशाला		17.01.2022
एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	**मैकेनिकल कैलिब्रेशन प्रयोगशाला**	**31.1.2022**	लागू नहीं
	इलेक्ट्रो तकनीकी कैलिब्रेशन प्रयोगशाला	**31.1.2022**	लागू नहीं
एनटीएच (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई	**केमिकल, इलेक्ट्रिकल, सिविल, मैकेनिकल, एनडीटी, आरपीपीटी प्रयोगशाला**	07-06-2023	24-07-2022
	मैकेनिकल कैलिब्रेशन प्रयोगशाला	21-11-2021, नवीनीकरण के लिए आवेदन किया	लागू नहीं
	प्रवीणता परीक्षण प्रदाता	16-10-2021, नवीनीकरण के लिए आवेदन किया	लागू नहीं
एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र)	**रसायन**	29.10.2022।	28.11.2022
	इलेक्ट्रिकल	29.10.2022।	

एनटीएच क्षेत्र	*प्रभाग/प्रयोगशाला का नाम*	*एनएबीएल का प्रत्यायन मान्य रहने की तारीख*	*बीआईएस की मान्यता वैध रहने की तारीख*
चेन्नई	**मैकैनिकल**	29.10.2022।	
	सिविल	29.10.2022।	
	आरपीपीटी	29.10.2022।	
	एनडीटी	29.10.2022।	
	इलेक्ट्रो टेक्निकल और थर्मल	मान्यता के नवीनीकरण के लिए आवेदन की तैयारी चल रही है।	लागू नहीं
	मैकेनिकल कैलिब्रेशन		लागू नहीं
एनटीएच (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद	**केमिकल, सिविल, मैकेनिकल, इलेक्ट्रिकल, आरपीपीटी, एनडीटी, इलेक्ट्रॉनिक्स और माइक्रोबायोलॉजी**	07.04.2022	26.10.2022
एनटीएच (उत्तर पश्चिम क्षेत्र) जयपुर	**बॉयोलॉजी**	21.08.2023	--
	मैकैनिकल	21.08.2023	31.12.2023
	रसायन	21.08.2023	31.12.2023
	इलेक्ट्रिकल	21.08.2023	31.12.2023
एनटीएच (उत्तर-पूर्वी क्षेत्र) गुवाहाटी	**केमिकल, सिविल, मैकेनिकल**	प्रयोगशालाओं के विवरण को एनएबीएल की वेबसाइट पर अद्यतन करने का कार्य किया गया है	बीआईएस के तहत प्रयोगशाला मान्यता योजना (एलआरएस) के लिए आवेदन किया गया है

राष्ट्रीय परीक्षणशाला निम्नलिखित विशेषज्ञता वाले क्षेत्रों में औद्योगिक गुणता परामर्शदात्री सेवाएं भी प्रदान कर रही है:-

(क) सिविल निर्माण कार्यों के लिए सुदृढ़ता, प्रयोज्यता तथा स्थायित्व संबंधी परामर्शी सेवा।

(ख) रेडियोग्राफ की व्याख्या और मानकों के संदर्भ में खराबियों की गंभीरता की ग्रेडिंग।

(ग) लघु उद्योग विकास परामर्शी सेवा।

8.5 एमआईएस प्रणाली की वर्तमान स्थिति

- राष्ट्रीय परीक्षणशाला एमआईएस टीम ने राष्ट्रीय परीक्षणशाला (मुख्यालय) कोलकाता में स्थित केंद्रीय डेटा केंद्र में हाई एंड यू टी एम फ़ायरवॉल डिवाइसेस वी एल ए एन कोर स्विच और एल 3ए एल 2 स्विच स्थापित करके इंटरनेट सुरक्षा पहलुओं को बढ़ाया है

- राष्ट्रीय परीक्षणशाला ने एमआईएस अनुप्रयोगों के निर्बाध संचालन के लिए सभी क्षेत्रों के इंटरनेट बैंडविड्थ को सफलतापूर्वक 6 एमबीपीएस तक बढ़ाया है
- राष्ट्रीय परीक्षणशाला की नई द्विभाषी वेबसाइट पहले से ही विकसित की जा चुकी है और एनआईसी मेघराज क्लाउड में होस्ट की गई है। एस क्यू टी सी सुरक्षा ऑडिट पूरा हो गया है और जी आई जी डब्ल्यू ऑडिट अब प्रगति पर है
- एनटीएच के सभी उपयोगकर्ताओं की ईमेल आईडी को इस वर्ष सफलतापूर्वक एनआईसी e-mail.gov.in पर विस्थापित कर दिया गया है।
- एनटीएच एमआईएस टीम बीआईएस.एलआईएमएस विकास टीम के माध्यम से एमआईएस एप्लिकेशन के संपूर्ण सॉफ्टवेयर को सुधारने के लिए एक परियोजना पर काम कर रही है और "कार्य के दायरे" को अंतिम रूप देने की प्रक्रिया चल रही है।
- वाराणसी आरआरएसएल भवन में एनटीएच के नए उपग्रह केंद्र के साथ वीपीएन संयोजकता प्रक्रिया में है

8.6 सुविधा केन्द्र:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला के प्रत्येक क्षेत्र में सूचना एवं सुविधा केन्द्र की स्थापना की गई है जो प्रत्येक क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख के प्रशासनिक नियंत्रण के तहत ग्राहकों की जरुरतों और हर प्रश्न का समाधान करने के लिए एक सहायता डेस्क के रूप में कार्य करता है। इस केन्द्र में ग्राहक राष्ट्रीय/ अन्तर्राष्ट्रीय मानक विनिर्देशों के अनुसार सभी परीक्षणों के शुल्क दावों और नमूने के मूल्यांकन की कसौटी के लिए तत्काल संदर्भ प्राप्त कर सकता है। विशेष प्रकार के नमूनों के परीक्षण की सहायता के लिए, केन्द्र संबंधित प्रयोगशाला अध्यक्षों और ग्राहकों के बीच सेतु का कार्य करता है। इस केन्द्र के माध्यम से परीक्षण प्रमाणपत्रों को भी दस्ती-डाक से पहुँचाया जाता है। भविष्य में पूरी प्रशासनिक प्रक्रिया को अधिक सहायतायुक्त और ग्राहक हितैषी बनाने और समय अंतराल को कम करने के लिए इस डेस्क से सर्विस रिक्वेस्ट फॉर्म (एसआरएफ) तैयार किया जाएगा। सुविधा केन्द्र में एक वरिष्ठ वैज्ञानिक और प्रत्येक क्षेत्र से सहायक कर्मचारी तैनात किए गए हैं।

8.7 परीक्षण सुविधा का निर्माण

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र)

- **जूता परीक्षण**: आरपीपीटी प्रयोगशाला द्वारा जूते परीक्षण सुविधा का निर्माण प्रगति पर है। कुछ उपकरणों की खरीद पहले ही की जा चुकी है और शेष उपकरणों की खरीद प्रगति पर है
- **ट्रांसफार्मर नेमी परीक्षण**: परीक्षण सुविधा का निर्माण प्रगति पर है और 08 उपकरण पहले ही खरीदे जा चुके हैं। और शेष तीन उपकरण आपूर्ति के आदेश GeM के माध्यम से दिए गए हैं।

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तर पश्चिमी क्षेत्र)

- मेंहदी पाउडर का सूक्ष्मजीवविज्ञानी परीक्षण

- भारतीय मानक ब्यूरो नागपुर के लिए क्रमशः आईएस 2694 और आईएस 4222 के अनुसार सफेद चाक और रंगीन चाक
- रबर हवाई चप्पल आईएस 10702:1992 के अनुसार
- आईएस 15477: 2019 के अनुसार टाइल चिपकने के लिए कतरनी आसंजन शक्ति, पर्ची प्रतिरोध शक्ति और टाइल आसंजन शक्ति

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिणी क्षेत्र)

- आईएस 13395: 1995 के अनुसार निर्मित घरेलू प्रेशर कुकर हैंडल परीक्षण सुविधा (पूर्ण परीक्षण सुविधा)
- आईएस 1786: 2008 के अनुसार 8 मिमी से 40 मिमी आकार के एचएसडी स्टील बार के परीक्षण के लिए परीक्षण स्थिरता, ट्रॉली के साथ, हमारे यूटीएम मॉडल के लिए उपयुक्त: डब्ल्यूएडब्ल्यू 1000
- हेलमेट परीक्षण के लिए नई परीक्षण सुविधा बनाई गई है
- आईएस 2347: 2006 के खंड 8.5 के अनुसार प्रेशर कुकर पर फटने वाले दबाव परीक्षण के लिए दबाव संचायक

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र)

- खिलौने और संबद्ध उत्पादों के लिए खतरनाक और प्रतिबंधित रासायनिक परीक्षण आरपीपीटी प्रयोगशाला ने कोरोना महामारी की स्थिति को दूर करने में समाज की मदद करने के लिए अल्प सूचना में पीपीई किट का परीक्षण विकसित किया
- आईएस:14543-2016 . के अनुसार पैकबंद पेयजल में कीटनाशक अवशेषों का विश्लेषण
- राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र) गाजियाबाद में आईएस: 15644:2008 के अनुसार बिजली से चलने वाले खिलौनों की सुरक्षा के लिए खिलौना परीक्षण सुविधा का विकास जिसका उद्घाटन माननीय सचिव श्रीमती लीला नंदन (IAS) द्वारा 04/03/2021 को किया गया था
- मैकेनिकल प्रयोगशाला द्वारा प्रेशर कुकर और एलपीजी स्टोव परीक्षण की सुविधा।

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तर पूर्वी क्षेत्र)

- पॉलीथीन बैग के लिए मौजूदा उपकरण परीक्षण सुविधा के साथ काली चाय के लिए परीक्षण सुविधा का निर्माण
- पीने योग्य पानी की आपूर्ति के लिए यूपीवीसी पाइप के लिए परीक्षण सुविधा।
- सभी प्रकार के लौह और अलौह सामग्री, अर्ध-तैयार और तैयार उत्पादों और ढलाई उत्पादों के परीक्षण के लिए ब्रिनेल कठोरता और रॉकवेल कठोरता

8.8 राष्ट्रीय परीक्षणशाला द्वारा चलाई गई गैर-वाणिज्यिक गतिविधियों के ब्यौरे इस प्रकार हैं:

(क) भारतीय मानक ब्यूरो को विभिन्न अनुभागीय समितियों में प्रतिनिधित्व करके भिन्न-भिन्न इंजीनियरिंग और उपभोज्य उत्पादों के विनिर्देशों को बनाने में सहायता दी।

(ख) राष्ट्रीय परीक्षणशाला के वैज्ञानिक एनएबीएल में प्रमुख विश्लेषक और कोर प्रत्यायन समिति में तकनीकी एवं प्रबंधकीय लेखा-परीक्षा और विश्लेषकों के रूप में प्रतिनिधित्व करते हैं।

(ग) रेलवे, एसएआईएल, भारतीय मानक ब्यूरो जैसे सरकारी विभागों और स्वायत्त निकायों से संबंधित व्यावसायिकों को परीक्षण और अंशांकन के क्षेत्र में बहुत कम शुल्क पर प्रशिक्षण देना।

(घ) तृतीय पक्ष निर्देश प्रयोगशाला के रूप में गुणवत्ता आश्वासन के लिए विभिन्न विधि न्यायालयों, कानूनी अभिरक्षक और सतर्कता विभागों की सहायता करना। यद्यपि राष्ट्रीय परीक्षणशाला परीक्षण शुल्क लेती है, परन्तु इस प्रकार के परीक्षण के लिए यह अल्प मूल्य देश के उपभोक्ता हितों के लिए अत्यंत लाभदायक है।

(ङ) राष्ट्रीय परीक्षणशाला स्वास्थ्य, पर्यावरण और पारिस्थितिकी विज्ञान, सुरक्षित आवास आदि जैसे क्षेत्रों में समाज कल्याण सेवा करता है। राष्ट्रीय परीक्षणशाला शुल्क स्वीकार करता है परंतु सही मामलों में इसे वाणिज्यिक नहीं माना जा सकता, क्योंकि राष्ट्रीय परीक्षणशाला की मुख्य भूमिका समाज और राष्ट्र को सेवा प्रदान करना है।

8.9 योजनागत कार्यकलाप:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला को गुणवत्ता नियंत्रण, सामग्री मूल्यांकन, मानकीकरण और औद्योगिक विकास में सहायता के क्षेत्र में अपनी भूमिका प्रभावी ढंग से निभाने के लिए समर्थ बनाने हेतु इसे विज्ञान और प्रोद्योगिकी योजना स्कीम के तहत लाया गया है। स्कीम में विशेष रूप से लघु उद्योगों के लाभ के लिए परीक्षण सुविधाओं के विस्तार और आधुनिकीकरण की संकल्पना की गई है। राष्ट्रीय परीक्षणशाला की गतिविधियों की भारत सरकार द्वारा निधियन के प्रावधान के रूप में सहायता की जा रही है।

8.10 भौतिक उपलब्धियां

क. सीपीडब्ल्यू के तहत एनटीएच-क्षेत्रों में भूमि एवं भवन (प्रमुख निर्माण कार्य)

राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पश्चिमी क्षेत्र), मुम्बई और राष्ट्रीय परीक्षण शाला (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई के संबंध में निर्माण गतिविधियों की वर्तमान स्थिति निम्नानुसार हैं:

ख. सीपीडब्ल्यूडी के माध्यम से निर्माणाधीन परियोजनाओं की स्थिति:

12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र)-चेन्नई में उच्च वोल्टेज लाइन सामग्री के परीक्षण के लिए सुविधाएं सृजित करने की दृष्टि से एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र)-चेन्नई में आवेग वोल्टेज प्रयोगशाला के निर्माण की परिकल्पना की गई थी। वित्त वर्ष 2021-22 में सीपीडब्ल्यूडी (एसजेड), चेन्नई द्वारा पुन: प्राधिकरण के लिए 82,15,034 रुपये की राशि जुटाई गई थी और एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई में उच्च वोल्टेज प्रयोगशाला के निर्माण के संबंध में अंतिम बिल के निपटान के लिए "मेजर वर्क्स" शीर्ष के तहत पुन: प्राधिकरण के लिए 04.08.2021 को डीओसीए को अग्रेषित किया गया था और इसे 01.09.2021 को डीओसीए द्वारा अधिकृत किया गया था। सीपीडब्ल्यूडी (एसजेड), चेन्नई के अनुसार, इस वित्त वर्ष 2021-22 के भीतर कुल अधिकृत राशि का उपयोग किया जाएगा

(एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई में नवनिर्मित उच्च वोल्टेज प्रयोगशाला)

8.10.1. राष्ट्रीय परीक्षणशाला के छह क्षेत्रों (पिछले तीन वर्षों के साथ) पर किए गए व्यय (स्कीम और गैर-स्कीम) इस प्रकार हैं: -

किया गया व्यय (लाख रुपये में) (प्रमुख कार्य परिव्यय सहित):

क्रमांक	क्षेत्र का नाम	2019-20 (31 मार्च , 2020 तक)			2020-21 (31 मार्च, 2021 तक)			2021-22 (30 नवंबर, 2021 तक)		
		स्कीम+ एमड ब्ल्यू	गैर-स्कीम	कुल	स्कीम +एमड ब्ल्यू	गैर-स्कीम	कुल	स्कीम +एमडब्ल्यू	गैर-स्कीम	कुल
1	पूर्वी क्षेत्र कोलकाता, एवं.मुख्यालय	488.00	1575.82	2063.8	731.33	1449.50	2180.83	198.67	1148.49	1347.16
2	पश्चिम क्षेत्र, मुंबई	49.4	498.37	547.78	195.14	488.99	684.13	57.90	369.85	427.75
3	दक्षिण क्षेत्र चेन्नई	39.15	545.78	584.93	70.77	537.07	607.84	73.20	403.14	476.34
4	उत्तर क्षेत्र गाजियाबाद	123.23	824.61	947.84	160.80	863.15	1023.95	79.73	648.14	727.87
5	उत्तर पश्चिम क्षेत्र जयपुर	38.17	248.69	286.87	107.04	253.52	360.56	55.22	206.26	261.48
6	उत्तर-पूर्वी क्षेत्र गुवाहाटी	53.81	208.25	262.06	65.62	219.10	284.72	43.78	174.85	218.63
7	**कुल**	**791.76**	**3901.5**	**4693.1**	**1330.70**	**3811.34**	**5142.04**	**508.53**	**2950.73**	**3459.26**

9. कार्य-निष्पादन:

9.1 पिछले दो वर्षों सहित वर्ष 2021-22 में अर्जित राजस्व: (लाख रुपए में)

क्रमांक	क्षेत्र का नाम	2019-20	2020-21	2021-22 (नवंबर 2021 तक)
1	एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	695.63	**487.31**	310.5
2	एनटीएच (पश्चिम क्षेत्र), मुंबई	290.30	**214.17**	141.38
3	एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई	322.13	**143.62**	133.77
4	एनटीएच (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद	675.82	**520.14**	274.13
5	एनटीएच (उत्तर पश्चिम क्षेत्र), जयपुर	174.32	**155.06**	**125.34**
6	एनटीएच (उत्तर पूर्वी क्षेत्र), गुवाहाटी	47.39	**45.14**	**30.07**
कुल		**2205.59**	**1565.44**	**1015.19**

9.2 परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या और क्षेत्रवार अर्जित राजस्व:

क्षेत्र का नाम	2019-20		2020-21		2021 (नवंबर 2021 तक)	
	परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व, लाख में	परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व, लाख में	परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व, लाख में
एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	**11066**	695.63	**6427**	**487.31**	**3703**	310.5
एनटीएच (पश्चिम क्षेत्र), मुंबई	2452	290.30	**1814**	**214.17**	**1177**	141.38
एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई	3203	322.13	**1305**	**143.62**	**961**	133.77
एनटीएच (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद	4033	675.82	**3178**	**520.14**	**1524**	274.13
एनटीएच (उत्तर पश्चिम क्षेत्र), जयपुर	1646	174.32	**1358**	**155.06**	**1108**	**125.34**
एनटीएच (उत्तर पूर्वी क्षेत्र), गुवाहाटी	1170	47.39	**1038**	**45.14**	**688**	**30.07**
संपूर्ण	**23570**	**2205.59**	**15120**	**1565.44**	**9161**	**1015.19**

9.3 वर्तमान और पिछले वर्ष के व्यय के संबंध में क्षेत्रवार प्रदर्शन:

(लाख रुपये में)

क्षेत्र	2019-20			2020-21			2021-22 (30 नवंबर तक)		
	गैर-स्कीम व्यय	अर्जित राजस्व	गैर-स्कीम व्यय के लिए राजस्व का %	गैर-स्कीम व्यय	अर्जित राजस्व	गैर-स्कीम व्यय के लिए राजस्व का %	गैर-स्कीम व्यय	अर्जित राजस्व	गैर-स्कीम व्यय के लिए राजस्व का %
एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र) कोलकाता	1575.82	695.63	44.14	1449.50	**487.31**	33.62	1148.49	310.5	27.04
एनटीएच (पश्चिम क्षेत्र) मुंबई	498.37	290.30	58.25	488.99	**214.17**	43.80	369.85	141.38	38.23
एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र) चेन्नई	545.78	322.13	59.02	537.07	**143.62**	26.74	403.14	133.77	33.18
एनटीएच (उत्तर क्षेत्र) गाज़ियाबाद	824.61	675.82	81.96	863.15	**520.14**	60.26	648.14	274.13	46.29
एनटीएच (उत्तर पश्चिम क्षेत्र) जयपुर	248.69	174.32	70.10	253.52	**155.06**	61.16	206.26	**125.34**	60.77
एनटीएच (उत्तर पूर्वी क्षेत्र) गुवाहाटी	208.25	47.39	22.76	219.10	**45.14**	20.60	174.85	**30.07**	17.20
कुल	**3901.5**	**2205.59**	**52.25 (औसत)**	**3811.34**	**1565.44**	**41.03 (औसत)**	**2950.73**	**1015.19**	**37.12 (औसत)**

9.4 राष्ट्रीय परीक्षणशाला द्वारा प्राप्त की गई मान्यता

- ब्यूरो ऑफ एनर्जी एफिशिएंसी (बीईई): लैंप और फोटोमेट्री प्रयोगशाला ने एलईडी लैंप और ट्यूबलर फ्लोरोसेंट लैंप के मानक और लेबलिंग कार्यक्रम के तहत पैनलबद्ध किया है।

- एनर्जी एफर्ट सर्विस लिमिटेड (ईईएसएल) ने माननीय प्रधानमंत्री के कार्यक्रम - उजाला (सभी के लिए सस्ती एलईडी पर उन्नत ज्योति) और स्ट्रीट लाइटिंग नेशनल प्रोग्राम के तहत एलईडी आधारित लैंप और ल्यूमिनरीज के मानक और लेबलिंग कार्यक्रम के तहत पैनलबद्ध किया है।
- नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय (एमएनआरई) सौर अनुप्रयोगों के लिए गौण बैटरी के लिए विद्युत प्रयोगशाला।
- रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र) - कोलकाता को कृषि मंत्रालय, सरकार द्वारा भारत में सभी प्रकार के उर्वरक नमूनों के विश्लेषण के लिए एक रेफरल प्रयोगशाला के रूप में कार्य सौंपा गया है। रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र) - साल्ट लेक, कोलकाता ने वर्ष 2020-21 में अभी तक 100 से अधिक नमूनों का परीक्षण किया।
- पश्चिम बंगाल सरकार के आबकारी विभाग ने अपने नियंत्रण में पश्चिम बंगाल में सभी डिस्टिलरीज द्वारा उत्पादित बीयर, कंट्री स्पिरिट्स, ईएनए और आईएमएफएल के नमूनों की गुणवत्ता के लिए रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र)-कोलकाता की रासायनिक प्रयोगशाला को नोडल प्रयोगशाला के रूप में नामित किया है।
- राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उ.प.क्षे.), जयपुर को दिनांक 31.12.2020 तक 45 उत्पादों के लिए बीआईएस द्वारा ओएसएल प्रयोगशाला (8122904) के तहत अनुमोदित किया गया है।

10. कार्य अभिव्यक्ति से समाज को होने वाले लाभः

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाताः

- रासायनिक प्रयोगशाला ने मोबाइल वाहन का उपयोग करके आस-पास के ग्रामीण क्षेत्रों के पेयजल का परीक्षण किया
- एनआईटी (दुर्गापुर) द्वारा विकसित स्वदेशी ऑक्सीजन सांद्रक का पहली बार एनआईटी विनिर्देशन के अनुसार विद्युत पैरामीटर के लिए एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र) द्वारा परीक्षण किया गया था
- रासायनिक प्रयोगशाला द्वारा सैनिटाइजर (अल्कोहल% या पेरोक्साइड%) का परीक्षण।
- आरपीपीटी प्रयोगशाला द्वारा मास्क का परीक्षण (यांत्रिक परीक्षण और परत पहचान)
- सिविल प्रयोगशाला द्वारा खानों के लिए रेजिन कैप्सूल का परीक्षण

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबादः

- राजकीय कृषि विधालय, बुलंदशहर के परिसर में कृषि छात्रावास का निर्माण
- ओएचटी 200 केएल गोगवां जलालपुर पेयजल योजना के तहत, जिला शामली गोरखपुर, उत्तर प्रदेश में एम्स के प्रचालन और अनुरक्षण सहित ईपीसी।

- एचआईजी (बहुमंजिला) मकान, जिसमें सेक्टर-19(बी), द्वारका, चरण-II (ए टर्नकी परियोजना) में आंतरिक विकास और विद्युतीकरण शामिल है।
- रासायनिक प्रभाग के वैज्ञानिकों ने भारत सरकार द्वारा शुरू की गई जहरीली धातुओं और अन्य गुणों के लिए गाय के गोबर से बने प्राकृतिक पेंट का परीक्षण किया है।
- रासायनिक प्रभाग के वैज्ञानिकों ने अग्निरोधी पेंट का परीक्षण किया है।
- रासायनिक प्रभाग के वैज्ञानिकों ने यांत्रिक प्रभाग द्वारा अग्रेषित जीआई प्रोफाइल शीट के लिए विटनेस टेस्ट किया है
- रासायनिक प्रभाग ने अमीतफ तकनीकी पेंट्स उद्योगों से विषाक्तता सहित अग्निरोधी उत्पादों के लगभग 20 नमूने प्राप्त किए और उनका परीक्षण किया
- एक गैर सरकारी संगठन "उत्थान समिति" गाजियाबाद से भूजल के लगभग 33 नमूने प्राप्त हुए और वैज्ञानिकों द्वारा सफलतापूर्वक परीक्षण किया गया
- कोलकाता मेट्रो रेल कॉर्पोरेशन से लो स्मोक जीरो हैलोजन फायर रिटार्डेंट केबल के लगभग 40 नमूने प्राप्त हुए हैं।

<u>राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई:</u>

- प्रयोगशाला ने एएआई, सीपीडब्ल्यूडी, विभिन्न पोर्ट ट्रस्ट, सीवीसी, लाइट हाउस और बीआईएस जैसे प्रतिष्ठित संगठनों को सीमेंट और मिश्रण डिजाइन की सेवाएं प्रदान की हैं।
- बिदेरहल्ली कवल, गुब्बी तालुक, तुमकुरु डीटी में नया हेलीकॉप्टर निर्माण कारखाना
- धारवाड़, कर्नाटक में भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान
- राष्ट्रीय प्रौद्योगिकी संस्थान तिरुचि, तमिलनाडु।
- चेन्नई सागर सीमा शुल्क, चेन्नई वायु सीमा शुल्क, बैंगलोर वायु सीमा शुल्क और केरल सागर सीमा शुल्क के लिए टैरिफ को अंतिम रूप देने के लिए फाइबर ऑप्टिक केबल पर तकनीकी राय प्रदान की
- (ए) भारतीय मानक ब्यूरो चेन्नई (बी) विकी इंडस्ट्रीज प्राइवेट लिमिटेड, चेन्नई के लिए आईएस 1786: 2008 के अनुसार एचएसडी स्टील बार पर आयोजित पुल आउट टेस्ट।
- एलपीजी स्टोव, सिलाई मशीन, नॉन-स्टिक कुकवेयर (फ्राई पैन, तवा और कड़ाही), घरेलू प्रेशर कुकर।
- केंद्रीय भण्डारण निगम, मदुरै, चेन्नई और त्रिची के लिए गैलवेल्यूम शीट का परीक्षण किया गया।
- आईआईटी कैंपस, पलक्कड़ के लिए एम.एस नालियाँ

- भारतीय 'नाभिकीय विद्युत निगम लिमिटेड, कलपक्कम' के लिए रोलिंग बेयरिंग व्यास **60** मिमी के लिए स्टील गेंदों पर संपीड़न परीक्षण।
- राष्ट्रीय राजमार्गों, सीपीडब्ल्यूडी, आईटीएल-केईसी जेवी और दक्षिणी रेलवे के लिए एलआरपीसी स्ट्रैंड्स का परीक्षण किया गया।
- आरईसी ट्रांसमिशन प्रोजेक्ट्स कंपनी लिमिटेड, नई दिल्ली के लिए स्टील एंगल सेक्शन,
- ट्रैक मशीन यूनिट, दक्षिण रेलवे, चेन्नई के लिए स्क्रैपर फावड़ा
- एल और टी, कोचीन नई ड्राई डॉक परियोजना, केरल के लिए टाई छड़ें
- लिफ्टों, लिफ्टों और उत्तोलक के लिए स्टील वायर सस्पेंशन रस्सियाँ
- मोटर वाहन के लिए लाइसेंस प्लेट का मोटर्स के लिए ग्राहक विनिर्देश के अनुसार परीक्षण किया गया
- एनडीटी प्रयोगशाला ने **2021** में भारतीय मानक ब्यूरो की विभिन्न शाखाओं से प्राप्त **42** वेल्डिंग इलेक्ट्रोड नमूनों का परीक्षण किया है। इलेक्ट्रोड नमूनों के अलावा ओसीएफ, टीएन स्लम क्लीयरेंस बोर्ड, टीएन शहरी आवास विकास बोर्ड, सीपीडब्ल्यूडी जैसे ग्राहकों से प्राप्त **55** नमूनों का परीक्षण किया गया। उपरोक्त अधिकांश नमूने एमएसएमई आपूर्तिकर्ताओं से सरकारी विभागों को प्राप्त हुए थे और इस प्रकार एनटीएच दक्षिण क्षेत्र समाज के व्यापक वर्ग की सेवा कर रहा है।
- एनडीटी प्रयोगशाला एक्स रे रेडियोग्राफी के लिए आयुध वस्त्र निर्माणी, रक्षा मंत्रालय, अवडी, चेन्नई से प्राप्त हार्ड आर्मर प्लेट नमूनों का परीक्षण करके बुलेट प्रतिरोधी जैकेट विकास में भी भाग ले रही है।
- मूल दस्तावेजों के साथ लैमिनेटेड दस्तावेज़ के गुणों की तुलना करने और विभिन्न उम्र बढ़ने की स्थितियों के संपर्क के बाद भी लेमिनेशन की एक नई विधि (लैमिनो एनकैप्सुलेशन विधि) के विकास के लिए तकनीकी सहायता की पेशकश की।
- राष्ट्रीय परिक्षणशाला के परीक्षा परिणामों ने ग्राहक को सरकार के पास आवेदन करने में मदद की। भारत के राष्ट्रीय अभिलेखागार और अन्य राज्य और केंद्र सरकार जैसे विभाग। विभाग अपने पुराने दस्तावेजों को सुरक्षित रखने के लिए दिल्ली राज्य अभिलेखागार विभाग ने अपने निविदा दस्तावेजों में परीक्षण रिपोर्ट अनिवार्य कर दी है।
- वाटर प्रूफिंग मेम्ब्रेन और पीवीसी वॉटर स्टॉपर्स के परीक्षण द्वारा कुडनकुलम परमाणु ऊर्जा परियोजना को तकनीकी सहायता।

- केएसआईसी, एनएलसी, बीआईएस, कृषि निदेशालय, भारतीय विमानपत्तन प्राधिकरण, सीवीसी और चेन्नई सीमा शुल्क आदि जैसे प्रतिष्ठित संगठनों को सेवाएं प्रदान की जाती हैं।
- 16.11.2021 और 17.11.2021 को मैसर्स राइट्स, चेन्नई को आवश्यकता अनुकूल पेंट प्रशिक्षण दिया गया

राष्ट्रीय परिक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई:

- राष्ट्रीय परिक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई और डेडिकेटेड फ्रेट कॉरिडोर कॉरपोरेशन ऑफ इंडिया के बीच समझौता ज्ञापन को अंतिम रूप दिया गया है और अनुमोदित किया गया है।
- नेफेड, नासिक और इंदौर से प्राप्त विभिन्न भंडारण स्थितियों में प्याज के विकिरण/गैर-विकिरण का गुणवत्ता मूल्यांकन अध्ययन रासायनिक प्रयोगशालाऔर एनडीटी प्रयोगशाला में किया गया था।

राष्ट्रीय परिक्षणशाला (उत्तर पश्चिमी क्षेत्र), जयपुर:

- बनस्थली विद्यापीठ, राजस्थान से एमएससी (रसायन) के **02** छात्रों ने मार्च-अप्रैल **2021** के दौरान **03** सप्ताह के लिए रासायनिक विभाग में ग्रीष्मकालीन प्रशिक्षण प्राप्त किया है।
- दिल्ली मेट्रो रेल कॉर्पोरेशन नई दिल्ली से प्राप्त और परीक्षण किया गया कोर नमूना

11. राष्ट्रीय परीक्षणशाला के क्षेत्रों में उपकरणों की नई अधिप्राप्ति

राष्ट्रीय परिक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता:

- कोयला पल्वरस उपकरण
- शू फ्लेक्स मीटर
- यूवी- वी आई एस स्पेक्ट्रो फोटोमीटर
- डी आई एन घर्षण परीक्षक

राष्ट्रीय परिक्षणशाला (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई:

- 10केएन यूनिवर्सल टेस्टिंग मशीन
- इन्वर्टर टाइप वेल्डिंग मशीन
- जल परीक्षण के लिए जीसीएमएस

राष्ट्रीय परिक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई:

- हाइड्रोलिक टेस्ट पंप
- आर्द्रता कक्ष
- रिबाउंड हैमर (एनविल)
- कंक्रीट रिबाउंड हैमर
- कैलिफोर्निया असर अनुपात (सीबीआर) उपकरण
- एर्गोनॉमिकली डिजाइन 10के डीसी उच्च वोल्टेज परीक्षण सेट
- स्वचालित फ्लेक्सुरल परीक्षक
- डिजिटल कोन पेनेट्रोमीटर
- सिविल प्रयोगशाला के लिए 100 केएन यूटीएम
- सिरेमिक और विट्रिफाइड टाइलों के लिए सतह समतलता।

राष्ट्रीय परिक्षणशाला (उत्तर पश्चिमी क्षेत्र), जयपुर:

- पैकबंद पेयजल-रासायनिक विभाग में ब्रोमेट के परीक्षण के लिए आयन क्रोमैटोग्राफ।

एनटीएच (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद:

- स्वचालित इन्फ्रारेड नमूना पाचन प्रणाली
- गॉस मीटर
- तापमान नियंत्रण मॉड्यूल
- घुमावदार प्रतिरोध मीटर
- आर्द्रता कक्ष
- वाटर बाथ
- इलेक्ट्रॉनिक वजनी पैमाना
- बट फ्यूजन वेल्डिंग मशीन
- ऑक्सीडेशन इंडक्शन टेस्टर
- सुई लौ परीक्षक
- ट्रांसफार्मर के लोड लॉस टेस्ट के लिए संभावित ट्रांसफार्मर
- मेट्रोलॉजी मापन के लिए लार्ज टूल मेकर माइक्रोस्कोप
- ट्रांसफार्मर के नो लोड लॉस टेस्ट के लिए संभावित ट्रांसफार्मर
- कंक्रीट मिक्सर पैन टाइप मशीन
- डिजिटल मल्टीमीटर

राष्ट्रीय परिक्षणशाला (उत्तर पूर्वी क्षेत्र), गुवाहाटी:

- एजिंग ओवन सेल
- पर्यावरण चैंबर
- सिविल प्रयोगशाला के लिए 10 केएन यूटीएम

12 राष्ट्रीय परीक्षणशाला में सर्तकता

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (मुख्यालय) का सर्तकता विभाग सीधे राष्ट्रीय परीक्षणशाला के महानिदेशक के नियंत्रण में है जिसमें एक सर्तकता अधिकारी, दो उच्च श्रेणी लिपिक सम्मिलित हैं। राष्ट्रीय परीक्षणशाला के छह क्षेत्रीय शाखाओं के छह अधिकारी सीधे राष्ट्रीय परीक्षणशाला (मुख्यालय) के सतर्कता अधिकारी के नियंत्रणाधीन सहायक सतर्कता अधिकारी के रूप में कार्य करते हैं। 31.12.2021 तक राष्ट्रीय परीक्षणशाला में **केवल एक सतर्कता मामला लम्बित है।**

12.1 स्वच्छ भारत मिशन के समर्थन में एनटीएच क्षेत्रीय कार्यालयों की गतिविधियाँ - क्षेत्रीय अधिकारियों और कर्मचारियों ने अपने-अपने क्षेत्रों में स्वच्छ भारत मिशन (पखवाड़े कार्यक्रम) का पालन किया।

एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता में स्वच्छ भारत पखवाड़ा	*एनटीएच (पश्चिम क्षेत्र), मुम्बई में स्वच्छ भारत पखवाड़ा*
एनटीएच (उत्तर पूर्वी क्षेत्र), गुवाहाटी में स्वच्छ भारत पखवाड़ा	*एनटीएच (उत्तर पश्चिम क्षेत्र), जयपुर में स्वच्छ भारत पखवाड़ा*

एनटीएच (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद में स्वच्छ भारत पखवाड़ा	एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई में स्वच्छ भारत पखवाड़ा

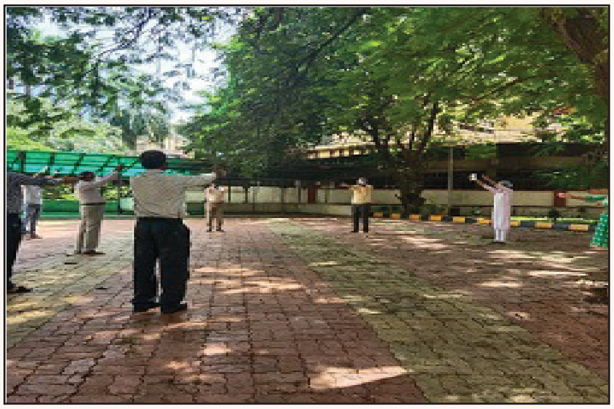
12.2 एनटीएच के क्षेत्रीय कार्यालयों में सतर्कता जागरूकता सप्ताह का आयोजन

26 अक्टूबर से 1 नवंबर 2021 तक एनटीएच के सभी क्षेत्रों में सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया।

उत्तर क्षेत्र, गाजियाबाद में सतर्कता जागरूकता का आयोजन	उत्तर पूर्वी क्षेत्र, गुवाहाटी में सतर्कता जागरूकता का आयोजन
पश्चिम क्षेत्र, मुम्बई में सतर्कता जागरूकता का आयोजन	उत्तर पश्चिम क्षेत्र, जयपुर में सतर्कता जागरूकता का आयोजन

12.3 एनटीएच के क्षेत्रीय कार्यालयों में योग दिवस का आयोजन

एनटीएच के सभी क्षेत्रों द्वारा अंतर्राष्ट्रीय योग दिवस मनाया गया।

	
एनटीएच (ईआर), कोलकाता में योग दिवस का आयोजन	**एनटीएच (डब्ल्यूआर), मुंबई में योग दिवस का आयोजन**
एनटीएच (एसआर), चेन्नई में योग दिवस का आयोजन	**दक्षिण क्षेत्र, चेन्नई में सतर्कता जागरूकता का आयोजन**

12.4 एनटीएच के क्षेत्रीय कार्यालय में आज़ादी का अमृत महोत्सव @75 भारत का आयोजन

उत्तर-पश्चिम क्षेत्र में आजादी का अमृत महोत्सव के उपलक्ष्य में मोबाइल जल परीक्षण

उत्तर पूर्वी क्षेत्र में आजादी का अमृत महोत्सव के उपलक्ष्य में संगोष्ठी

दक्षिण क्षेत्र में आजादी का अमृत महोत्सव के उपलक्ष्य में संगोष्ठी

उत्तर क्षेत्र में आजादी का अमृत महोत्सव के उपलक्ष्य में संगोष्ठी

पूर्वी क्षेत्र में आजादी का अमृत महोत्सव के उपलक्ष्य में संगोष्ठी

15.5 राष्ट्रीय परिक्षण शाला के क्षेत्रीय कार्यालयों में आजादी का अमृत महोत्सव @75 भारत का उत्सव

- ❖ आजादी का अमृत महोत्सव - भारत @75 के अवसर पर, राष्ट्रीय परिक्षण शाला (पूर्वी क्षेत्र) ने 12-13 अगस्त 2021 को विज्ञान और प्रौद्योगिकी की उन्नति से संबंधित तकनीकी व्याख्यान श्रृंखला पर एक वेबिनार का आयोजन किया। वेबिनार की अध्यक्षता सुश्री लीना नंदन, आईएएस , सचिव , भारत सरकार (उपभोक्ता मामले) ने की। उक्त सत्र में विभिन्न संस्थानों के कई गणमान्य व्यक्तियों ने भाग लिया।
- ❖ आज़ादी का अमृत महोत्सव - भारत @75 के उत्सव के लिए राष्ट्रीय परीक्षण शाला (दक्षिणी क्षेत्र) की रासायनिक प्रयोगशाला ने 27/09/2021 को आईएस 10500: 2012 के अनुसार पेयजल के परीक्षण और मूल्यांकन पर वेबिनार का आयोजन किया।
- ❖ राष्ट्रीय परीक्षण शाला (उत्तर पश्चिमी क्षेत्र) ने आस-पास के इलाकों में निःशुल्क मोबाइल जल परीक्षण के माध्यम से आजादी का अमृत महोत्सव -इंडिया@75 मनाया।
- ❖ राष्ट्रीय परीक्षण शाला (उत्तर पूर्वी क्षेत्र) ने एक संगोष्ठी सह कार्यशाला आयोजित करके आजादी का अमृत महोत्सव -इंडिया@75 मनाया।

13.7: सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा एनटीएच (उत्तर क्षेत्र) में खिलौना परीक्षण केंद्र का उद्घाटन

श्रीमती लीना नंदन, आईएएस, सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार ने श्रीमती निधि खरे, अपर सचिव, भारत सरकार, की उपस्थिति में एनटीएच (एनआर) में खिलौना परीक्षण केंद्र का उद्घाटन किया।

आज़ादी का अमृत महोत्सव
जागो ग्राहक जागो
छोटे जमाकर्त्ताओं के लिए अधिक सुरक्षा
जमा बीमा कवर अब
5 लाख रुपए तक प्रति जमाकर्त्ता है
खाताधारकों को कोई प्रीमियम देने की आवश्यकता नहीं
अगर बैंक विफल हो तो भी जमा बीमा की सीमा तक आपकी जमा राशि आपको वापस कर दी जाएगी
आपके नामांकित व्यक्ति भुगतान के हकदार हैं
अंतरिम भुगतान के लिए 90 दिनों की स्पष्ट समय सीमा
यदि कोई बैंक प्रतिबंध या अधिस्थगन के आधीन होने के कारण अपने जमाकर्त्ताओं के प्रति अपने दायित्वों को पूरा करने में अस्थाई रूप से असमर्थ है तब भी जमाकर्त्ताओं को अपनी जमा राशि (जमा बीमा की सीमा तक) सुलभता एवं समयबद्ध तरीके से निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम से अंतरिम भुगतान के माध्यम से उपलब्ध।
सत्यमेव जयते
जनहित में जारी :
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110001
www.consumeraffairs.nic.in
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)
निक्षेप बीमा
एवं प्रत्यय गारंटी निगम
अधिक जानकारी के लिए https://dicgc.org.in पर जाएं

ग्राहक अपने अधिकार जानें
Consumer
जागो ग्राहक जागो
अधिकार है सुरक्षा का
अधिकार है शिक्षा का
अधिकार है निवारण का
अधिकार है चयन का
अधिकार है शिकायत का
अधिकार है सुनने का
किसी भी मार्गदर्शन के लिए, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से सम्पर्क करें
14404
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली–110 001
www.consumeraffairs.nic.in
ऑनलाईन शिकायतें :
www.consumerhelpline.gov.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन:
1800-11-4000
या 14404
(टोल फ्री)

अध्याय-9

बाट तथा माप

विधिक मापविज्ञान (बाट तथा माप) कानून आधुनिक बाजारों में वाणिज्यिक व्यापार का आधार है। इस प्रकार के लेन-देन में माप की यथार्थता सुनिश्चित करने के लिए, सरकार ने विधिक मापविज्ञान अधिनियम, 2009 (2010 का 1) नामक कानून को अधिनियमित किया है। उक्त अधिनियम, दो पुराने कानूनों नामतः बाट तथा माप मानक अधिनियम-1976 और बाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985 का समेकित रूप है। विधिक मापविज्ञान अधिनियम, 2009, 1 अप्रैल, 2011 से प्रवृत्त हुआ। अधिनियम के बेहतर कार्यान्वयन के लिए नियमों को अधिसूचित किया गया है। अधिनियम तथा नियम विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध हैं।

9.2 बाट तथा माप

बाट तथा माप मानक अधिनियम, 1976 एवं बाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985 को निरस्त करते हुए, दिनांक 01 अप्रैल, 2011 से विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009, (2010 का 1) लागू किया गया। केंद्र सरकार ने इस अधिनियम के बेहतर कार्यान्वयन के लिए सात नियम बनाए हैं। राज्य सरकारों ने भी अपने स्वयं के विधिक माप विज्ञान (प्रवर्तन) नियम बनाए हैं। उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा हेतु विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के अंतर्गत निम्नलिखित नियमों का सृजन किया गया है:-

क) विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011

ख) विधिक मापविज्ञान (सामान्य) नियम, 2011

ग) विधिक मापविज्ञान (मॉडलों का अनुमोदन) नियम, 2011

घ) विधिक मापविज्ञान (राष्ट्रीय मानक) नियम, 2011

ड.) विधिक मापविज्ञान (अंकीकरण) नियम, 2011

च) भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान नियम, 2011

छ) विधिक मापविज्ञान (सरकार द्वारा अनुमोदित परीक्षण केंद्र) नियम, 2013

विभाग ने विधिक माप विज्ञान (सामान्य) नियम, 2011 में अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओ.आई.एल.एम.) की सिफारिशों के अनुसार बाट तथा माप की तकनीकी विशिष्टताओं के नए विनिर्देशनों को पहले

ही अपना लिया है। नियमों में, स्वचालित रेलवे-ब्रिजों, नैदानिक थर्मामीटरों, स्वचालित ग्रेवीमैट्रिक फिलिंग उपकरणों, ऊँची क्षमता वाली तोलन मशीनों के परीक्षण के लिए मानक बाट, गतिशील सड़क वाहनों का भार मापन, डिसकंटीनुअस टोटलाइजिंग स्वचालित तोलन उपकरणों, स्फिगमोमैनोमीटर (रक्तचाप मापने के उपकरणों) और सीएनजी गैस डिस्पेंसर्स आदि जैसे नए विनिर्देशनों को शामिल किया गया है। विधिक मापविज्ञान (बाट तथा माप) कानूनों का प्रवर्तन राज्य सरकार द्वारा किया जाता है। विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के माध्यम से सरकार यह सुनिश्चित करती है कि लेन-देन तथा संरक्षण 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। यह उपभोक्ता को उस सही मात्रा को प्राप्त करने में सक्षम बनाता है जिसके लिए उन्होंने भुगतान किया है।

विधिक माप विज्ञान (सामान्य) नियम, 2011 को सा.का.नि. 149 (अ) दिनांक 3 मार्च, 2021 के तहत संशोधित किया गया था ताकि उद्योगों को अपने आंतरिक उपयोग के लिए अपने बाट तथा माप को फिर से सत्यापित नहीं करने की सुविधा प्रदान की जा सके। इसके अलावा, बाट तथा माप के दोहरे मुद्रांकन से बचने के लिए प्रावधान किया गया था और पूरे देश में एक समान प्रक्रिया अपनाई गई थी।

"(17) परीक्षण और अंशांकन प्रयोगशालाओं के लिए राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड / आईएसओ: आईईसी 17025: 2017 बाट तथा माप के अंशांकन के लिए मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाएं जो नियम 5 के उप-नियम (3) में निर्दिष्ट शर्तों के अनुरूप हैं, अधिनियम के प्रावधानों और उसके तहत बनाए गए नियमों के अनुपालन के अधीन सरकार द्वारा अनुमोदित परीक्षण केंद्र के रूप में अधिसूचित होने के लिए पात्र होंगी।

भारत में विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) विनियमन 'पूर्व पैकबंद' रूप में वस्तुओं की बिक्री को भी विनियमित करते हैं। विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 की अपेक्षा के अनुसार उपभोक्ताओं के हितों के सुरक्षा उपायों के लिए पैकेजों पर कतिपय बुनियादी जानकारी नामतः विनिर्माताध्आयातक/ पैककर्ता का नाम, वस्तु का सामान्य अथवा जैनरिक नाम, निवल मात्रा, वह माह/वर्ष जिसमें वस्तु विनिर्मित/पूर्व-पैकबंद/आयात की गई है तथा पैकेज की खुदरा बिक्री, वह देश जहां आयातित उत्पाद मूल रूप में तैयार किया गया था जो वस्तुएं कुछ समय बाद मानव - उपयोग के योग्य नहीं रह जाती उनके संदर्भ में वह तारीख जिससे पहले या जिस तक प्रयोग करना सर्वोत्तम है, कीमत एवं पैकेजों पर ग्राहक सेवा केंद्र के विवरण इत्यादि की घोषणा करना अनिवार्य है। नियमों में आयातकों के लिए आयातित पैकेजों पर भी घरेलू पैकेजों की तर्ज पर ही कुछ बुनियादी घोषणाएं करना भी अपेक्षित है। विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तु) नियमों को सा.का.नि. नंबर 779 (अ) दिनांक 2 नवंबर, 2021 के तहत संशोधित किया गया था और नियम 5 को हटा दिया गया था और उपभोक्ताओं के लाभ के लिए यूनिट बिक्री मूल्य जोड़ा गया था।

विधिक माप विज्ञान प्रभाग को उत्पाद प्रमाणन के लिए प्रमाणन निकायों के लिए राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड से आईएसओ:आईईसी 17065:2012 मान्यता प्राप्त है। एलएम प्रभाग द्वारा प्रदान की जाने वाली सभी सेवाओं को ऑनलाइन कर दिया गया है

9.2 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं

(i) माननीय प्रधान मंत्री ने 23.12.2021 को क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं आरआरएसएल, वाराणसी का उद्घाटन किया। इस उद्घाटन के साथ अब केंद्र सरकार ने अहमदाबाद, बैंगलोर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद, गुवाहाटी और वाराणसी में छह कार्यरत क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं (आरआरएसएल) की स्थापना की है। ये क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं वाणिज्यिक स्तर तक विधिक माप विज्ञान के राष्ट्रीय मानकों के मूल्यों के प्रसार में एक महत्वपूर्ण कड़ी के रूप में कार्य करते हैं। प्रयोगशालाएं राज्यों के विधिक मानकों का सत्यापन, तोलन और मापन उपकरणों का अंशाकन, तोलन और मापन उपकरणोंका मॉडल अनुमोदन परीक्षण, बाट तथा माप संबंधी प्रशिक्षण एवं सेमिनारों हेतु उपयुक्त यथार्थता के लिए निर्देशित मानकों को बनाए रखती हैं। प्रत्येक प्रयोगशाला, क्षेत्र के उद्योगों को अंशाकन सेवाएं प्रदान करती हैं।

(ii) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाए अहमदाबाद, बैंगलोर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी एनएबीएल द्वारा मान्यता प्राप्त हैं।

(iii) आरआरएसएल के परिसर में, वाराणसी एनटीएच और बीआईएस उपग्रह केंद्र के रूप में कार्य कर रहे हैं।

(iv) नागपुर, महाराष्ट्र में एक और आरआरएसएल स्थापना के अधीन है।

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

विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) के प्रवर्तन अधिकारियों को प्रशिक्षण देने के लिए, संस्थान चार माह की अवधि का एक बुनियादी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम चला रहा है। संस्थान, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत गठित राज्य आयोगों, 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। यह संस्थान प्रतिवर्ष औसतन 200 कार्मिकों को प्रशिक्षण देता है।

9.4 वर्ष 2017-20 के दौरान

वर्ष 2017 से 2020 के दौरान, छत्रक (अम्ब्रेला) स्कीम 'विधिक मापविज्ञान विनियमन एवं प्रवर्तन का सुदृढ़ीकरण' के तहत निम्नलिखित संघटकों के साथ "विधिक मापविज्ञान और गुणत्ता आश्वासन" नामक उप-स्कीम कार्यान्वित की गई।

(i) राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक मापविज्ञान अवसंरचना का सुदृढ़ीकरण।

(ii) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं और भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान का सुदृढ़ीकरण।

(iii) समय प्रसार

उक्त उप-स्कीम के तहत विधिक मापविज्ञान विभाग को इसके सुदृढ़ीकरण के लिए 261 करोड़ रुपये आबंटित किए गए। वर्ष 2020-21 के दौरान 5.15 करोड़ रुपये का अनुदान रिलीज किया गया।

9.5 समय प्रसारः

भारत में, सात आधार इकाइयों में से एक, समय प्रसार को केवल एक स्तर पर बनाए रखा जा रहा है जो कि राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली में है। 2016 में मंत्रिमंडल सचिवालय द्वारा गठित विज्ञान और प्रौद्योगिकी पर सचिवों के समूह ने यह अनुशंसा की है कि, 'वर्तमान में, भारतीय मानक समय (आईएसटी) को सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) और 'इंटरनेट सेवा प्रदाताओं (आईएसपी) द्वारा अनिवार्य रूप से नहीं अपनाया जा रहा है। विभिन्न प्रणालियों में समय की एकरूपता न होना, कानून प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा साइबर अपराध की जांच में समस्याएं पैदा करती है। इसलिए, देश के भीतर सभी नेटवर्क और कंप्यूटर को राष्ट्रीय घड़ी के साथ जोड़ना, विशेष रूप से रणनीतिक क्षेत्र और राष्ट्रीय सुरक्षा में वास्तविक समय के अनुप्रयोगों के लिए बहुत आवश्यक है।

सटीक समय प्रसार के साथ-साथ सटीक समय सामंजस्य का सभी सामाजिक, औद्योगिक, सामरिक और कई अन्य क्षेत्रों पर महत्वपूर्ण प्रभाव पड़ता है जैसे पावर ग्रिड विफलताओं की निगरानी, अंतर्राष्ट्रीय व्यापार, बैंकिंग प्रणाली, सड़क और रेलवे में स्वचालित सिग्नलिंग, मौसम पूर्वानुमान, आपदा प्रबंधन, पृथ्वी के अंदर प्राकृतिक संसाधनों की खोज के लिए मजबूत, विश्वसनीय और सटीक समय प्रणाली की आवश्यकता होती है।

डी.एस.आई.आर. के अनुरोध पर, इस विभाग ने राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला (एन.पी.एल) के सहयोग से अहमदाबाद, बेंगलुरु, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी में स्थित विधिक मापविज्ञान (एल.एम.) की पांच प्रयोगशालाओं के माध्यम से भारतीय मानक समय का प्रसार करने का निर्णय लिया है, और इसके लिए100 करोड़ रुपये के बजट का प्रावधान किया गया है। भारतीय मानक समय के प्रसार हेतु स्वचालित घड़ियों की स्थापना की परियोजना को क्रियान्वित करने के लिए सी.एस.आई.आर- एन.पी.एल के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

इस समझौता ज्ञापन के तहत, एन.पी.एल. द्वारा समय को सुनिश्चित करने के लिए हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की खरीद की जाएगी और वे विधिक मापविज्ञान कर्मियों को उपकरण संचालन संबंधी प्रशिक्षण सहित उसकी स्थापना और कमीशनिंग के लिए जिम्मेदार होंगे। एन.पी.एल., विधिक मापविज्ञान की देख-रेख करेगा और अपेक्षित तकनीकी सहायता प्रदान करेगा। समझौता ज्ञापन में आर.आर.एस.एल., बेंगलुरु में एक आपदा रिकवरी सेंटर (डीआरसी)

स्थापित करने की भी परिकल्पना की गयी है। आर.आर.एस.एल. द्वारा संचालित प्रयोगशाला को स्थान और तकनीकी जनशक्ति प्रदान की जाएगी और इस परियोजना को इस विभाग द्वारा वित्तपोषित किया जाएगा।

भारतीय मानक समय के कार्यान्वयन और प्रसार से, समय प्रसार में होने वाली त्रुटि को मिली सेकेंड से कम करके केवल कुछ माइक्रो सेकंड तक कर दिया जाएगा। सटीक समय प्रसार राष्ट्रीय सुरक्षा को सुनिश्चित करेगा और साइबर सुरक्षा में वृद्धि करेगा।

9.6 आईएसओः 9001 प्रमाणीकरण

विधिक मापविज्ञान प्रभाग, सभी क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं एवं भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची आईएसओरू9001 प्रमाणित संगठन/प्रयोगशालाएँ हैं।

9.7 अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग

उपभोक्ता मामले विभाग का विधिक मापविज्ञान प्रभाग, अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओआई.एल.एम.) की सिफारिशों के अनुसार कार्य करता है। भारत अन्तर्राष्ट्रीय विधिक मापविज्ञान संगठन(ओ.आई.एल.एम.) का सदस्य देश है। निदेशक (विधिक मापविज्ञान), ओ.आई.एल.एम. की अंतर्राष्ट्रीय विधिक मापविज्ञानसमिति (सी.आई.एम.एल.) और अन्य तकनीकी समितियों के सदस्य हैं।

9.8 विधिक माप विज्ञान द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवाओं के लिए ऑनलाइन पोर्टल

अनुपालन के बोझ को कम करने, व्यवसाय को सुविधाजनक बनाने और व्यवसाय करने में आसानी के लिए, इस विभाग द्वारा उद्योगों को विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के तहत जारी की जाने वाली सभी चार सेवाओं / प्रमाणपत्रों को ऑनलाइन किया जाता है। पहले ऑनलाइन या ऑफलाइन आवेदन स्वीकार और संसाधित किए जाते थे। केवल ऑनलाइन आवेदन स्वीकार करने का निर्णय लिया गया, जिससे समय काफी कम हो गया है।

9.9 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, वाराणसी की स्थापना

(i) बाट तथा माप की सटीकता बनाए रखने के लिए और राष्ट्रीय नमूना से वाणिज्य में व्यापार में उपयोग किए जाने वाले वजन और माप के लिए ट्रेसबिलिटी श्रृंखला को पूरा करने के लिए, अहमदाबाद, बैंगलोर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी में पांच क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं स्थापित की गई हैं।

(ii) ये प्रयोगशालाएं राज्यों के कानूनी मानकों का सत्यापन प्रदान करने और बाटों और मापों को जांचने के लिए उपयुक्त सटीकता के निर्देश मानकों को बनाए रखती हैं

(iii) ये प्रयोगशालाएँ विनिर्माण/आयात से पहले अनुमोदन के लिए बाटों और मापों के मॉडलों का परीक्षण करती हैं

(iv) उत्तर प्रदेश, बिहार, झारखंड आदि के पूर्वी भाग के अविकसित क्षेत्रों को बेहतर विधिक माप विज्ञान सुविधाएं प्रदान करने के लिए और इस हिस्से में औद्योगिक विकास के लिए वाराणसी में एक नई क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला का उद्घाटन माननीय प्रधान मंत्री द्वारा 23.12.2021 को किया गया है।

9.10 उद्योगों और उपभोक्ताओं के हित में निम्नलिखित एडवाइजरी जारी की गईं:

(i) विनिर्माण की पूर्व-मुद्रित तिथि के साथ पैकिंग सामग्री स्टॉक के उपयोग के लिए अनुमति दी गई थी, जिसका उपयोग 30.09.2021 तक कोविड-19 की मौजूदा स्थिति के कारण नहीं किया जा सका था।

(ii) उद्योगों/छोटे व्यापारियों के हित में कोविड-19 की मौजूदा स्थिति को देखते हुए बाटों एवं मापों के सत्यापन एवं मुद्रांकन की अवधि 30.09.2021 तक बढ़ा दी गई है।

9.10.1 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, अहमदाबाद का प्रदर्शन (पिछले 5 वर्षों के दौरान)

विवरण	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22 दिसंबर, 2021 तक
सत्यापित मानकों की संख्या	108	87	110	26	144
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	648	674	125	60	
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या (अंशांकन + जीएटीसी सत्यापन)	1407	1123	252	59	1388 (88+1300)
स्वीकृत मॉडलों की संख्या	158	63	13	1	113
आयोजित संगोष्ठी की संख्या	2	2	-	--	16
एकत्रित राजस्व - लाख में	**77.02**	**59.19**	**16.26**	**3.09**	**47.50**

9.10.2 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, बंगलौर का प्रदर्शन (पिछले 5 वर्षों के दौरान)

विवरण	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22 दिसंबर, 2021 तक
सत्यापित विधिक मानकों की संख्या	40	126	79	54	35
अंशांकित उपकरणों की संख्या	7759	5609	6872	6505	5255
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	7759	7698	1309	1343	981
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	600	672	567	537	432

अनुमोदन के लिए परीक्षण किए गए मॉडलों की संख्या	104	97	188	105	263
आयोजित सेमिनारों की संख्या	03	04	03	04	04
एकत्र किया गया जांच शुल्क	74.14	78.72	87.96	73.32	127.02

9.10.3 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, भुवनेश्वर का प्रदर्शन (पिछले 5 वर्षों के दौरान)

विवरण	**2017-18**	**2018-19**	**2019-20**	**2020-21**	**2021-22 (दिसंबर, 2021 तक)**
सत्यापित मानकों की संख्या	70	66	45	28	35
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	190	220	250	220	310
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	760	632	757	241	310
स्वीकृत मॉडलों की संख्या	81	82	141	281	235
आयोजित संगोष्ठी की संख्या	01	01	01	02	02
एकत्रित राजस्व - लाख में	21.39	24.80	40.20	92.46	84.27

9.10.4 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, फरीदाबाद का प्रदर्शन (पिछले 5 वर्षों के दौरान)

विवरण	**2017-18**	**2018-19**	**2019-20**	**2020-21**	**2021-22 (दिसंबर, 2021 तक)**
सत्यापित मानकों की संख्या	96	108	19	86	102
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	234	358	377	315	285
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	362	466	472	374	315
स्वीकृत मॉडलों की संख्या	221	207	175	221	178
आयोजित संगोष्ठी की संख्या	02	01	02	01	07
एकत्रित राजस्व (लाख में)	**19.81**	**25.20**	**38.88**	**37.18**	**46.66**

9.10.5 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, गुवाहाटी का प्रदर्शन (पिछले 5 वर्षों के दौरान)

विवरण	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22 दिसंबर, 2021 तक
सत्यापित मानकों की संख्या	62	21	5	5	70
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	12	15	9	12	60
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	77	40	25	23	60
स्वीकृत मॉडलों की संख्या	0	03	5	8	6
आयोजित संगोष्ठी की संख्या	-	02	-	-	
एकत्रित राजस्व (लाख में)	**4.1**	**2.19**	**1.98**	**3.11**	**1.32**

9.10.6 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, वाराणसी का प्रदर्शन (पिछले 5 वर्षों के दौरान)

विवरण	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22 (दिसंबर, 2020 तक)
सत्यापित मानकों की संख्या				
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	46	60	51	44
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	38	54	48	42
स्वीकृत मॉडलों की संख्या	48	62	76	58
आयोजित संगोष्ठी की संख्या	-	-	-	-
राजस्व एकत्रित (लाख में)	**11.60**	**14.02**	**15.12**	**13.78**

9.10.7 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, नागपुर का प्रदर्शन (पिछले 5 वर्षों के दौरान)

विवरण	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22 दिसंबर, 2021 तक
सत्यापित मानकों की संख्या	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	शून्य	शून्य	05	1 1	24
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
स्वीकृत मॉडलों की संख्या	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य
आयोजित संगोष्ठी की संख्या	शून्य	शून्य	01	02	05
एकत्रित राजस्व (लाख में)	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य

जागो ग्राहक जागो
हर कान्ट्रैक्ट की छोटी-छोटी शर्तें भी पढ़ें...
कॉन्ट्रैक्ट
धोखे और पछतावे से बचें !
14404
उपभोक्ताओं हेतु उपभोक्ता मोबाईल एप
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली -110001
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff | @jagograhakjago
ऑनलाईन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइनः
1800-11-4000
or 14404
(टोल फ्री)

कम्पनियों को आमंत्रण...
संतुष्ट ग्राहक से ही
ब्रान्ड बने, साख बढ़े !
हमारे बढ़ रहे
कन्वर्जेन्स कार्यक्रम
से जुड़ जायें
ग्राहक की शिकायतें
जल्दी से निपटायें
ग्राहक है
तो व्यापार है!
जागो ग्राहक जागो
सम्पर्क करें : www.consumerhelpline.gov.in
14404
उपभोक्ताओं हेतु
उपभोक्ता
मोबाईल एप
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली -110001
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff | @jagograhakjago
राष्ट्रीय
उपभोक्ता
हेल्पलाइन:
1800-11-4000
or 14404
(टोल फ्री)

अध्याय-10

मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)

दालों और प्याज का बफर स्टॉक

- दालों के खुदरा मूल्य में नरमी लाने के लिए पीएसएफ हस्तक्षेप को अधिक प्रभावी बनाने के लिए खुदरा आउटलेटों के माध्यम से राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को बफर से दालों के स्टॉक की पेशकश की गई। इस खुदरा हस्तक्षेप तंत्र में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को एमएसपी या डीआरपी, जो भी कम हो, पर मूंग, तूर और उड़द की पेशकश की गई है। राज्यों को कच्चे रूप में या मिल्ड रूप में बड़ी मात्रा में स्टॉक उठाने का विकल्प दिया गया था, खुदरा पैकों के लिए आदेश, राज्य सरकार की उचित दर की दुकानों और अन्य विपणन खुदरा आउटलेटों जैसे डेयरी और बागवानी आउटलेटों उपभोक्ता सहकारी समिति आउटलेटों में खुदरा बिक्री के लिए भी दिया जा सकता है।
- दालों की कीमतों को कम करने के लिए, जून से अगस्त, 2021 के दौरान 3 लाख मीट्रिक टन चना स्टॉक 1 लाख मीट्रिक टन के दर पर प्रति माह रिलीज किया गया। बफर से मसूर और तूर को खुदरा आउटलेटों, कल्याण योजनाओं और पीडीएस के माध्यम से आपूर्ति के लिए रियायती दरों पर राज्यों को पेश किया गया है। वर्ष 2021-22 के दौरान दिनांक 20.01.2022 तक कुल मिलाकर 6.78 लाख मीट्रिक टन दालों का वितरण किया गया।
- प्याज की खुदरा कीमत में नरमी लाने के लिए सरकार ने रबी, 2021 से सृजित 02 लाख मीट्रक टन के बफर स्टॉक से अगस्त, 2021 से प्याज का अंशांकित रिलीज किया। मदर डेयरी/सफल, केन्द्रीय भंडार और एनसीसीएफ दिल्ली, गुजरात, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, ओडिशा, हरियाणा, तमिलनाडु, आंध्र प्रदेश, राजस्थान, केरल, पश्चिम बंगाल, उत्तर प्रदेश, महाराष्ट्र, बिहार, झारखंड और छत्तीसगढ़ जैसे खुदरा हस्तक्षेपों के लिए

राज्य सरकारों और सरकारी एजेंसियों को उनके द्वारा अनुरोध किए जाने पर उन्हें पीएसएफ के बफर से प्याज का स्टॉक जारी किया गया।

- आयात के माध्यम से प्याज की घरेलू उपलब्धता बढ़ाने के लिए फ्यूमीगेशन और क्वारेंटाइन मानकों को शिथिल किया गया तथा प्याज के आयात को सुकर बनाने के लिए सभी आवश्यक उपाय किए गए। नेफेड को पूर्व निर्धारित अधिकतम मूल्य पर भारतीय बंदरगाहों से आयातित प्याज अधिप्राप्त करने तथा बेचने की अनुमति दी गई।
- प्याज का अखिल भारतीय खुदरा मूल्य, जो 5 अक्तूबर, 2021 को 41.66 रुपये प्रति किलो तक पहुंच गया था, में नवम्बर से कमी का रूझान शुरू हुआ और 31 दिसंबर, 2021 तक अखिल भारतीय खुदरा मूल्य 35.46 रुपये प्रति किलो और थोक मूल्य 2845.75 प्रति क्विटंल था। खरीफ और विलंबित खरीफ के प्याज का उत्पादन अच्छा होने की रिपोर्ट प्राप्त होने और मंडी मूल्य में कमी आने पर सरकार ने 01.01.2021 से प्याज के निर्यात पर से प्रतिबंध हठा लिया और आवश्यक वस्तु अधिनियम के अंतर्गत स्टॉक सीमा अधिसूचना को 01.01.2021 से व्यपगत होने दिया गया।
- वर्ष 2022-23 के लिए सरकार में रबी 2022 के दौरान पीएसएफ बफर के तहत 4 लाख मीट्रिक टन प्याज के अधिप्रापण का अनुमोदन प्रदान किया।
- मूल्य रिपोर्टिंग तंत्र में सुधार लाने के लिए विभाग ने मूल्य की रिपोर्ट देने के लिए एक मोबाइल ऐप विकसित किया जो 1 जनवरी, 2021 से प्रचालनरत हुआ। इस ऐप में तीन बाजारों से एकत्रित खुदरा मूल्यों के औसत की गणना करने तथा मूल्य एकत्रित किए जाने वाले और अपलोड किए जाने वाले स्थान के लिए जियो टैग की अन्त: निर्मित व्यवस्था है। यह मोबाइल ऐप गूगल प्ले स्टोर से डाउनलोड किए जाने के लिए आसानी से सुलभ है। मोबाइल ऐप के माध्यम से मूल्य के आंकड़ों की रिपोर्टिंग करने वाले केन्द्रों की संख्या में वृद्धि होने पर मूल्य आंकड़ों की भिन्नता में वृद्धि होती है।
- वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान कुल 44 मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्र जोड़े गए जो 135 मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्र से 179 तक पहुंच गए।

10.1 मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)

10.1.1 मूल्य निगरानी प्रभाग की स्थापना, वर्ष 1998 में चुनिन्दा 22 खाद्य वस्तुओं की कीमतों के साथ-साथ उनकी उपलब्धता को प्रभावित करने वाले संरचनात्मक एवं अन्य अवरोधों की गहन निगरानी के लिए की गई थी। बाजार की उपलब्धता में सुधार लाने और कीमतों में नरमी लाने के लिए समय पर हस्तक्षेप सुनिश्चित करने के लिए

यह जानकारी महत्वपूर्ण है। शुरुआत में, पी0एम0डी0 का कार्य देशभर के 18 केन्द्रों से 14 आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की निगरानी रखना था। इसकी स्थापना से लेकर 21 वर्षों की अवधि के दौरान पी0एम0डी0 के कार्यक्षेत्र में काफी विस्तार हुआ है और आज निगरानी की जाने वाली वस्तुओं की संख्या बढ़कर 22 हो गई है तथा रिपोर्टिंग केन्द्रों की संख्या बढ़कर 179 हो गई है। पी0एम0डी0 द्वारा निगरानी की जाने वाली 22 वस्तुओं में पांच मद समूह - अर्थात **अनाज** (चावल एवं गेहूं), **दालें** (चना, तूर, उड़द, मूंग, मसूर), **खाद्य तेल** (मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सोया ऑयल, सूरजमुखी का तेल, पॉम ऑयल), **सब्जियां** (आलू, प्याज, टमाटर) और **अन्य वस्तुएं** (आटा, चीनी, गुड़, दूध, चाय एवं नमक) शामिल हैं। देश भर में स्थित 122 मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्रों की सूची **अनुलग्नक-I** में दी गई है।

10.1.2 179 केन्द्रों से संकलित की गई जानकारी के आधार पर 22 आवश्यक वस्तुओं के खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य प्रतिदिन शाम 5:00 बजे तक रिलीज की जाती है। मूल्य संबंधित आंकड़ों को विभाग की वेबसाईट http://fcamin.nic.in, जिसे नियमित रूप से अद्यतन बनाया जाता है, पर देखा जा सकता है। रिपोर्ट में निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

- 22 आवश्यक खाद्य वस्तुओं के वर्तमान मूल्य की एक माह पहले के और एक वर्ष पहले के मूल्य से तुलना करते हुए उनका अखिल भारतीय खुदरा और थोक औसत मूल्य।
- 22 आवश्यक खाद्य वस्तुओं का एक सप्ताह का अखिल भारतीय औसत और थोक मूल्य।

10.1.3.1 पीएमएस मोबाइल एप्लीकेशन के माध्यम से मूल्य आंकडों का संकलन:

विभाग ने मूल्य की रिपोर्ट देने के लिए एक मोबाइल एप्प विकसित किया जो 1 जनवरी, 2021 से प्रचालनरत हुआ। इस एप्प में तीन बाजारों से एकत्रित खुदरा मूल्यों के औसत की गणना करने तथा मूल्य एकत्रित किए जाने वाले और अपलोड किए जाने वाले स्थान के लिए जियो-टैग की अन्त:निर्मित व्यवस्था है। यह मोबाइल एप्प गूगल प्ले स्टोर से डाउनलोड किए जाने के लिए आसानी से सुलभ है। मोबाइल एप्प के माध्यम से मूल्य के आंकड़ो की रिपोर्टंग करने वाले केन्द्रों की संख्या में वृद्धि होने पर मूल्य आंकड़ों की भिन्नता में वृद्धि होती है।

सुचारू और निर्बाध आयात के माध्यम से दालों की उपलब्धता बढ़ाने के उपाय:

- दालों का निर्बाध आयात सुनिश्चित करने के लिए, जिससे उपलब्धता और मूल्य स्थिरता सुनिश्चित किया जा सके, तूर, उड़द और मूंग को 15 मई, 2021 से 31 मार्च, 2021 तक मुफ्त श्रेणी में आयात के लिए प्रतिबंधित श्रेणी से बाहर रखा गया, जिसे तदुपरांत 31 मार्च, 2022 तक बढ़ा दिया गया है।

- घरेलू उपभोक्ताओं पर उच्च अंतर्राष्ट्रीय कीमतों के प्रभाव को कम करने के लिए दिनांक 27.7.21 से साधारण शुल्क को शून्य करते हुए मसूर पर आयात शुल्क और एआईडीसी (कृषि अवसंरचना और विकास उपकर) को 10% तक घटा दिया गया।
- मिथाइल ब्रोमाइड से फ्यूमिगेट नहीं किए गए कृषि वस्तु आयातों पर चार गुना निरीक्षण शुल्क के दंड को 18 नवंबर, 2021 से 31 मार्च, 2022 तक मसूर के आयात के लिए हटा लिया गया है।
- आगामी वर्षों में निर्धारित आयात हेतु तूर और उड़द के आयात के लिए मलावी, मोजाम्बिक और म्यांमार के साथ समझौता ज्ञापन:
    - 2 लाख मीट्रिक टन तूर के वार्षिक आयात के लिए मोजाम्बिक के साथ समझौता ज्ञापन को वित्त वर्ष 2021-22 से 2025-26 तक 5 वर्षों के लिए बढ़ा दिया गया।
    - वित्त वर्ष 2021-22 से 2025-26 के दौरान 0.50 एलएमटी तूर के वार्षिक आयात के लिए मलावी के साथ 5 वर्ष के समझौता ज्ञापन पर 16 जून, 2021 को हस्ताक्षर किए गए।
    - वित्त वर्ष 2021-22 से 2025-26 के दौरान 2.5 एलएमटी उड़द और 1 एलएमटी तूर के वार्षिक आयात के लिए म्यांमार के साथ 5 वर्ष के समझौता ज्ञापन पर 18 जून, 2021 को हस्ताक्षर किए गए।
- कस्टम, डीजीएफटी (विदेश व्यापार निदेशालय), एफएसएसएआई (भारतीय खाद्य सुरक्षा मानक प्राधिकरण) पीक्यू (पौध संरक्षण और संगरोध निदेशालय) के साथ साप्ताहिक समीक्षा बैठकें दालों के आयात की निगरानी, पहचान और कनसाइनमेंटों की निकासी में विलंब के कारणों को सुलझाने के लिए आयोजित की जाती है। कन्साइनमेंटों का औसत रहने का समय 11 दिन से सुधरते हुए 6 दिन तक हो गया है।
- अब तक चालू वित्त वर्ष के दौरान आयातित तूर, उड़द और मूंग की मात्रा 2020-21 की इसी अवधि की तुलना में काफी अधिक है।

जमाखोरी के रोकथाम हेतु उपाय

- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के तहत मिल मालिकों, आयातकों और व्यापारियों द्वारा धारित दालों के स्टॉक का खुलासा और 17 मई, 2021 से वेब पोर्टल के माध्यम से स्टॉक की ऑनलाइन निगरानी।

- मूंग को छोड़कर सभी दालों पर स्टॉक सीमा दिनांक 2.7.21 से लागू की गई और दिनांक 19.7.21 को दालें नामत: तूर, उड़द, मसूर, चना पर 31.10.2021 तक की अवधि के लिए संशोधित आदेश जारी किया गया। स्टॉक सीमा:
  - थोक: 500 मीट्रिक टन (इस शर्त के अध्यधीन कि एक किस्म का 200 मीट्रिक टन से अधिक नहीं होना चाहिए)
  - खुदरा विक्रेता : 5 मीट्रिक टन
  - मिलर: स्टॉक सीमा 6 माह के उत्पादन या वार्षिक स्थापित क्षमता का 50% जो भी अधिक हो, पर होगा।

बाजार हस्तक्षेप के माध्यम से दालों की कीमतों को कम करने के उपाय

- दालों की कीमतों को कम करने के लिए, जून से अगस्त 2021 के दौरान प्रति माह 1 लाख मीट्रिक टन के दर पर 3 लाख मीट्रिक टन चना का स्टॉक रिलीज किया गया।
- कीमतों को स्थिर करने के लिए चना में वायदा कारोबार 16 अगस्त, 2021 से निलंबित कर दिया गया है।
- बफर से मसूर और तूर खुदरा दुकानों, कल्याणकारी योजनाओं और सार्वजनिक वितरण प्रणाली के माध्यम से आपूर्ति के लिए रियायती दर पर राज्यों को प्रस्तुत किया गया।

प्याज की कीमतों को कम करने के उपाय

- अप्रैल से जुलाई 2021 के दौरान किसानों/एफपीओएस से रबी-2021 प्याज की खरीद के द्वारा वर्ष 2020-21 में 2.08 लाख मीट्रिक टन के प्याज का बफर बनाया गया।
- प्याज के स्टॉक को पारंपरिक चॉल संरचना और कोल्ड स्टोरेज दोनों में संग्रहित किया गया है। कुल 8,621 मीट्रिक टन को कोल्ड स्टोरेज में और शेष को पारंपरिक चॉल संरचना में संग्रहित किया गया है।
- अगस्त, 2021 के अंतिम सप्ताह में बफर से स्टॉक रिलीज आरंभ किया गया और 05.02.2022 तक कुल 1.54 लाख मीट्रिक टन का निपटान किया गया।

- बफर से प्याज के खुले बाजार को उन राज्यों/शहरों के लिए लक्षित किया गया है जहां कीमतें पिछले महीने की तुलना में बढ़ रही हैं और इन प्रमुख मंडियों में उपलब्धता बढ़ाने के लिए लासलगांव और पिंपलगांव जैसे स्रोत बाजारों को भी लक्षित किया गया है।
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने पूर्व-भंडारण स्थानों पर 21 रु. प्रति कि.ग्रा. प्याज दिया है। नागालैंड और आंध्र प्रदेश ने बफर से प्याज लिया है।
- सफल को परिवहन लागत सहित 26 रु. प्रति कि.ग्रा. के दर पर 1200 मीट्रिक टन से अधिक की आपूर्ति की गई।
- अगस्त, 2021 के अंतिम सप्ताह में बफर से स्टॉक रिलीज आरंभ किया गया और 05.02.2022 तक कुल 1.54 लाख मीट्रिक टन का निपटान किया गया।

10.2 मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी0एस0एफ0)

10.2.1 पृष्ठभूमि

10.2.1.1 उपभोक्ताओं के हित की रक्षा के लिए प्याज, आलू और दालों जैसी महत्वपूर्ण कृषि-बागबानी वस्तुओं के मूल्यों में उतार-चढ़ाव से निपटने के लिए 500 करोड़ रु0 की कायिक निधि से मूल्य स्थिरीकरण कोष की स्थापना की गई थी। इन वस्तुओं की अधिप्राप्ति कृषकों/कृषक संस्थाओं से उपज के समय की जाती है और इन वस्तुओं की कमी के मौसम में इनकी कीमतों को कम करने के लिए नियमित रिलीज के लिए इन्हें भंडारित किया जाता है। सरकार द्वारा बाजार में किया गया इस प्रकार का हस्तक्षेप केवल यथोचित बाजार संदेश देने में सहयोग ही नहीं करेगा अपितु सट्टेबाजी/जमाखोरी जैसी गतिविधियों को भी रोकेगा। सबसे पहले, कोष का प्रयोग केवल प्याज और आलू जैसी शीघ्र नष्ट हो जाने वाली कृषि-बागवानी वस्तुओं, जिनकी कीमतों में अत्यधिक उतार-चढ़ाव आते हैं, के मामले में बाजार हस्तक्षेप के लिए किया जाना था। बाद में दालों को भी इसमें शामिल कर लिया गया। मूल्य स्थिरीकरण कोष का प्रयोग,इस प्रकार के बाजार हस्तक्षेपों के संचालनों को अंजाम देने के लिए केन्द्रीय एजेंसियों, राज्य/संघ राज्य सरकारों/एजेंसियों को कार्यशीलपूंजी का ब्याज मुक्त अग्रिम प्रदान करने के लिए किया जाता है। किसानों/थोक मंडियों से घरेलू अधिप्रापण के अतिरिक्त, मूल्य स्थिरीकरण कोष के तहत आयात भी किए जा सकते हैं।

10.2.1.2 पी0एस0एफ0 के तहत, वर्ष 2014-15 से 2020-21 तक, 27,708 करोड़ रूपये का बजट आबंटन किया जा चुका है। इस निधि का अधिकाधिक उपयोग दालों के गतिशील बफर के सृजन के लिए किया गया। पी0एस0एफ0 के तहत निधियों के वित्त वर्ष-वार आबंटन इस प्रकार है:–वर्ष 2021-22 के दौरान 2,250 करोड़ रु. वर्ष

2020-21के दौरान 11,135.30 करोड़ रूपये; वर्ष 2019-20 के दौरान 1713 करोड़ रूपये; वर्ष 2018-19 के दौरान 1500 करोड़ रूपये; वर्ष 2017-18 के दौरान 3500 करोड़ रूपये वर्ष 2016-17 के दौरान 6900 करोड़ रु.और वर्ष 2015-16 के दौरान 660 करोड़ रूपये और वर्ष 2014-15 के दौरान 50 करोड़ रूपये।

10.2.1.3 सरकार द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसार मूल्य स्थिरीकरण कोष स्कीम, दिनांक 1 अप्रैल, 2016 से उपभोक्ता मामले विभाग को हस्तांतरित कर दी गई थी। मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का निर्णय, केन्द्र में उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव की अध्यक्षता में गठित मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति (पी0एस0एफ0एम0सी0), जिसे स्कीम के हस्तांतरण के बाद पुनर्गठित किया गया था, द्वारा किया जाता है। कायिक निधि का प्रबंधन, स्माल फार्मर्स एग्रीबिजनेस कॉन्सोरटियम (एस0एफ0ए0सी0) द्वारा किया जाता है। मूल्य स्थिरीकरण कोष से अधिशेष निवेश के लिए, वित्त सलाहकार, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की अध्यक्षता में एक उप-समिति भी गठित की गई है। पुनर्गठित पी0एस0एम0एफ0सी0 की अब तक 53 बैठकें आयोजित की जा चुकी हैं। राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों में मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का प्रबंधन राज्य स्तरीय पी0एस0एफ0एम0 सी0 द्वारा किया जाता है और उन्हें राज्य स्तरीय कायिक निधि से संचालित किया जाता है। मूल्य स्थिरीकरण कोष से केन्द्रीय एजेंसियों और राज्य स्तरीय कार्पस, दोनों के लिए ब्याज मुक्त अग्रिम दिया जा सकता है। राज्य स्तरीय कार्पस का सृजन भारत सरकार और राज्य के बीच परस्पर भागीदारी के तरीके के अनुसार 50:50 के अनुपात में किया जाता है जो पूर्वोत्तर राज्यों के मामले में 75:25 है।

10.3 दालों का बफर स्टॉक

10.3.1 विगत वर्षो में, दालों के लिए हमारी मांग 16 मिलियन टन से 25 मिलियन टन के बीच रही (तालिका)। , मांग-आपूर्ति के अन्तर को पूरा करने और दालों की कीमतों में स्थिरता लाने, आपूर्ति को सुनिश्चित करने और मूल्यों को नियंत्रित करने हेतु बाजार में प्रभावी हस्तक्षेप करने के लिए दालों का पर्याप्त बफर स्टॉक सृजित किये जाने की आवश्यकता है।

दालों की उपलब्धता (उत्पादन+आयात-निर्यात) मात्रा लाख मीट्रिक टन में)

क्रम सं.			2005-06	2006-07	2007-08	2008-09	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21	2021-22*
1	तूर																		
	उत्पादन	27.40	23.10	30.80	22.70	24.60	28.60	26.50	30.20	31.70	28.10	25.60	48.70	42.90	33.20	38.90	42.80	44.30	
	आयात	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.66	5.75	4.63	7.04	4.13	5.31	4.50	4.43	6.58	
	निर्यात	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.01	0.04	0.12	0.11	0.09	0.11	0.19	0.29	
	उपलब्धता	27.40	23.10	30.80	22.70	24.60	28.60	26.50	30.20	36.36	33.84	30.19	55.61	46.92	38.41	43.29	47.04	50.59	
2	चना																		
	उत्पादन	56.00	63.30	57.50	70.60	74.80	82.20	77.00	88.30	95.30	73.30	70.60	93.80	113.80	99.40	110.80	119.90		
	आयात	2.82	1.27	1.46	1.98	3.38	1.01	2.06	6.98	2.76	4.19	10.31	10.81	9.81	1.86	3.71	2.95	1.83	
	निर्यात	0.44	0.61	1.62	1.27	0.95	2.05	1.69	1.95	3.34	1.90	2.17	0.88	1.28	2.29	1.34	1.59	0.72	
	उपलबधता	58.38	63.96	57.34	71.31	77.23	81.16	77.38	93.33	94.72	75.59	78.74	103.73	122.33	98.97	113.17	121.26		
3	उड़द																		
	उत्पादन	12.50	14.40	14.60	11.70	12.40	17.60	17.70	19.70	17.00	19.60	19.50	28.30	34.90	30.60	20.80	23.40	20.50	
	आयात														4.90	3.12	3.35	4.84	
	निर्यात														0.07	0.09	0.15	0.48	
	उपलबधता	12.50	14.40	14.60	11.70	12.40	17.60	17.70	19.70	17.00	19.60	19.50	28.30	34.90	35.43	23.83	26.60	24.87	

4	मूंग																	
	उत्पादन	9.50	11.20	15.20	10.30	6.90	18.00	16.30	11.90	16.10	15.00	15.90	21.70	20.20	24.60	25.10	30.90	20.60
	आयात														0.84	0.69	0.82	1.55
	निर्यात														0.11	0.13	0.13	0.23
	उपलबधता	9.50	11.20	15.20	10.30	6.90	18.00	16.30	11.90	16.10	15.00	15.90	21.70	20.20	25.33	25.66	31.59	21.92
5	मसूर																	
	उत्पादन	9.50	9.10	8.10	9.50	10.30	9.40	10.60	11.30	10.20	10.40	9.80	12.20	16.20	12.30	11.00	14.50	
	आयात	0.36	0.59	2.31	0.33	2.88	1.61	1.18	5.06	7.09	8.16	12.60	8.29	7.97	2.49	8.54	11.16	5.65
	निर्यात	2.81	1.21	0.00	0.00	0.01	0.00	0.00	0.01	0.01	0.08	0.12	0.16	0.12	0.15	0.20	0.18	0.07
	उपलबधता	7.05	8.48	10.41	9.83	13.17	11.01	11.78	16.35	17.28	18.48	22.28	20.34	24.05	14.64	19.34	25.49	

10.3.2 सरकार द्वारा दिनांक 9 दिसंबर, 2015 को दालों के 1.5 लाख टन के बफर स्टॉक को सृजित करने की मंजूरी दी गई। तत्पश्चात्, अपेक्षित चर्चा के उपरांत, यह सिफारश की गई कि प्रभावी बाजार हस्तक्षेप के लिए दालों के लगभग 20 लाख टन से अधिक के बफर स्टॉक की आवश्यकता होगी। इसे सरकार द्वारा दिनांक 12.09.2016 को अनुमोदित कर दिया गया। रबी विपणन मौसम 2017-18 तक, सरकार ने घरेलू अधिप्राप्ति और आयातों, दोनों, के माध्यम से कुल 20.50 लाख मीट्रिक टन बफर का सृजन किया है जिसमें से नियमित निपटान किया गया।

10.3.3 अनुवर्ती वर्षों में रखे जाने वाले बफर के समुचित आकार के लिए सिफारिश करने और सरकार द्वारा वार्षिक रूप से रखे जाने वाले दालों के बफर स्टॉक के स्तर की पुनरीक्षा करने के लिए सरकार ने प्रोफेसर रमेश चंद, सदस्य, नीति आयोग की अध्यक्षता में दिनांक 27 अक्तूबर, 2017 को एक समिति का गठन किया।

10.3.4 सरकार के निर्णय के अनुसार, राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को बफर स्टॉक से दालों की पेशकश की जा रही है। दालों का आबंटन/रिलीज केंद्रीय एजेंसियों, सरकारी निकायों एवं उसकी शाखाओं/एजेंसियों को भी किया जा रहा है और उन्हें खुले बाजार में भी बेचा जा रहा है।

10.3.5 दिनांक 10 नवंबर, 2017 को सरकार ने यह निर्णय लिया था कि पोषाहार घटक अथवा खाद्य/कैटरिंग/आतिथ्य सेवाओं संबंधी स्कीमों का संचालन करने वाले सभी मंत्रालय/विभाग, पी.एस.एफ. स्कीम के तहत सृजित केंद्रीय बफर से दालों का उपयोग करेंगे। उसके तहत मीड-डे मील (एमडीएम) स्कीम और समेकित बाल विकास सेवा स्कीम के लिए बफर से दालों की सप्लाई की गई।

मूल्य स्थिरीकरण कोष की महत्वपूर्ण गतिविधियों एवं उपलब्धियों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- ✓ उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा मूल्य स्थिरीकरण कोष(पी.एस.एफ.) स्कीम कार्यान्वित की जा रही है और सभी पणधारियों को भारी लाभ देने के लिए दालों के मूल्यों को स्थिर करने के उद्देश्य को प्राप्त करने में सहायता की है। दालों के बफर स्टॉक के सृजन उपभोक्ताओं के लिए दालों की कीमतें कम करने में सहायता मिली है और किसानों को भी लाभकारी मूल्य प्राप्त हुआ है।

- ✓ प्याज की कीमतों नरमी लाने और उपभोग वाले क्षेत्रों में आपूर्ति को बढ़ाने के लिए प्याज की अधिप्राप्ति और वितरण। इस वर्ष के दौरान, पी.एस.एफ. के तहत 02 लाख मीट्रिक टन प्याज के बफर स्टॉक का सृजन किया गया जिसे आपूर्ति को बढ़ाने और कीमतों को विनियमित करने के लिए बाजारों में रिलीज किया गया।
- ✓ देश में प्याज की कीमत और उपलब्धता स्थिति में सुधार लाने के लिए, सरकार ने खरीफ प्याज और आयातित प्याज की खरीद की अनुमति दी है।
- ✓ प्याज के खुदरा मूल्य में नरमी लाने के लिए सरकार ने रबी-2021 से सृजित 02 लाख एलएमटी के बफर स्टॉक में से अगस्त, 2021 से प्याज को अंशाकित रिलीज किया। मदर डेयरी/सफल, केंद्रीय भंडार और एनसीसीएफ असम, तेलंगाना, आंध्रप्रदेश, गोवा, केरल और तमिलनाडु जैसे खुदरा हस्तक्षेपों के लिए राज्य सरकारों और सरकारी एजेंसियों को उनके द्वारा अनुरोध किए जाने पर उन्हें पीएसएफ के बफर से प्याज का स्टॉक जारी किया गया। बड़े खपत वाले क्षेत्रों की मंडियों में खुले बाजार में बिक्री के माध्यम से प्याज के स्टॉक की बिक्री की गई।
- ✓ वर्ष 2015-16 से 2017-18 चरण–I के दौरान एफ.सी.आई., नेफेड तथा एस.एफ.ए.सी. द्वारा 16.71 लाख टन की घरेलू अधिप्राप्ति करके तथा एम.एम.टी.सी. और एल.टी.सी. द्वारा 3.79 लाख टन आयात करके दालों के 20.50 लाख टन तक के बफर स्टॉक का सृजन किया गया। बफर के सृजन के लिए, खरीफ विपणन मौसम 2015-16 और 12016-17 के साथ-साथ रबी विपणन मौसम 2016-17 और 2017-18 के दौरान किसानों और किसान संगठनों से अधिप्राप्ति की गई। आयात केवल 2015-16 और 2016-17 के दौरान ही किए गए। दिनांक 15.01.2021 की स्थिति के अनुसार, 20.50 लाख मीट्रिक टन के बफर में 20.48 से लाख मीट्रिक टन दालों का निपटान किया गया है। लगभग पूरे स्टॉक का निपटान किया जा चुका है।
- ✓ तदोपरांत, सरकार ने निर्णय लिया कि न्यूनतम समर्थन मूल्य (एमएसपी) पर खरीद कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग के पीएसएस के तहत की जाएगी और पीएसएफ के तहत खरीद न किए जाने के स्थिति में उपयुक्त बफर स्टॉक के निर्माण की आवश्यकता को पीएसएस स्टॉक से पूरा किया जाएगा। चूंकि, रबी-17 से खरीद पीएसएस के एमएसपी प्रचालनों के अधीन थी, कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग की मूल्य समर्थन स्कीम के तहत खरीदी गई दालों को बफर आवश्यकताओं को पूरा करने की सीमा तक पीएसएफ में हस्तांतरित किया गया है। इससे स्थिरीकरण प्रयासों की दिशा में पीएसएस स्टॉकों का प्रभावी उपयोग सुनिश्चित हो सका क्योंकि पीएसएफ से अंशांकित रिलीज की गई। इस प्रकार, किसानों को लाभकारी मूल्य सुनिश्चित करते हुए और उपभोक्ता हित में उनकी कीमतों के प्रबंधन के लिए आपूर्ति पक्ष

संबंधी हस्तक्षेप करते हुए पीएसएस और पीएसएफ के बीच सामंजस्य स्थापित किया गया। चरण 2 के दौरान, पीएसएफ बफर स्टॉक के पुनर्निर्माण (मार्च 2019 से) के लिए पीएसएस स्टॉकों से लगभग 34.51 लाख मीट्रिक टन दालें हस्तांतरित / प्रतिपूरित की गई। इसके अतिरिक्त, पीएसएफ के अंतर्गत, चालू वित्तीय वर्ष 2021-22 के दौरान, 2.65 लाख से अधिक किसानों को लाभांवित करते हुए एमएसपी और उससे अधिक पर पीएसएफ के तहत 3.24 लाख मीट्रिक टन दालें की खरीद की गई तथा 0.99 लाख मीट्रिक टन दालों का आयात किया गया। चरण 2 के दौरान, दिनांक 31.03.2022 तक की स्थिति के अनुसार, कुल 29.14 लाख मीट्रिक टन दालों का निपटान किया जा चुका है और 9.60 लाख मीट्रिक टन दालें पीएसएफ बफर में उपलब्ध हैं।

- दालों के खुदरा मूल्य में नरमी लाने के लिए पीएसएफ हस्तक्षेप को अधिक प्रभावी बनाने के लिए खुदरा आउटलेटों के जरिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को बफर से दालों के स्टॉक की पेशकश की गई। इस खुदरा हस्तक्षेप तंत्र में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को एमएसपी या डीआरपी, जो भी कम हो, पर मूंग, तूर और उड़द की पेशकश की गई है। राज्यों को कच्चे रूप में या मिल्ड रूप में बड़ी मात्रा में स्टॉक उठाने का विकल्प दिया गया था, खुदरा पैकों के लिए आदेश, राज्य सरकार की उचित दर की दुकानों और अन्य विपणन खुदरा आउटलेटों जैसे डेयरी और बागवानी आउटलेटों उपभोक्ता सहकारी समिति आउटलेटों में खुदरा बिक्री के लिए भी किया जा सकता है।
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में मिड-डे-मिल स्कीम और आई.सी.डी.एल; स्कीमों में पी.डी.एस. वितरण के लिए बफर से दालों का उपयोग किया जाता है। इसके अतिरिक्त्, आर्मी और केन्द्रीय पैरा- मिलिटरी बल की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए दालों का प्रयोग सम्मिलित सभी पणधारियों के संतुष्टि तक सुव्यवस्थित किया गया। शेष स्टॉक को शेल्फ लाइफ, दक्ष बफर प्रबंधन, बाजार मूल्य आदि जैसी बातों को आधार पर बाजार में बेचा जाता है।
- पीएसएफ बफर की दालों का उपयोग पीएमजीकेएवाई और एएनबी पैकेजों के तहत नि:शुल्क वितरण के लिए किया गया है। पीएमजीकेएवाई योजना के तहत अप्रैल, 2020 से नवंबर, 2020 के दौरान कुल 14.24 लाख मीट्रिक टन दालें/साबुत चना वितरित किए गए। एएनबी योजना के तहत कुल 0.17 लाख मीट्रिक टन साबुत चना वितरित किया गया।
- राज्य स्तरीय मूल्य स्थिरीकरण कोष के सृजन के लिए आंध्र प्रदेश (50 करोड़ रुपये), तेलंगाना (9.15 करोड़ रुपये), पश्चिम बंगाल (2.50 करोड़ रुपये) और ओडिशा (25 करोड़ रुपये) तमिलनाडु 2.50 करोड़ रूपए और असम 75 करोड़ रूपए को सहायता भी प्रदान की गई।

- दालों (तूर एवं अन्य दालों) की आश्वस्त आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए, भारत सरकार ने मोजाम्बिक के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। समझौता ज्ञापन के अनुसार वर्ष 2020-21 के दौरान मोजाम्बिक से 2 लाख मीट्रिक टन दालों का आयात किया जाएगा।
- सहकारी और कोलाबोरेटीव फेडेरेलिज्म में गति लाने के लिए, राज्य स्तर पर मूल्य स्थिरीकरण निधि स्थापित करने के लिए सैद्धांतिक मंजूरी दी गई है।

10.5 दालों और सब्जियों की कीमतों को नियंत्रित करने के लिए किए गए उपाय

✓ विश्व भर की अर्थव्यवस्थाओं में कोविड-19 महामारी के कारण मंदी देखी गई है। हालांकि, सरकार कई राहत पैकेजों के साथ स्थिति के प्रति उत्तरदायी रही है, जिसके कारण भारत में तेजी से सुधार के संकेत दिखाए हैं। लोगों के भोजन सुरक्षा को सुनिश्चित करने के लिए, मई से नवंबर, 2021 तक प्रधानमंत्री गरीब कल्याण अन्य योजना (पीमजीकेएवाय) के तहत लगभग 80 करोड़ एनएफएसए लाभार्थियों को प्रति व्यक्ति प्रति माह 5 किग्रा मुफ्त खाद्यान्न प्रदान कर रही है। इस विशेष स्कीम के तहत, एनएफएसए लाभार्थियों को उन्हें उनकी नियमित मासिक देयताओं के अतिरिक्त, प्रति व्यक्ति प्रति माह 5 कि.ग्रा. के स्केल पर मुफ़्त खाद्यान्न (चावल/गेहूं) का अतिरिक्त कोटा प्रदान किया जाता है।

✓ विशेष रूप से कोविड 19 महामारी के मद्देनजर, कई आवश्यक वस्तुओं की अंतर्राष्ट्रीय कीमतों में वृद्धि का रूझान दिख रहा है। सरकार ने कई उपायों के साथ प्रतिक्रिया दी है जैसे बफर स्टॉक के प्रयोग के माध्यम से मूल्य वृद्धि के दौरान प्रभावी हस्तक्षेप सुनिश्चित करने के लिए सरकार ने किसान/किसानों के संघों से वर्ष 2020-21 और 2021-22 में दालों की खरीद की है। इन दालों के स्टॉक का उपयोग बाद में राज्यों को आपूर्ति के माध्यम से कीमतों को कम करने और खुले बाजार में बिक्री के माध्यम से निपटाने के लिए किया जाता है। कोविड-19 महामारी के दौरान अप्रैल और नवंबर, 2020 के बीच लगभग 19 करोड़ एनएफएसए लाभार्थी परिवारों को प्रति माह प्रति परिवार नि:शुल्क 1 कि.ग्रा. के दर पर आपूर्ति के लिए बफर से दालों का अत्यंत प्रभावपूर्ण रूप से प्रयोग किया गया।

✓ इसके अतिरिक्त, जुलाई 2021 में आवश्यक वस्तु अधिनयम, 1955 के तहत कुछ दालों पर सरकार ने स्टॉक सीमा लगाई है जिसका कीमतों को कम करने में लाभकारी प्रभाव पड़ा है। आदेश ने स्टॉक होल्डर संस्थाओं के लिए उपभोक्ता मामले विभाग के पोर्टल पर अपने स्टॉक की स्थिति की घोषणा करना और स्टॉक को सीमा से अधिक होने की स्थिति में 30 दिनों के भीतर निर्धारित सीमा तक लाना अनिवार्य कर दिया है।

✓ दालों की घरेलू उपलब्धता बढ़ाने के सक्रिय उपायों को जारी रखते हुए, 15 मई, 2021 से 31 अक्तूबर, 2021 की अवधि के लिए तूर, उड़द और मूंग को प्रतिबंधित श्रेणी से मुक्त श्रेणी में अंतरित कर आयातित

नीति में बदलाव किए गए हैं। मसूर पर मूल आयात शुल्क और कृषि अवसंरचना और विकास उपकर को घटाकर क्रमश: शून्य और 10% कर दिया गया है। इसके अतिरिक्त, म्यांमार के साथ उड़द के 2.5 लाख मीट्रिक टन और तूर के 1 लाख मीट्रिक टन के वार्षिक आयात के लिए और मलावी के साथ 0.50 लाख मीट्रिक टन तूर के वार्षिक आयात के लिए 5 वर्षों के समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं। इसके अतिरिक्त, 2 लाख मीट्रिक टन तूर के वार्षिक आयात के लिए मोजाम्बिक के साथ समझौता ज्ञापन को और 5 वर्षों के लिए बढ़ा दिया गया है। खाद्य तेलों की कीमतों को कम करने के लिए, कच्चे पॉम तेल (सीपीओ) पर शुल्क में 30 जून, 2021 से 30 सितंबर, 2021 तक 5% कटौती की गई है। इस कटौती ने सीपीओ के प्रभावी कर के दर को पहले के 35.75% से घटाकर 30.25% कर दिया है। इसके अतिरिक्त, रिफांइड पॉम तेल/पामोलीन पर शुल्क को 45% से घटाकर 37.5% हो गया है। रिफाइंड ब्लीच्ड डियोडोराइज्ड (आरबीडी) पॉम ऑयल और आरबीडी पामोलीन के लिए एक संशोधित आयात नीति 30 जून, 2021 से लागू की गई है, जिसके तहत इन वस्तुओं को प्रतिबंधित से हटाकर मुक्त श्रेणी में कर दिया गया है।

10.6 उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सी0पी0आई0) तथा थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू0पी0आई0) के आधार पर मंहगाई की समग्र रुझान

10.6.1 उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (संयुक्त) आधारित शीर्ष मंहगाई जो दिसम्बर, 2020 माह में 4.59% थी, दिसंबर, 2021 माह में बढ़कर 5.59% हो गई। खाद्य मूल्य वृद्धि उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक (सी.एफ.पी.आई.) पर आधारित खाद्य मूल्य वृद्धि जो दिसम्बर, 2020 में 3.4 थी दिसम्बर, 2021 में बढ़कर 4.05 हो गई। उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सी.पी.आई.) और उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक (सी.एफ.पी.आई.) की मुद्रास्फीति के माह-वार ब्यौरे निम्नानुसार हैं:

(उपभोक्ता मूल्य सूचकांक संयुक्त महंगाई % में)

	विवरण	भार	दिसं.-20	अप्रैल -21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अप्रैल-21	सितं-21	अक्तू-21	नवं-21	दिसं-21
उपभोक्ता मूल्य सूचकांक - संयुक्त (आधार 2012=100)	सभी समूह	100	4.59	4.23	6.3	6.26	5.59	5.3	4.35	4.48	4.91	5.59
	खाद्य (सी0एफ0पी0आई0*)	39.06	3.41	1.96	5.01	5.15	3.96	3.11	0.68	0.85	1.87	4.05
	अनाज और उत्पाद	9.67	0.98	-2.96	-1.42	-1.94	-1.68	-1.42	-0.61	0.41	1.51	2.62
	दालें और उत्पाद	2.38	15.98	7.51	9.39	10.01	9.04	8.81	8.75	5.36	3.18	2.43
	सब्जियां	6.04	-10.51	-14.53	-1.92	-0.7	-7.8	-11.73	-22.42	-19.43	-13.58	-2.99
	चीनी एवं मिठाइयां	1.36	0.53	-5.99	-1.46	0.79	-0.52	-0.6	3.01	5.36	6.16	5.58
	तेल एवं वसा	3.56	20.05	25.91	30.92	34.78	32.53	33.07	34.19	33.57	29.67	24.32
	ईंधन एवं प्रकाश	6.84	2.92	7.98	11.86	12.61	12.38	12.95	13.63	14.35	13.35	10.95

*स्रोत:सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, *उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक*

टिप्पणी : उपभोक्ता मूल्य सूचकांक - संयुक्त के विगत एक माह के आंकड़े अनंतिम हैं

10.6.2 थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू0पी0आई0) पर आधारित मंहगाई दिसंबर 2020 में 0.3% थी, जो कि दिसंबर, 2020 माह में -0.5% हो गई।

विगत नौ माह और अप्रैल और दिसंबर, 2021 के लिए थोक मूल्य सूचकांक आधारित महंगाई का माह-वार विवरण नीचे दिया गया है:

(डब्ल्यूपीआई मुद्रास्फीति % में)

थोक मूल्य सूचकांक मंहगाई (प्रतिशत में)

	विवरण	भार	दिसं-2020	अप्रैल-20	मई-20	जून-20	जुलाई-20	अगस्त-20	सितंबर-20	अक्तू-20	नवंबर-20	दिसंबर-20
थोक मूल्य सूचकांक (आधार 2012 =100)	सभी वस्तुएं	100.00	0.3	2.1	0.9	0.8	1.3	1.2	1.2	3.3	2.2	-0.5
	खाद्य वस्तुएं	15.26	-9.0	5.2	-2.0	0.9	1.0	0.2	2.4	7.5	6.8	-1.9
	दालें	1.03	-3.9	4.0	3.7	-1.4	-4.8	1.7	4.2	-0.4	-0.8	-2.4
	गेंहू	0.64	-0.6	5.8	1.3	-1.7	-2.9	1.1	2.7	2.8	3.5	1.2
	सब्जियां	1.87	-67.7	2.4	-10.0	23.0	25.9	-5.9	-6.8	59.5	54.6	-11.2
	आलू	0.28	-126.7	18.5	15.7	5.1	5.5	13.2	-11.6	14.4	43.2	-36.8
	चीनी	1.06	0.0	1.5	0.7	-0.8	-1.0	3.2	6.0	1.2	-2.3	-0.6

स्रोत : आर्थिक सलाहकार का कार्यालय, उद्योग संवर्धन और आंतरिक व्यापार विभाग,

टिप्पणी : थोक मूल्य सूचकांक के विगत दो माह के आंकड़े अनंतिम हैं।

अनुलग्नक-I

179 रिपोर्टिंग केंद्रों का वर्षवार विवरण

वर्ष	विद्यमान केंद्रों की कुल संख्या	जोड़े गए/हटाए गए रिपोर्टिंग केंद्रों की संख्या	जोड़े गए रिपोर्टिंग केंद्रों का नाम	जोड़ने/हटाने के बाद केंद्रों की कुल संख्या
1998	-	18	अगरतला, अहमदाबाद, आइज़ॉल, बेंगलुरु, भोपाल, भुवनेश्वर, चेन्नई, दिल्ली, गुवाहाटी, हैदराबाद, जयपुर, कोलकाता, लखनऊ, मुंबई, पटना, शिलांग, शिमला और तिरुवनंतपुरम	18
1999	18	शून्य	शून्य	18
2000	18	शून्य	शून्य	18
2001	18	शून्य	शून्य	18
2002	18	शून्य	शून्य	18
2003	18	शून्य	शून्य	18
2004	18	शून्य	शून्य	18
2005	18	शून्य	शून्य	18
2006	18	9	अमृतसर, चंडीगढ़, देहरादून, जम्मू, कोहिमा, लुधियाना, रायपुर, रांची और श्रीनगर	27
2007	27	शून्य	शून्य	27
2008	27	शून्य	शून्य	27
2009	27	शून्य	शून्य	27
2010	27	23	कानपुर, डिंडीगुल, राजकोट, विजयवाड़ा, आगरा, भटिंडा, भागलपुर, कटक, धारवाड़, दीमापुर, हिसार, इंदौर, ईटानगर, जोधपुर, करनाल, कोटा, मंडी, नागपुर, संबलपुर, सिलीगुड़ी, तिरुचिरापल्ली, वाराणसी और एर्नाकुलम	50
2011	50	1 (हटाया गया)	कोहिमा	49
2012	49	6	पोर्ट ब्लेयर, पुदुचेरी, पणजी, ग्वालियर, जबलपुर और कोझीकोड	55
2013	55	2	राउरकेला और विशाखापट्टनम	57
2014	57	7	गुड़गांव, पंचकुला, कोयंबटूर, तिरुनेलवेली, रीवा, सागर और पूर्णिया	64
2015	64	21	त्रिशूर, वायनाड, पलक्कड़, हल्द्वानी, धर्मशाला, मैसूर, मंगलौर, सूरत, भुज, करीमनगर, वारंगल, आदिलाबाद, सूर्यपेट, जडचेरला, रुद्रपुर, हरिद्वार, झांसी, मेरठ, इलाहाबाद, गोरखपुर और सोलन	85
2016	85	15	पुणे, नासिक, कुरनूल, तिरुपति, दुर्ग, अंबिकापुर, बिलासपुर, जगदलपुर, उदयपुर, पुरुलिया, खड़गपुर, रामपुरहाट, मालदा, रायगंज और गंगटोक	100
2017	100	1	इम्फाल	101
2018	101	8	दरभंगा, तुरा, गया, मुज़फ़्फ़रपुर, जोवाई, बालासोर, जेयपोर और बरहामपुर	109
2019	109	5	कडलोर, धर्मपुरी, वेल्लोर, रामनाथपुरम और मायाबुंदर	114
2020	114	8	पुंछ, होशंगाबाद, उज्जैन, झाबुआ, शहडोल, उना, बड़ीपादा और बालनगीर	122
2021	122	57	गुमला, साहिबगंज, बोकारो, लोहरदगा, सिमडेगा, बैंगलोर (पूर्वी रेंज), बेलगावी, कालाबुरागी, तुमकुरु, बेल्लारी, धवनगेरे, शिवमोग्गा, विजयपुर, बिलासपुर-एचपी, सहारनपुर, बरेली, अयोध्या, मुरादाबाद, अलीगढ़, मिर्जापुर, मुरैना, भरतपुर, अजमेर, बीकानेर, सारण, मुंगेर, सहरसा, मधुबनी, रोहतास, मोतिहारी, समस्तीपुर, कटिहार, अररिया, नवादा, खगड़िया, मानगाँव, सेलम्बा, बोडेली, वाघई, वापी, धनबाद, जमशेदपुर, कुपवाड़ा, दंतेवाड़ा, चंबा, हमीरपुर, आजमगढ़, बांदा, गोंडा, कासरगोड, कोट्टायम, पथानामथिट्टा, गिरिडी, धरनी, सोहरा, मैरंग, माहे	179
			कुल - 179	

अनुलग्नक-II

22 आवश्यक खाद्य पदार्थों के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य जनवरी-दिसम्बर, 2021 (रुपये प्रति किग्रा)

चावल												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	30.53	30.57	30.26	30.00	30.00	30.87	31.00	31.48	31.47	31.81	31.17	32.00
मुंबई	33.43	31.61	31.61	31.27	31.61	34.70	33.45	31.52	32.67	33.90	33.57	33.40
कोलकाता	32.06	32.89	32.71	32.45	33.00	33.07	32.16	32.23	33.10	33.94	35.43	36.19
चेन्नई	52.00	51.96	52.97	54.36	56.62	56.90	55.21	55.81	57.00	57.45	59.00	58.03
अखिल भारतीय औसत	37.46	37.48	37.71	36.62	36.22	35.66	35.58	35.39	35.10	35.27	35.49	35.53

गेहूं												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	21.33	22.08	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	25.00	22.74	24.00	24.00
मुंबई	36.75	35.50	35.97	37.73	36.84	35.73	36.00	36.19	37.10	38.00	36.53	35.16
कोलकाता	30.00	23.00	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.
चेन्नई	39.70	40.31	37.32	37.18	38.62	39.00	39.61	39.00	39.00	39.00	38.93	36.03
अखिल भारतीय औसत	28.68	27.95	27.90	27.05	26.20	26.40	26.64	26.56	26.75	27.28	27.98	27.97

आटा (गेहूं)												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	24.13	24.00	24.23	24.23	24.29	24.00	24.00	24.00	24.47	25.23	25.17	26.00
मुंबई	39.86	38.39	39.00	40.63	39.68	39.80	40.48	41.26	41.90	42.00	41.43	40.16
कोलकाता	24.68	25.14	25.00	25.38	26.00	25.40	24.13	24.68	26.00	26.45	27.03	27.00
चेन्नई	39.37	39.81	40.84	41.21	42.33	43.50	43.39	43.04	43.00	41.55	36.86	35.16
अखिल भारतीय औसत	31.53	31.52	31.77	31.00	29.54	30.07	30.22	30.22	30.39	30.67	31.15	31.20

चना दाल												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	71.77	69.96	70.26	74.00	75.84	75.00	73.55	72.84	73.33	73.16	73.40	73.81
मुंबई	81.25	78.39	79.48	82.23	82.19	79.53	72.00	77.61	86.23	80.27	80.60	79.23
कोलकाता	69.19	68.71	73.55	79.79	81.58	80.33	74.71	74.84	79.17	78.90	77.63	75.97
चेन्नई	80.52	75.08	76.58	75.39	76.62	76.90	76.14	76.04	75.62	75.48	76.55	73.87
अखिल भारतीय औसत	73.29	72.19	73.60	74.90	76.97	76.70	75.17	74.97	75.71	76.03	76.24	75.41

तूर/अरहर दाल												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	106.57	104.93	108.71	110.00	117.23	113.10	109.94	106.42	108.43	110.00	110.00	104.81
मुंबई	105.32	98.00	101.00	108.27	111.42	113.17	107.71	110.94	115.60	108.97	105.97	105.13
कोलकाता	100.48	104.96	107.87	110.76	112.00	111.30	101.61	104.32	109.33	107.29	102.80	100.87
चेन्नई	101.22	106.62	108.13	107.82	112.46	116.35	112.21	111.00	108.79	108.17	108.66	104.87
अखिल भारतीय औसत	104.61	104.42	106.30	107.00	108.45	107.41	105.66	104.64	105.42	105.53	104.86	102.88

उड़द दाल												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	105.27	109.29	120.77	118.13	120.13	115.97	115.29	116.00	119.90	119.39	122.77	122.65
मुंबई	143.07	130.00	128.97	132.40	128.26	125.17	118.13	119.84	131.23	115.97	114.00	116.26
कोलकाता	105.19	104.93	106.39	106.14	106.61	106.23	96.06	93.97	100.57	103.94	103.60	104.32
चेन्नई	119.22	128.65	125.32	122.86	126.08	122.70	118.21	113.96	118.17	115.76	114.38	113.45
अखिल भारतीय औसत	109.00	108.94	110.09	110.17	109.79	108.90	106.85	105.65	106.61	107.11	107.47	106.75

मूंग दाल												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	105.67	108.71	108.90	108.37	106.23	102.53	100.13	100.35	103.43	103.35	104.93	102.97
मुंबई	150.79	142.93	129.52	129.33	136.55	132.27	119.84	118.03	126.50	119.90	118.03	114.32
कोलकाता	105.29	109.50	109.94	109.86	113.90	114.00	103.84	101.65	105.43	104.32	104.20	102.94
चेन्नई	117.96	119.42	117.42	117.54	116.92	117.90	114.54	112.04	109.28	107.41	105.17	105.16
अखिल भारतीय औसत	106.57	106.41	106.75	106.84	107.25	105.53	102.99	101.10	101.61	101.61	102.60	101.93

मसूर दाल												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	75.30	78.61	79.29	81.90	88.97	88.07	86.45	87.45	99.63	100.00	100.00	97.19
मुंबई	84.36	77.04	77.81	82.97	87.81	90.50	92.13	93.13	104.47	100.97	99.77	98.42
कोलकाता	86.71	91.68	94.16	97.43	101.00	102.20	99.26	100.19	104.03	104.48	103.90	103.16
चेन्नई	79.78	81.62	79.13	81.71	90.15	89.75	89.82	89.38	98.17	99.00	96.52	93.71
अखिल भारतीय औसत	81.04	80.57	80.60	82.53	85.08	86.93	87.00	88.28	92.15	94.87	96.47	96.52

मूंगफली का तेल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	183.30	174.00	183.48	193.13	197.58	198.33	188.06	185.23	186.73	187.94	194.23	192.00
मुंबई	182.19	178.86	182.48	191.30	181.23	176.03	175.61	177.16	184.13	178.43	169.87	166.45
कोलकाता	183.93	182.83	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.
चेन्नई	175.65	174.15	176.61	177.50	185.85	181.50	175.07	172.88	172.34	171.14	167.10	167.48
अखिल भारतीय औसत	161.86	163.46	166.59	170.66	175.66	178.89	178.04	178.07	180.69	182.32	181.43	181.48

सरसों का तेल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	146.53	148.32	150.71	154.30	175.23	177.23	168.35	180.06	192.97	197.19	204.50	201.94
मुंबई	164.46	155.21	150.71	161.57	170.06	160.33	163.61	174.26	194.80	203.40	203.53	200.35
कोलकाता	141.00	140.21	146.71	155.14	175.29	176.00	165.71	171.58	185.93	190.10	186.80	181.19
चेन्नई	126.43	117.42	133.10	149.54	157.62	172.95	188.78	183.46	182.45	182.00	184.21	190.00
अखिल भारतीय औसत	144.20	144.88	150.38	155.39	165.76	170.68	170.05	172.28	179.29	184.83	186.35	186.62

वनस्पति (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	120.57	121.93	130.74	136.70	139.77	143.00	137.68	141.55	144.73	144.26	150.90	148.03
मुंबई	134.69	141.00	139.58	148.07	144.90	140.17	139.87	144.26	152.67	145.80	149.27	150.65
कोलकाता	116.83	112.32	117.19	125.03	130.94	132.77	129.58	128.58	131.17	132.19	131.27	128.97
चेन्नई	125.91	125.04	129.42	137.29	148.00	155.80	152.41	147.88	141.31	140.97	150.62	145.71
अखिल भारतीय औसत	111.06	114.82	119.37	124.85	129.03	132.57	132.73	134.20	136.28	137.71	138.84	138.32

सोया तेल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	133.77	134.86	142.06	151.00	160.00	160.90	157.97	158.45	158.83	154.87	160.27	156.87
मुंबई	118.88	119.50	128.48	143.57	154.94	142.27	146.29	148.06	147.27	154.03	151.73	153.58
कोलकाता	130.97	132.86	138.23	150.41	164.06	163.13	153.71	159.94	160.00	158.97	150.50	144.42
चेन्नई	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.
अखिल भारतीय औसत	121.11	124.90	131.11	138.78	149.39	152.59	150.82	153.32	155.14	155.02	153.26	150.59

सूर्यमुखी तेल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	150.37	154.39	172.32	188.57	197.45	197.67	191.84	186.68	185.17	185.03	190.63	185.77
मुंबई	155.19	159.89	184.90	180.33	179.68	155.57	162.29	169.58	163.17	170.50	158.70	153.81
कोलकाता	148.03	152.25	163.19	182.97	189.90	189.30	178.61	176.74	176.33	174.19	170.00	165.26
चेन्नई	149.91	145.00	159.03	163.25	169.69	166.35	158.96	160.65	156.59	152.03	144.38	141.10
अखिल भारतीय औसत	139.23	143.70	153.43	161.27	170.34	173.12	171.03	171.10	170.69	169.15	166.27	163.85

पॉम ऑयल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	121.83	115.61	124.19	130.20	131.65	129.93	126.61	131.39	132.33	130.68	136.47	134.68
मुंबई	110.04	115.04	123.55	132.20	137.19	122.30	127.29	132.13	130.40	133.20	125.20	121.90
कोलकाता	118.30	120.39	126.97	134.31	145.00	142.50	133.68	140.26	141.00	137.00	133.90	129.84
चेन्नई	123.52	114.35	127.94	130.54	139.69	129.50	122.52	133.31	128.24	126.24	125.34	120.87
अखिल भारतीय औसत	112.03	113.78	119.97	124.70	132.11	132.33	129.60	131.87	132.69	132.89	131.46	129.92

आलू												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	19.80	15.89	14.48	17.33	18.74	19.67	18.84	18.00	18.60	19.77	24.47	18.35
मुंबई	31.96	31.96	29.68	23.73	22.48	24.97	21.48	21.87	20.47	22.90	27.63	22.74
कोलकाता	13.94	9.04	11.23	14.62	16.48	15.23	14.29	14.00	13.90	15.68	17.63	19.32
चेन्नई	27.48	22.31	21.90	22.11	21.92	22.00	22.00	21.96	21.38	27.20	29.00	25.87
अखिल भारतीय औसत	25.95	20.37	18.49	18.09	18.78	20.17	20.62	20.48	20.31	21.90	26.18	23.69

प्याज												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	35.50	49.64	33.71	23.70	24.48	34.03	34.52	32.35	30.47	43.48	41.30	30.03
मुंबई	45.22	58.39	33.74	21.83	21.06	28.67	26.61	27.29	26.43	41.52	41.87	36.87
कोलकाता	45.61	49.71	38.71	25.83	28.94	36.17	37.00	36.87	35.90	48.23	41.80	41.29
चेन्नई	39.39	46.23	31.90	19.04	17.69	25.70	27.63	27.38	24.52	34.83	37.45	35.19
अखिल भारतीय औसत	38.59	44.08	34.20	23.89	23.64	26.99	29.13	29.35	28.49	37.41	39.94	35.28

टमाटर												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	25.77	24.46	21.84	25.57	18.42	19.80	36.29	33.94	30.83	56.03	63.47	48.39
मुंबई	33.19	32.61	32.19	34.70	34.29	34.50	29.68	26.74	17.00	51.57	51.37	45.90
कोलकाता	30.35	24.04	19.19	18.79	28.71	35.23	40.52	44.10	42.23	71.32	77.33	67.87
चेन्नई	23.87	27.27	21.84	18.46	14.23	11.75	18.00	23.54	21.00	45.20	76.48	60.32
अखिल भारतीय औसत	25.14	23.58	19.07	18.57	18.32	21.27	26.80	30.06	27.99	43.05	58.32	53.62

चीनी												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	37.63	37.29	37.10	37.83	38.00	38.00	37.81	39.16	41.57	42.74	42.73	40.03
मुंबई	39.00	39.21	40.03	39.73	39.06	38.63	39.13	40.32	41.30	41.97	42.60	42.06
कोलकाता	40.68	40.82	40.00	40.83	41.03	41.00	40.39	40.58	42.20	44.00	44.00	43.39
चेन्नई	41.17	41.11	41.00	41.04	40.92	41.00	41.00	41.85	45.93	45.76	43.66	40.58
अखिल भारतीय औसत	39.77	39.34	39.29	39.47	39.85	39.70	39.50	40.02	41.44	42.30	42.44	41.95

गुड़												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	48.90	48.54	49.23	48.00	47.87	49.00	48.81	48.97	49.30	52.71	56.60	50.39
मुंबई	62.26	63.61	63.55	66.17	63.90	66.93	67.00	66.87	66.47	66.00	66.80	63.42
कोलकाता	43.26	42.71	42.74	45.55	47.97	48.55	50.00	50.26	51.23	53.03	56.73	52.81
चेन्नई	73.09	72.44	64.45	62.82	62.77	63.00	63.00	62.88	62.97	63.76	65.00	61.94
अखिल भारतीय औसत	47.94	47.78	47.04	46.43	46.24	46.84	47.19	47.19	47.47	48.31	49.46	48.98
दूध @												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00	47.35	48.00	48.00	48.00	48.00	48.00
मुंबई	45.96	45.93	46.03	46.33	46.06	47.07	47.48	48.13	49.03	49.00	49.03	49.06
कोलकाता	42.61	43.89	44.00	43.93	43.97	43.97	46.00	46.00	45.97	45.94	46.00	45.94
चेन्नई	43.00	43.00	43.00	43.00	42.08	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00
अखिल भारतीय औसत	47.61	48.50	48.75	48.59	48.67	48.93	48.95	49.21	49.26	49.48	49.88	49.94
खुली चाय												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	239.70	240.68	235.13	228.80	235.06	225.17	230.90	228.10	228.63	232.45	241.80	241.48
मुंबई	281.22	282.29	282.10	285.17	285.42	284.37	287.77	291.19	309.57	322.67	329.37	333.19
कोलकाता	178.42	194.11	197.00	196.86	224.35	229.83	230.00	230.00	229.83	229.52	230.00	229.35
चेन्नई	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	227.35	246.67	275.73	288.00	288.14	288.00	288.00
अखिल भारतीय औसत	264.52	276.76	277.86	276.68	275.04	275.39	277.62	282.10	284.27	285.02	282.49	286.54
नमक पैक (आयोडाइज्ड)												
केन्द्र	जनवरी-21	फरवरी-21	मार्च-21	अप्रैल-21	मई-21	जून-21	जुलाई-21	अगस्त-21	सितंबर -21	अक्तूबर-21	नवंबर-21	दिसंबर-21
दिल्ली	19.70	19.89	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.10	20.00	21.55
मुंबई	20.00	21.00	21.00	21.00	21.00	21.00	21.00	21.10	21.33	21.93	22.00	22.00
कोलकाता	11.13	15.36	17.00	16.86	16.94	16.93	17.00	17.00	16.93	16.87	17.00	16.87
चेन्नई	19.35	19.44	19.84	19.07	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.07	19.00	19.00
अखिल भारतीय औसत	17.49	17.69	17.70	17.97	17.99	18.11	17.96	18.20	18.25	18.29	18.32	18.41

एन आर- रिपोर्ट नहीं की गई

जागो ग्राहक जागो
चमकने वाली हर चीज सोना नहीं होती
सोना खरीदने से पहले उसकी शुद्धता सुनिश्चित करें
आज़ादी का अमृत महोत्सव
सोना खरीदने से पहले ये तीन निशान अवश्य देखें:
जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)
NCH
UMANG
www.consumerhelpline.gov.in
मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

एमआरपी का अर्थ है अधिकतम खुदरा मूल्य
सभी करों सहित
विक्रेता:
एमआरपी से अधिक
वसूल करना दंडनीय अपराध है।
उपभोक्ता:
अपने अधिकारों का प्रयोग करें, एमआरपी से
अधिक भुगतान कभी नहीं करें।
ऐसी शिकायतों के लिए सम्पर्क करें : संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के
बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग
संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग
के सम्पर्क विवरण के लिए देखें : www.consumeraffairs.nic.in
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
जागो ग्राहक जागो

अध्याय-11

आवश्यक वस्तु विनियम तथा प्रवर्तन

11.1 यह विभाग अन्य बातों के साथ-साथ निम्नलिखित अधिनियमों को भी प्रशासित कर रहा है:

(क) आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955

(ख) चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 (पीबीएम अधिनियम, 1980)

11.2 भारत के संविधान का उद्देश्य अपने सभी नागरिकों के लिए आर्थिक न्याय उपलब्ध कराना है। इसे प्राप्त करने के लिए, सरकार के लिए तंत्र और सिद्धांतों के संगत उपबंधों में निम्नलिखित शामिल हैं:-

(i) अनुच्छेद 38 "राज्य सरकार ऐसी सामाजिक व्यवस्था करेगा, जिसमें सामाजिक, आर्थिक और राजनैतिक न्याय राष्ट्रीय जीवन की सभी संस्थाओं को अनुप्रमाणित करे, भरसक प्रभावी रूप में स्थापना और संरक्षण करके लोक कल्याण की अभिवृद्धि का प्रयास करेगा। राज्य, विशिष्टतया, आय की असमानताओं को कम करने का प्रयास करेंगे और न केवल व्यक्तियों के बीच बल्कि विभिन्न क्षेत्रों में रहने वाले अपितु विभिन्न व्यवसायों में लगे हुए लोगों के समूहों के बीच भी प्रतिष्ठा, सुविधाओं और अवसरों की असमानता समाप्त करने का प्रयास करेगा।"

(ii) अनुच्छेद 39, "राज्य अपनी नीति का, विशिष्टतया, इस प्रकार संचालन करेगा कि सुनिश्चित रूप से (क) पुरूष और स्त्री सभी नागरिकों को समान रूप से जीविका के पर्याप्त साधन प्राप्त करने का अधिकार हो; (ग) आर्थिक व्यवस्था इस प्रकार चले जिससे धन और उत्पादन-साधनों का सर्वसाधारण के लिए अहितकारी संकेंद्रण न हो।"

(iii) अनुच्छेद 46, "राज्य, जनता के दुर्बल वर्गों के, विशिष्टतया, अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों के शिक्षा और अर्थ संबंधी हितों की विशेष सावधानी से अभिवृद्धि करेगा और सामाजिक अन्याय और सभी प्रकार के शोषण से उसकी संरक्षा करेगा"

11.3 भारत के लोगों द्वारा अंगीकार की गई भारत के संविधान की प्रस्तावना, अन्य बातों के साथ-साथ, इसके सभी नागरिकों के लिए: सामाजिक, आर्थिक एवं राजनीतिक न्याय सुनिश्चित करती है। इसके अतिरिक्त, अनुच्छेद 19(1) और अनुच्छेद 21 में निम्नलिखित व्यवस्था की गई है:

- अनुच्छेद 19. (1)(छ) सभी नागरिकों को कोई वृत्ति अथवा किसी उपजीविका, व्यापार अथवा कारोबार करने का अधिकार प्राप्त होगा।
- अनुच्छेद 21. किसी व्यक्ति को उसके जीवन या व्यक्तिगत स्वतंत्रता से विधि द्वारा स्थापित प्रक्रिया के अनुसार को छोड़कर वंचित नहीं किया जाएगा।

11.4 आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 को संविधान की अनुसची IX में रखा गया है। संवैधानिक प्रावधानों के अनुसार, इस अधिनियम के अंतर्गत, लोकहित, लोक व्यवस्था, सदाचार और नैतिकता हेतु उक्त उल्लिखित मौलिक अधिकारों को प्रतिबंधित करने का अधिकार राज्य के पास है। यह अधिनियम लोकहित के संरक्षण के लिए लोकव्यवस्था तथा आर्थिक रूप से वंचित वर्गों जैसे अंत्योदय अन्न योजना परिवारों तथा सरकारी स्कीमों के ऐसे अन्य लाभार्थियों के प्राणों की सुरक्षा सुनिश्चित करता है। आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के तहत जारी किए गए आदेशों का उल्लंघन, सी.आर.पी.सी. के अध्यधीन, एक दंडनीय अपराध है।

11.5 उपर्युक्त उल्लिखित संवैधानिक उद्देश्यों को प्राप्त करने की जिम्मेदारी केंद्र और राज्य, दोनों सरकारों की है जिसमें देश के आर्थिक रूप से कमजोर परिवारों/लोगों को सभी आवश्यक वस्तुओं की उचित कीमतों पर पर्याप्त उपलब्धता को सुनिश्चित करना शामिल है। इस राष्ट्रीय उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, केंद्र सरकार द्वारा मानव-जाति के रूप में आम जनता के लिए आवश्यक वस्तुओं के मूल्य, उत्पादन, आपूर्ति और वितरण तथा व्यापार और वाणिज्य को संवैधानिक रूप से सुनिश्चित किया जाएगा। इस प्रयोजन को पूरा करने के लिए, सातवीं अनुसूची की समवर्ती सूची के अनुच्छेद 246, प्रविष्टि सं. 33 के तहत संसद ने 1 अप्रैल, 1955 को भारत के माननीय राष्ट्रपति की सहमति से आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 पारित किया था। इस अधिनियम के तहत, केंद्र सरकार की शक्तियां, व्यापक रूप से, राज्य सरकारों को दिनांक 09.06.1978 के आदेश के तहत 'खाद्य पदार्थों' के लिए और दिनांक 30.11.1974 के आदेश के तहत 'खाद्य पदार्थों के अलावा' के लिए प्रत्यायोजित की गई हैं।

11.6 आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 सरकार को, आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति को बनाए रखने अथवा उसमें वृद्धि करने के लिए तथा उचित मूल्यों पर उनके समान वितरण और उनकी उपलब्धता को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों, उत्पादन, आपूर्ति, वितरण आदि को विनियमित करने के लिए सशक्त बनाता है। अधिनियम के तहत अधिकांश शक्तियां केंद्र सरकार द्वारा राज्य सरकारों को इस निर्देश के साथ प्रत्यायोजित की गई हैं

कि वे अपनी इन शक्तियों का प्रयोग करेंगे। अधिनियम के तहत, केंद्र सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों और राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों ने अधिनियम के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए उत्पादन, वितरण मूल्य आदि को विनियमित करने के लिए केंद्रीय आदेश जारी किए हैं और वस्तुओं को आवश्यक वस्तुएं घोषित किया है। वर्तमान में, कृषकों, आम जनता और गरीबी रेखा से नीचे के परिवारों के हितों का संरक्षण करने के लिए केवल सात आवश्यक वस्तुओं को आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955 के तहत रखा गया है। आम जनता को आबंटित की जाने वाली आवश्यक वस्तुओं की उचित दरों पर उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत विभिन्न विनियामक आदेश जारी करने, नीतियां और तंत्र बनाने के लिए केंद्र सरकार की शक्तियों का प्रयोग किया जा रहा है। निम्नलिखित आवश्यक वस्तुओं को आवश्यक वस्तु अधिनियम में अधिसूचित किया गया है (उत्पाद के संबंध में नियंत्रण आदेश जारी करने के लिए व्यापार नियमों के आबंटन के अनुसार अधिकृत केन्द्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों के नामों के साथ)

क्रम सं.	वस्तु
1	औषधियां
2	उर्वरक, अकार्बनिक, कार्बनिक अथवा मिश्रित
3	'खाद्य पदार्थ'* जिसमें खाद्य तिलहन और तेल शामिल है
4	पूर्णत: सूत से निर्मित हैंक यार्न;
5	पैट्रोलियम और पैट्रोलियम उत्पाद
6	कच्चा जूट और जूट के वस्त्र;
7(i)	खाद्य फसलों के बीज और फल और सब्जियों के बीज
(ii)	पशुचारे के बीज
(iii)	जूट के बीज; और
(iv)	बिनौला
8	सोया भोजन **[अधिसूचना सं. का.आ. 5369 (ई) दिनांक 23.12.2021 खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग द्वारा जारी]**

11.7 मंत्रिमंडल के निर्णय के अनुसार, केंद्र सरकार ने दिनांक 29 सितंबर, 2016 को आदेश सा.का.नि. 929 (अ) जारी किया और सभी सुसंगत आदेशों को मिला दिया गया तथा यह अनुमति दी गई कि कोई भी व्यापारी स्वतंत्र रूप से किसी भी मात्रा में गेहूं, गेहूं उत्पादों (नामत: मैदा, रवा, सूजी, आटा, परिणामी आटा और भूसी), धान, चावल, मोटे

अनाज, गुड़, हाइड्रोजेनेटिड वनस्पति तेल अथवा वनस्पति, प्याज, खाद्य तिलहनें, खाद्य तेल, दालें तथा चीनी और आलू खरीद सकता है स्टॉक कर सकता है, बेच सकता है, परिवहन कर सकता है, वितरण कर सकता है, बेच सकता है, अधिप्राप्त कर सकता है, प्रयोग कर सकता है या उपभोग कर सकता है और इसलिए, इस अधिनियम के तहत जारी किसी आदेश के तहत उसे परमिट अथवा लाइसेंस की आवश्यकता नहीं होगी।

11.8 इस विभाग ने हाल ही में संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के एग्रीकल्चरल प्रोड्यूस एवं लाइफ स्टॉक कॉन्ट्रेक्ट फार्मिंग एंड सर्विसेस (प्रोमोशन एंड फेसिलिटेशन) एक्ट के तहत पंजीकृत अनुबंध कृषि के खरीददार को दिनांक 06.08.2019 के केन्द्रीय आदेश द्वारा खरीदे गये स्टॉक सीमा की गुणवत्ता के स्तर में छूट प्रदान की है। यह कृषि एवं कृषि प्रसंस्करण उद्योग में विनिवेश को बढ़ावा देकर किसान के आय को दोगुना करने के उद्देश्य को हासिल करने में मदद करेगा।

11.9 दिनांक 16-12-2019 के केन्द्रीय आदेश द्वारा आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत स्टॉक सीमा से विनिर्दिष्ट उत्पाद के स्टॉक (इस आदेश के उद्देश्य के लिए केन्द्र सरकार द्वारा विनिर्दिष्ट) पर छूट भी प्रदान की गई है, जिनमें व्युत्पन्न व्यापार अनुमत्य प्रत्यायित भंडागारण में रखे गये और विनिमय मंचों पर डिलीवरी के लिए भंडागारण विकास एवं विनियामक प्राधिकरण के साथ पंजीकृत है और यह छूट तब तक लागू होगा जब तक यह उपलब्ध है।

11.10 आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत लाइसेंसों की वार्षिक/आवधिक नवीकरण की आवश्यकता के बारे में चिंताओं को कम करने और व्यापार करने में आसानी के साथ-साथ 'मेक इन इंडिया' पर जोर देते हुए सभी संबंधित प्रशासनिक मंत्रालयों/विभागों को उनके अनुरूप संशोधन करने की सलाह दी गई थी। आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत संबंधित केन्द्रीय आदेश, जो यदि आवश्यक हो तो लाइसेंसों के नवीकरण को जारी लाइसेंस को जारी होने की तिथि से लगभग पांच वर्षों की अवधि अर्थात् आवश्यक वस्तु अधिरिनयम के तहत जारी लाइसेंस की वैधता था आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत जारी आदेश लगभग पांच वर्षों के लिए है। सभी संबंधित प्रशासनिक विभागों ने लाइसेंस की वैधता को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक आदेश जारी किए हैं।

11.11 भारत सरकार ने आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 को दिनांक 05.06.2020 को एक अध्यादेश प्रख्यापित कर संशोधित किया जिसे दिनांक 27.09.2020 को अधिसूचित आवश्यक वस्तु (संशोधन) अधिनियम द्वारा प्रतिस्थापित किया गया। आवश्यक वस्तु अधिनियम, 2020 की धारा 3 के तहत एक नई उप-धारा 1(क) को जोड़ा गया। आवश्यक वस्तु (संशोधन) अधिनियम, 2020 को लोकसभा में एक विधेयक के माध्यम से 29 नवंबर, 2021

को कृषि और किसान कल्याण मंत्री द्वारा निरस्त कर दिया गया था जिसे 29 नवंबर, 2021 को दोनों सदनों द्वारा पारित किया गया था और माननीय राष्ट्रपति ने 30 नवंबर, 2021 को अपनी सहमति दी थी।

11.12 अप्रैल-मई, 2021 में, दालों की कीमतों में उछाल आया, इसलिए दालों की जमाखोरी, कालाबाजारी आदि जैसी गतिविधियों को रोकने के लिए, केन्द्र सरकार ने दिनांक 14.05.2021 के आदेश के तहत सभी आयातकों/मिल मालिकों/ थोक विक्रेताओं को इस प्रयोजन हेतु बनाए गए एक ऑनलाइन पोर्टल पर स्टॉक घोषित करने के लिए अनिवार्य कर दिया। तत्पश्चात्, केन्द्र सरकार ने 2 जुलाई, 2021 की अधिसूचना के माध्यम से 31 अक्तूबर, 2021 तक दालों पर स्टॉक सीमा लगा दी। कीमतों में नरमी और राज्य सरकारों एवं विभिन्न हितधारकों से प्राप्त फीडबैक को ध्यान में रखते हुए, सरकार ने 19 जुलाई, 2021 के आदेश के तहत मिल मालिकों और थोक विक्रेताओं के लिए स्टॉक सीमा में ढील दी और आयातकों को इससे छूट दी।

11.13 व्यापक लोक हित में उचित कीमतों पर आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना सरकार का प्रमुख दायित्व है। इनमें से जिन तरीकों से राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को इन उद्देश्यों की उपलब्धि को हासिल की जा सकती है, उनमें आवश्यक खाद्य उत्पादों के व्यापारियों/डीलरों के साथ नियमित बैठकें आयोजित कर उनसे (व्यापारियों/डीलरों से) इन उत्पादों की कीमत और उपलब्धता पर फीडबैक लेना और जमाखोरी, सट्टेबाजी व्यापार, मुनाफाखोरी, कार्टेलिंग जैसे अनुचित एवं अवैध व्यापार प्रथाओं से स्वयं को दूर रहने के लिए उनसे आग्रह करना शामिल है। इस संबंध में सभी राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों राज्य और जिला स्तरों पर आवश्यक वस्तुओं के हितधारकों के साथ नियमित बैठकें आयोजित करने का अनुरोध किया गया है।

11.14 चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 का अनुपूरक है। इसका कार्यान्वयन राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के जरिए आवश्यक वस्तुओं आदि की जमाखोरी और चोरबाजारी जैसी गैर-कानूनी और अनैतिक व्यापार पद्धतियों के निवारण के लिए अधिनियम के तहत छह माह के निवारक नजरबंदी का आदेश देते हुए किया जा रहा है। यह अधिनियम केंद्र और राज्य सरकारों को ऐसे व्यक्तियों को नजरबंद करने में सशक्त बनाता है जिनकी गतिविधियां सामान्य रूप में सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत लक्षित समूहों सहित समुदाय के लिए आवश्यक वस्तुओं के अनुरक्षण के प्रति हानिकारक पाई जाती है।

11.15 इन अधिनियमों के उपबंधों को लागू करने के लिए, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उल्लंघनकर्ताओं के विरूद्ध कार्रवाई करने के लिए अग्र-सक्रिय होना पड़ेगा और उपभोक्ता मामले विभाग को नियमित रूप से सूचित करना होगा। राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों से प्राप्त रिपोर्टों के अनुसार (दिनांक 29.03.2022 तक प्राप्त हुई रिपोर्टों के

अनुसार) वर्ष 2021 के दौरान, 136382 छापे मारे गए, 17361 व्यक्तियों को गिरफ्तार किया गया, 6536 व्यक्तियों पर अभियोग चलाया गया और 1361 व्यक्तियों को दोषसिद्ध पाया गया और 9927.30/- लाख रूपये की वस्तुओं को जब्त किया गया, चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, के तहत 173 व्यक्तियों के विरूद्ध नजरबंदी आदेश जारी किए गए।

11.16 तमिलनाडु में, आवश्यक वस्तुओं के व्यापार में कदाचारों की जांच करने और आवश्यक वस्तुओं के व्यापार और आपूर्ति में चोर बाजारी, जमाखोरी और मुनाफाखोरी बर्दाश्त न करना सुनिश्चित करने और आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के तहत अधिसूचित किसी आदेश के उल्लंघन को रोकने के लिए के लिए, एक पृथक पुलिस विंग नामत: नागरिक आपूर्ति अपराध अन्वेषण विभाग की स्थापना की गई है ताकि सरकारी स्कीमों के लाभ लक्षित लाभार्थियों तक पहुँच सके। ऐसी संस्था किन्हीं अन्य राज्यों में मौजूद नहीं है। राज्यों से, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत आवश्यक वस्तुओं की निगरानी के तमिलनाडु मॉडल को अंगीकृत करने का अनुरोध किया गया है।

11.17 अधिकारी जिनसे संपर्क किया जाए:- दोनों अधिनियमों - आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 और चोर-बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम 1980 के तहत सक्षम प्राधिकारी- (i) संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110001, (ii) राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों में अधिनियमों के तहत कार्रवाई करने के लिए, राज्यों के खाद्य, नागरिक आपूर्ति/उपभोक्ता संरक्षण विभाग के संयुक्त सचिव (iii) संबंधित क्षेत्र के पुलिस कमिश्नर/आई.जी., पुलिस और (iv) संबंधित जिले के जिला मजिस्ट्रेट/जिला क्लेक्टर - हैं। इन प्राधिकारियों के अतिरिक्त, इस प्रयोजनार्थ राज्य सरकार, राज्य में जितने चाहे उतने अधिकारियों को शक्तियां प्रदान कर सकती है। नागरिकों/नागरिकों के समूहों/संघों आदि द्वारा जमाखोरों, चोर-बाजारियों, मुनाफाखोरों आदि, जिनकी गतिविधियां आम जनता और बी.पी.एल. परिवारों को आवश्यक वस्तुओं की पर्याप्त और उचित दरों पर उपलब्धता के संबंध में सरकार की स्कीमों के लाभों से वंचित कर सकती हैं, के विरूद्ध सरकारी आदेशों के उल्लंघन के संबंध में की जाने वाली शिकायतें लिखित में अथवा ई-मेल द्वारा किसी भी प्राधिकारी को की जा सकती हैं। इन दोनों अधिनियमों का कार्यान्वयन, आम जनता की जागरूकता और राज्य और संघ राज्य क्षेत्रों की पुलिस की अग्र-सक्रियता और संबंधित विभागों नामत: नागरिक आपूर्ति, उर्वरक/ कृषि, स्वास्थ्य आदि पर निर्भर करता है।

जागरूक उपभोक्ता ही
सशक्त उपभोक्ता है
जागो ग्राहक जागो
स्वयं को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाने के लिए अपने अधिकारों को जानें
• सुरक्षा का अधिकार
• सूचित किए जाने का अधिकार
• चयन का अधिकार
• सुनवाई का अधिकार
• प्रतितोष पाने का अधिकार
• उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
14404
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन: 1800-11-4000 या 14404

एमआरपी का अर्थ है अधिकतम खुदरा मूल्य
सभी करों सहित
विक्रेता:
एमआरपी से अधिक
वसूल करना दंडनीय अपराध है।
उपभोक्ता:
अपने अधिकारों का प्रयोग करें, एमआरपी से
अधिक भुगतान कभी नहीं करें।
ऐसी शिकायतों के लिए सम्पर्क करें : संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के
बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग
संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग
के सम्पर्क विवरण के लिए देखें : www.consumeraffairs.nic.in
जागो ग्राहक जागो
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago

अध्याय-12

बजट एवं वित्तीय पुनरीक्षा

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

12.1 कार्य

- 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 तैयार किया जाता है।
- वित्त मंत्रालय को भेजने से पूर्व सारे बजट प्रस्तावों की बारीकी से जांच करना।
- यह सुनिश्चित करना कि विभागीय लेखों का रख-रखाव सामान्य वित्तीय नियमों (जी.एफ.आर.) के अनुसरण में अपेक्षाओं के अनुरूप किया जाए। विशेष रूप से यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि मंत्रालय द्वारा न केवल उसके द्वारा प्रत्यक्ष रूप से नियंत्रित किए जाने वाले अनुदानों अथवा विनियोजनों में से किए गए व्यय के लेखों का रख-रखाव किया जा रहा है अपितु इसके द्वारा अधीनस्थ कार्यालयों द्वारा किए गए व्यय के आंकड़े भी प्राप्त किए जाएं ताकि मंत्रालय के पास अपने क्षेत्राधिकार में आने वाले व्यय की प्रगति की माह-दर-माह तस्वीर हो;
- आवश्यक नियंत्रण रजिस्टर रखकर स्वीकृत अनुदानों की तुलना में अनुदानों में से किए गए खर्च की प्रगति की निगरानी और पुनरीक्षा करना तथा जहां व्यय की प्रगति सामान्य न हो, वहां नियंत्रण प्राधिकारियों को समय रहते चेतावनी देना;
- बजट अनुमानों की वास्तविक तैयारी करने, बुक डेबिटों पर नजर रखने और प्रत्याशित बचतों को समय पर वापिस करने में सुविधा के लिए सामान्य वित्तीय नियमों के तहत अपेक्षित, देनदारियों और प्रतिबद्धताओं के रजिस्टर का उचित रख-रखाव सुनिश्चित करना;
- 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 सलाह देना। इसमें मंत्रालय को कार्यालय अध्यक्ष की हैसियत से प्राप्त शक्तियों के अलावा सभी शक्तियां शामिल हैं। आंतरिक वित्त प्रभाग द्वारा अनिवार्य रूप से यह सुनिश्चित किया जाएगा 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 प्रभाग के परामर्श से जारी किया गया है;

- अपेक्षित दृढ़ता के साथ स्कीमों/परियोजनाओं का उच्च गुणवत्ता मूल्यांकन और मूल्यांकन सुनिश्चित करना;
- अधीनस्थ प्राधिकारियों को शक्तियों के पुन: प्रत्यायोजन के प्रस्तावों की जांच करना;
- स्वयं को स्कीमों के साथ व्यापक रूप से सम्बद्ध रखना और और महत्वपूर्ण व्यय के प्रस्तावों के साथ उनके आरम्भिक स्तर से जुड़े रहना;
- परियोजनाओं और अन्य सतत् स्कीमों के मामले में स्वयं को प्रगति/निष्पादन के मूल्यांकन से जोड़े रखना और यह देखना कि बजट तैयार करते समय ऐसे मूल्यांकन अध्ययनों को दृष्टिगत रखा जाता है;
- विभाग और इसके प्रशासनिक नियन्त्रण में आने वाले संगठनों के अधिकारियों के विदेश प्रतिनियुक्ति प्रस्तावों की जांच करना।
- वित्त समिति और भारतीय मानक ब्यूरो की कार्यकारी समिति में केंद्र सरकार का प्रतिनिधित्व करना।
- नियंत्रक और महालेखा परीक्षक की लेखा परीक्षा रिपोर्टों और लेखों के पुनर्विनियोजन के संबंध में त्वरित कार्रवाई करना।
- सहमति अथवा सलाह के लिए वित्त मंत्रालय को भेजे जाने के लिए अपेक्षित, व्यय के सभी प्रस्तावों की जांच करना।
- वित्त मंत्रालय द्वारा वांछित निर्धारित विवरणों, रिपोर्टों और विवरणियों को नियमित रूप से और निर्धारित समय पर प्रस्तुत करना सुनिश्चित करना।

12.2 उपभोक्ता मामले विभाग के सम्बन्ध में वित्त वर्ष 2017-18 से 2021-22 (31 दिसम्बर, 2021 तक अनन्तिम) के बजट अनुमानों, संशोधित अनुमानों और वास्तविक व्यय को दर्शाने वाला विवरण

(करोड़ रूपये में)

वर्ष	मांग संख्या	बजट अनुमान			संशोधित अनुमान			वास्तविक		
		स्कीम	गैर स्कीम	कुल	स्कीम	गैर स्कीम	कुल	स्कीम	गैर स्कीम	कुल
2017-2018	15	3645.00	99.45	**3744.45**	3630.40	103.45	**3733.85**	3630.81	99.74	**3730.55**
2018-2019	15	1690.17	114.35	**1804.52**	1690.17	109.20	**1799.37**	1679.08	108.54	**1787.62**
2019-2020	14	2176.00	115.82	**2291.82**	1950.00	119.50	**2069.50**	1827.00	115.37	**1942.37**
2020-2021	14	2195.00	366.00	**2561.00**	11941.65	357.26	**12298.91**	11273.17	115.70	**11388.87**
2021-2022	14	2870.50	367.10	**3237.60**	2348.25	368.89	**2717.14**	2084.56	85.95	**2170.51***

* प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा यथासंसूचित अनन्तिम व्यय 31 दिसंबर, 2021 तक का है और इसमें अन्य मंत्रालयों/विभागों के पक्ष में प्राधिकृत की गई 5.31 करोड़ रूपए की राशि शामिल है।

12.3 स्कीमों के ब्यौरें

(करोड़ रूपये में)

स्कीम/परियोजना /कार्यक्रम का नाम	2020-21				2021-22				2022-2023
	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	वास्तविक व्यय	संशोधित अनुमान के संदर्भ में %	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	31.12.21* तक व्यय	संशोधित अनुमान के संदर्भ में %	बजट अनुमान
उपभोक्ता जागरूकता (प्रचार)	60.00	42.50	42.25	99.41	44.50	23.00	20.26	88.09	25.00
कानफोनेट	29.50	29.50	29.50	100.00	26.00	32.00	26.00	81.25	27.00
आईसीजीआरएस (उपभोक्ता संरक्षण प्रकोष्ठ)	3.00	0.25	0.38	152.00	9.50	6.81	4.30	63.14	7.00
उपभोक्ता मंचों का सुदृढ़हीकरण	8.00	2.66	1.17	43.98	8.00	2.79	2.79	100.00	6.00
उपभोक्ता हेल्पलाइन	8.50	8.00	8.13	101.63	0.50	0.40	0.33	82.50	0.00
मूल्य निगरानी ढांचे का सुदृढ़ीकरण	2.00	1.00	0.99	99.00	2.00	1.50	1.25	83.33	1.50
बाट एवं माप	62.00	42.74	41.02	95.98	55.00	18.15	5.32	29.31	17.00
राष्ट्रीय परीक्षणशाला	20.00	14.00	13.43	95.93	23.50	13.50	8.31	61.56	14.75
भारतीय मानक ब्यूरो	2.00	1.00	1.00	100.00	1.50	0.10	0.00	0.00	0.75
मूल्य स्थिरीकरण कोष	2000.00	11800.00	11135.30	94.37	2700.00	2250.00	2016.00	89.60	1500.00
कुल	2195.00	11941.65	11273.17	94.40	2870.50	2348.25	2084.56	88.77	1599.00

12.4 लेखा-परीक्षा की टिप्पणियों का सार

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

लेखा-परीक्षा की टिप्पणियों का सार

(नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की बकाया लेखा परीक्षा रिपोर्टों पर की गई कार्रवाई नोट)

उपभोक्ता मामले विभाग से सम्बन्धित लेखा-परीक्षा की टिप्पणियों के सम्बन्ध में की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों की स्थिति (31.03.2021 की स्थिति के अनुसार)

मंत्रालय/विभाग का नाम	सी.ए.जी. की वर्ष 2018 की रिपोर्ट	सी.ए.जी. की वर्ष 2019 की रिपोर्ट	सी.ए.जी. की वर्ष 2020 की रिपोर्ट	कुल (1+2+3)
	1	2	3	4
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय□ (उपभोक्ता मामले विभाग)	सी.ए.जी की रिपोर्टों पर कार्रवाई संबंधी कोई टिप्पणी लंबित नहीं है।			

12.4.2 लेखा परीक्षा की टिप्पणियों के संबंध में की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्ट की वस्तु स्थिति:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला के छह केन्द्रों के पास उपलब्ध अधिशेष रिक्त लेखा परीक्षित पैरा (ऑडिट पैरा) पर अभी तक की गई कार्रवाई पर रिपोर्ट।

दिनांक 31.12.2021 तक राष्ट्रीय परीक्षणशाला के छह क्षेत्रों की ओर से संबंधित क्षेत्रों के बकाया लेखा-परीक्षा पैराओं के निष्पादन के संबंध में संबंधित क्षेत्रों द्वारा अलग-अलग रूप से अब तक की गई कार्रवाई के संबंध में एन.टी.एच. (मुख्यालय) के पास उपलब्ध रिपोर्ट के अनुसार स्थिति नीचे दी गई है:

12.5 दिनांक 31.12.2021 की स्थिति के अनुसार लेखा परीक्षित पैरा का क्षेत्र-वार विवरण:

क्रम सं.	एन.टी.एच क्षेत्र	बकाया लेखा-परीक्षा पैरा की संख्या	निष्पादित लेखा-परीक्षा पैरा की संख्या	लंबित लेखा परीक्षा पैरा की संख्या
1.	एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	11	07	04
2.	एनटीएच (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई	04	0	04
3.	एनटीएच (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई	13	0	13
4.	एनटीएच (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद	0	0	0
5.	एनटीएच (पश्चिमोत्तर क्षेत्र), जयपुर	14	13	01
6.	एनटीएच (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी	03	02	01

आज़ादी का अमृत महोत्सव
जागो ग्राहक जागो
छोटे बैंक जमाकर्ताओं के लिए
बड़ी राहत!
जमा बीमा कवर को
1 लाख रुपए से बढ़ाकर 5 लाख रुपए किया गया
यदि कोई बैंक प्रतिबंध या अधिस्थगन के आधीन होने के कारण अपने जमाकर्ताओं के प्रति अपने दायित्वों को पूरा करने में अस्थाई रूप से असमर्थ है तब भी जमाकर्ताओं को अपनी जमाराशि (जमा बीमा की सीमा तक) सुलभता एवं समयबद्ध तरीके से निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम से अंतरिम भुगतान के माध्यम से उपलब्ध।
• खाताधारकों को कोई प्रीमियम देने की आवश्यकता नहीं
• अगर बैंक विफल हो तो भी जमा बीमा की सीमा तक आपकी जमाराशि आपको वापस कर दी जाएगी
• आपके नामांकित व्यक्ति भुगतान के हकदार हैं
• अंतरिम भुगतान के लिए 90 दिनों की स्पष्ट समय सीमा
जमा बीमा कवर लेना सभी बैंकों के लिए अनिवार्य है
जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली–110001
www.consumeraffairs.nic.in
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)
DICGC
निक्षेप बीमा और प्रत्यय गारंटी निगम
अधिक जानकारी के लिए https://dicgc.org.in पर जाएँ

उपभोक्ता शिकायत कैसे दर्ज कराएं

जागो ग्राहक जागो

चरण–वार मार्गदर्शन

1. कोई भी उत्पाद खरीदते समय, हमेशा जांच लें कि पैकेट पर ग्राहक सेवा केंद्र का नंबर उल्लिखित है या नहीं और क्या वह नंबर कार्यशील है।

याद रखें, उत्पाद संबंधी किसी समस्या के लिए निर्माता/पैकर/आयातक के पास शिकायत दर्ज करने के लिए यह महत्वपूर्ण है।

2. उत्पाद संबंधी किसी भी समस्या के मामले में, निर्माता/पैकर/आयातक के ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क करें और उनके पास अपनी शिकायत दर्ज कराएं।

उपभोक्ता सेवा केंद्र से संपर्क करने की तारीख और उपभोक्ता सेवा केंद्र द्वारा प्रदान की गई संदर्भ संख्या नोट करें। समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय के बारे में उपभोक्ता सेवा केंद्र से पूछें।

3. यदि निर्माता/पैकर/आयातक द्वारा उचित समय के भीतर समस्या का समाधान नहीं किया जाता, तो राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) नंबर 1800114000 या 14404 पर अपनी शिकायत दर्ज कराएं।

शिकायत www.consumerhelpline.gov.in पर भी दर्ज कराई जा सकती है। शिकायत के पंजीकरण की तारीख और एनसीएच द्वारा प्रदान की गई संदर्भ संख्या नोट करें।

4. यदि शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो उपयुक्त उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (या उपभोक्ता आयोग) में शिकायत दर्ज करें।

आप अपनी सुविधा के अनुसार स्वयं या अपने एजेंट अथवा अपने वकील के माध्यम से जिला उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कर सकते हैं।

जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001 | www.consumeraffairs.nic.in

@consaff
@jagograhakjago

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)

1800114000 or 14404 NCH
UMANG
www.consumerhelpline.gov.in

मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय-13

हिन्दी का प्रगामी प्रयोग

13. राजभाषा अधिनियम तथा उसके तहत बनाए गए नियमों का अनुपालन

इस विभाग का हिन्दी प्रभाग आर्थिक सलाहकार एवं अध्यक्ष, राजभाषा कार्यान्वयन समिति के पर्यवेक्षण में कार्यरत है, जिनकी सहायता के लिए वर्तमान में एक सहायक निदेशक (राजभाषा), तीन वरिष्ठ अनुवाद अधिकारी, एक कनिष्ठ अनुवाद अधिकारी एवं दो आशुलिपिक हैं। हिन्दी अनुभाग, 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 की गई महत्वपूर्ण गतिविधियां निम्न प्रकार हैं:

1. वर्ष के दौरान राजभाषा अधिनियम, 1963 तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों के उपबंधों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त कार्रवाई की गई।
2. 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 और इन जांच बिन्दुओं को विभाग में परिचालित किया गया एवं इन जांच बिन्दुओं के प्रभावी अनुपालन के लिए कारगर कदम उठाए गए।

13.1 पुनरीक्षा

1. राजभाषा विभाग द्वारा संघ की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जारी किए गए वर्ष 2021-22 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 और राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकों में उन पर समीक्षात्मक/आलोचनात्मक चर्चा की गई।
2. 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 गई। इन बैठकों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ावा देने पर जोर दिया गया।

3. राजभाषा विभाग के अनुदेशों के अनुसार, मंत्रालय की हिन्दी सलाहकार समिति का पुनर्गठन 28.06.2021 को किया गया है और जैसा कि खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग ने सूचित किया है, इस समिति की बैठक दिनांक 23 फरवरी, 2021 को आयोजित की जाएगी (वीसी के माध्यम से)।

13.2 प्रोत्साहन योजनाएं

1. वर्ष के दौरान विभाग में केन्द्रीय सरकार के कर्मचारियों को हिन्दी में टिप्पण तथा मसौदा लिखने के लिए राजभाषा विभाग द्वारा जारी नकद पुरस्कार योजना जारी रखी गई।
2. विभाग के कर्मचारियों को अंग्रेजी के अलावा हिन्दी में टाइपिंग का कार्य करने के लिए विशेष प्रोत्साहन भत्ता भी दिया जाता रहा।
3. विभाग में 01.09.2021 से 14.09.2021 तक हिन्दी पखवाड़े का आयोजन किया गया। इस पखवाड़े के दौरान विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों को अपना सरकारी कामकाज हिन्दी में करने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु विभिन्न प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया।

13.3 अन्य गतिविधियां

1. हिन्दी में टिप्पण/आलेखन (नोटिंग/ड्राफ्टिंग) का अभ्यास कराने, कम्प्यूटर पर हिन्दी में कार्य करने और तिमाही रिपोर्ट भरने की जानकारी देने के लिए विभाग में समय-समय पर कार्यशालाएं आयोजित की जाती हैं।
2. विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों से रूचिकर पुस्तकों की जानकारी मांगी गई और पुस्तकालय को वे पुस्तकें खरीदने के लिए कहा गया। विभाग के पुस्तकालय द्वारा हिन्दी समाचार-पत्र, पत्रिकाएं तथा जरनल नियमित रूप से खरीदे गए।
3. विभाग में ही नहीं, वरन् इसके सम्बद्ध तथा अधीनस्थ कार्यालयों में भी सरकारी कामकाज में हिन्दी के उत्तरोत्तर प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए निरंतर प्रयत्न किए गए।

13.4 राष्ट्रीय परीक्षण शाला, मुख्यालय और पूर्वी क्षेत्र में आयोजित की गई राजभाषा हिन्दी के प्रचार-प्रसार से संबंधित कार्यक्रम

- प्रत्येक तिमाही में कार्यालय की राजभाषा कार्यान्वयन समिति (ओएलआईसी) की नियमित आधार पर बैठकें आयोजित की गई। इन बैठकों में लिए गए निर्णयों को प्रभावी ढंग से लागू किया गया।
- प्रत्येक तिमाही में नियमानुसार हिन्दी कार्यशाला का आयोजन किया गया। इन हिन्दी कार्यशालाओं में लगभग सभी वर्ग के अधिकारियों और कर्मचारियों को प्रशिक्षण दिया गया और उन्हें अपने कार्यालय का काम हिन्दी में करने के लिए प्रोत्साहित किया गया।
- राजभाषा विभाग, भारत सरकार द्वारा इस स्कीम के अनुसार प्रारंभ की गई नकद प्रोत्साहन स्कीम को कार्यालय में नकद प्रोत्साहन पुरस्कार प्रदान करने के लिए कार्यान्वित किया गया और हिन्दी में अपना कार्य करने वाले कर्मचारियों को प्रोत्साहित किया गया।
- कार्यालय में मुख्य द्वार पर लगे सफेद बोर्ड पर अंग्रेजी शब्द का हिन्दी पर्याय शब्द लिखा जाता था। यह अधिकारियों और कर्मचारियों को अपने कार्यालय का काम हिन्दी में करने के लिए प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से किया गया।
- जनवरी – फरवरी के दौरान कार्यालय में 'स्वच्छता पखवाड़ा' मनाया गया, जिसमें हिन्दी में कई प्रतियोगिताओं का सफलतापूर्वक आयोजन किया गया।
- हिन्दी में विभागीय पत्रिका ''वातायन'' का सफलतापूर्वक प्रकाशन किया गया। अधिकारियों और कर्मचारियों ने अपने लेखों, कविताओं, कहानियों, चुटकुलों आदि का योगदान दिया, जबकि कर्मचारियों के बच्चों ने समसामायिक मुद्दों पर अपने चित्र, पेंटिंग, कविता आदि का योगदान दिया। पत्रिका एनटीएच द्वारा दी जाने वाली विभिन्न सेवाओं की जानकारी भी देती है।
- कार्यालय में 14 से 29 सितंबर, 2021 के दौरान हिन्दी पखवाड़ा मनाया गया। हिन्दी पखवाड़े के दौरान हिन्दी की 09 विभिन्न प्रतियोगिताएं जैसे कि वाद-विवाद, निबंध लेखन, टिप्पण, प्रारूपण, स्लोगन लेखन, पोस्टर बनाना, आशुभाषण, राजभाषा और सामान्य ज्ञान पर प्रश्नोत्तरी, कविता पाठ आयोजित किए गए जिसमें भारी संख्या में अधिकारियों और कर्मचारियों ने भाग लिया। कार्यालय के सभागार में आयोजित मुख्य समारोह में विजेता प्रतिभागियों को नकद पुरस्कार एवं प्रमाण पत्र देकर सम्मानित किया गया।
- विज्ञान और प्रौद्योगिकी, सामाजिक मुद्दों, साहित्य आदि के विभिन्न संबंधित विषयों पर हिन्दी में पुस्तकें खरीदी गई और इच्छुक कर्मचारियों को उपलब्ध कराई गई।

13.4.1 : एन.टी.एच. क्षेत्रों में हिन्दी कार्यशाला और हिन्दी पखवाड़ा की फोटो:

एन.टी.एच. (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता में हिन्दी पखवाड़ा

एन.टी.एच. (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद में संसदीय राजभाषा समिति का निरीक्षण

एन.टी.एच. (उत्तरी क्षेत्र), वार्षिक पत्रिका संज्ञान का लोकार्पण

एनटीएच (दक्षिणी क्षेत्र) चेन्नई में हिंदी पखवाड़ा

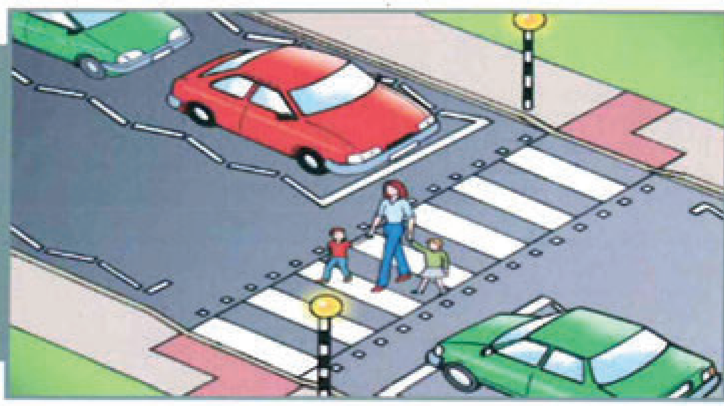
एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी में हिन्दी पखवाड़ा

एन.टी.एच. (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता में हिन्दी पत्रिका ''वातायन'' का लोकार्पण

सजग रहें। सावधान रहें।

जागो ग्राहक जागो

जब सड़क पर हों। अपनी और दूसरों की सुरक्षा सुनिश्चित करें



ट्रैफिक नियमों का हमेशा पालन करें और एक जिम्मेदार नागरिक बनें !

- सड़क पार करने के लिए ज़ेब्रा क्रॉसिंग का प्रयोग करें
- ड्राइव करते समय सीट बेल्ट लगाएं
- ड्राइव करते समय मोबाइल फोन का इस्तेमाल न करें
- टू–व्हीलर चलाते समय हेल्मेट अवश्य पहनें
- ट्रैफिक सिग्नल्स का पालन करें

अपने अधिकारों का दावा करने से पहले, नियमों का पालन करना हमारी जिम्मेदारी है

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
द्वारा जनहित में जारी

उपभोक्ता संबंधी मुद्दो के संबंध में किसी प्रकार की सहायता/स्पष्टीकरण के लिए कॉल करें

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000

आप अपनी शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.nationalconsumerhelpline.in और www.core.nic.in (टॉल फ्री नंबर 1800–11–4566) पर भी लॉग ऑन कर सकते हैं। भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.gama.gov.in पर लॉग इन करें।

जी.एस.टी. लागू होने के बाद बिकी न हुई प्री–पैकज्ड वस्तुओं के एम.आर.पी.

जागो ग्राहक जागो

एम.आर.पी. सभी करों सहित खुदरा बिक्री मूल्य है। एम.आर.पी. में जी.एस.टी. शामिल है।

बिकी न हुई प्री–पैकज्ड वस्तुओं के एम.आर.पी. में जी.एस.टी. लागू होने की वजह से हुए परिवर्तन करने की अनुमति अब 31 दिसम्बर 2017 तक है।

हालांकि मूल एम.आर.पी. लेबल का दिखना जरूरी है। इसके ऊपर नई कीमत अंकित न की जाए।

जी.एस.टी. कम होने का लाभ उपभोक्ताओं को देना आवश्यक है। ऐसे मामलों में संशोधित एम.आर.पी. का स्टिकर लगाएं।

यदि जी.एस.टी.* की वजह से एम.आर.पी. बढ़ता है तो निर्माता, आयातक और पैककर्ता को एक या अधिक समाचारपत्रों में दो विज्ञापन देकर संशोधित कीमतें प्रकाशित करना और निदेशक, विधिक माप–विज्ञान तथा नियंत्रक, विधिक माप–विज्ञान को सूचित करना अनिवार्य है। बदले हुए एम.आर.पी. की घोषणा स्टैम्प लगाकर या स्टीकर चिपकाकर या ऑनलाइन प्रिंटिंग के माध्यम से की जा सकती है।

*वृद्धि का आशय–जी.एस.टी. के तहत इनपुट टैक्स क्रेडिट की आधिक्य उपलब्धता तथा इसके गुणांक को दृष्टिगत रखते हुए कर देयता में होने वाली प्रभावी वृद्धि है (सी.जी.एस.टी. अधिनियम, 2017 की धारा 140 की उपधारा (3) के प्रावधान के तहत व्यापारियों को प्राप्त मान्य क्रेडिट सहित)।

निर्माता/पैककर्ता/आयातक द्वारा एम.आर.पी. (कम या अधिक) निर्धारित करने के बाद निर्माता/पैककर्ता/आयातक या थोक विक्रेता/खुदरा विक्रेता इसे उत्पाद पर प्रदर्शित करेगा।

davp 08101/13/0039/1718

अधिक जानकारी के लिए, www.consumeraffairs.nic.in पर जाएं।

किसी जानकारी/मार्गदर्शन के लिए सम्पर्क करें :

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नं.:
1800-11-4000 या **14404** (टोल फ्री)

जारीकर्ता
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110 001
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff | @jagograhakjago

ऑनलाइन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in

अध्याय-14

नागरिक केन्द्रित ई-गवर्नेंस पहलें

14.1 विधिक मापविज्ञान की सेवाओं का डिजिटीकरण:

वर्ष 2021 के दौरान विधिक मापविज्ञान की निम्नलिखित सेवाओं को ऑनलाइन किया गया:

- बाट और माप के मॉडल की स्वीकृति
- विनिर्माता/पैकर अथवा आयातक का पंजीकरण
- निदेशक का नामांकन
- बाट और माप उपकरणों के आयातकों का पंजीकरण
- आवेदक अब इन आवेदनों के लिए ऑनलाइन आवेदन कर सकता है जिससे समय-सीमा को काफी कम कर दिया है और इससे विधिक मापविज्ञान में पारदर्शिता आई है।
- इसके अतिरिक्त, इसने भारतकोष ऑनलाइन के माध्यम से शुल्क जमा करने के साथ संपर्क रहित आवेदनों की शुरुआत की है जो पहले डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से जटिल था।
- पैकबंद वस्तु नियमों के तहत मॉडल अनुमोदन की सेवाओं को नेशनल सिंगल विंडों सिस्टम के साथ एकीकृत किया गया है।

14.2 उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित पहलें:- उपभोक्ता शिकायतों की ई-फाइलिंग के कार्यान्वयन के लिए, जो उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की महत्वपूर्ण विशेषता में से एक है, एक ई-फाइलिंग एप्लीकेशन, "edaakhil.nic.in का विकास किया गया है।

क) सरल विवाद प्रतितोष प्रक्रिया

- आवास/कार्य के स्थान को कवर करते हुए उपभोक्ता आयोग में दायर करना
- ई-फाइलिंग (एनसीडीआरसी और 27 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के उपभोक्ता आयोगों अर्थात् 27 राज्य आयोग और 596 जिला आयोग और सर्किट बैंच)

- ई-दाखिल पोर्टल का उपयोग कर दायर किए गए 12000 से अधिक मामलों के साथ 50000 से अधिक सक्रिय यूजर्स।
- व्यापक पहुंच के लिए सामान्य सेवा केन्द्रों (सीएससी) के साथ एकीकृत ई-दाखिल पोर्टल।
- सुनवाई के लिए वीडियो कॉफ्रेंसिंग

ख) कॉनफोनेट:-

- सूचनाओं की सुलभता और मामलों के त्वरित निपटान के लिए उपभोक्ता आयोगों का कम्प्यूटरीकरण और कम्प्यूटर नेटवर्किंग।
- केंद्रीकृत मामलों की ऑनलाइन निगरानी सॉफ्टवेयर
- कारण सूची का सृजन/सरल पुनर्प्राप्ति, नोटिस, आदेश/निर्णय।
- बैंक एंड यूजर्स के लिए एमआईएस
- सुनवाई की अगली तारीख के लिए एसएमएस/ई-मेल एलर्ट।
- जनता के लिए डिस्प्ले बोर्ड, डैशबोर्ड

14.3 मूल्य निगरानी

- 179 मूल्य निगरानी केन्द्रों से 22 आवश्यक खाद्य वस्तुओं के मूल्यों की निगरानी
- अनाजों, दालों, खाद्य तेलों, सब्जियों की कीमतों की निगरानी की जाती हैं।
- मूल्य निगरानी के लिए समर्पित मोबाइल ऐप।
- मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्र मोबाइल ऐप के माध्यम से दैनिक खुदरा और थोक मूल्य अपलोड करते हैं।

14.4 भारतीय मानक ब्यूरो:-

- मानक विकास गितविधियां एक डिजिटल मंच पर कर दी गई हैं जहां किसी भी हितधारक द्वारा दस्तावेजों/भारतीय मानकों तक पहुंचने, साझा करने और उन पर टिप्पणी करने के प्रावधानों के साथ मानक विकास कार्य ऑनलाइन किया जाता है।
- 'नो योर स्टैंडर्ड' फीचर, जिसे बीआईएस की वेबसाइट या मोबाइल ऐप, दोनों के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है, भारतीय मानक से संबंधित मानक के पीडीएफ, संशोधन, राजपत्रित अधिसूचना, लाइसेंसों की सूची, प्रयोगशालाओं की सूची इत्यादि जैसे सभी विवरणों के लिए वन-स्टॉप एक्सेस प्रदान करता है।
- बीआईएस यह सुनिश्चित करने के लिए उत्पाद प्रमाणन स्कीम संचालित करता है कि उत्पादों की गुणवत्ता संबंधित भारतीय मानक में निर्दिष्ट आवश्यकताओं के अनुरूप हैं, इस प्रकार से उपभोक्ताओं को तृतीय पक्ष

आश्वासन प्रदान करता है। प्रमाणन प्रक्रिया को अधिक कुशल और पारदर्शी बनाने के लिए, सभी प्रमाणन गतिविधियों को पूरा करने के लिए एक एकीकृत वेब पोर्टल (www.manakonline.in) प्रचालन में है।

- **अनिवार्य पंजीकरण स्कीम (सीआरएस)** घरेलू और विदेशों दोनों में निर्मित उपभोक्ताओं को विशेषकर इलेक्ट्रानिक और सूचना प्रौद्योगिकी से जुड़ी वस्तुओं से जुड़े नकली और घटिया उत्पादों से बचाने के लिए शुरू की गई थी, जो उपभोक्ताओं द्वारा अकसर उपयोग की जाती है। पिछले कुछ वर्षों में, मोबाइल फोन, लैपटॉप, एलईडी टेलीविजन, डिजिटल कैमरा, वायरलैस इयरफोन, हैडफोन इत्यादि जैसी कुछ उपभोक्ता उत्पादों को चरणबद्ध तरीके से, स्कीम के तहत लाया गया है। यह स्कीम इन उत्पादों में उत्पाद की सुरक्षा को सुनिश्चित करते हुए और उपभोक्ताओं के भरोसे को बढ़ाते हुए संबंधित भारतीय मानको को सुनिश्चत करते हुए उत्पाद की अनुरूपता की गारंटी देती है। पंजीकृत उत्पादों से संबंधित जानकारी सार्वजनिक डोमेन पर उपलब्ध है। हमारे हितधारकों के लिए एक डैशबोर्ड विकसित किया गया है जो हमारी वेबसाइट https//crbis.in पर उपलब्ध है।
- **विदेशी विनिर्माता प्रमाणन स्कीम के तहत**, बीआईएस विदेशी विनिर्माताओं को भारत में निर्यात करने के लिए भारतीय मानक के बाबत बीआईएस प्रमाणन चिह्न का उपयोग करने का लाइसेंस दे रहा है। बीआईएस ने भारत के उपभोक्ताओं को हितों को संरक्षित करने के लिए आयातित बीआईएस प्रमाणित उत्पादों की बाजार निगरानी बढ़ाने के लिए एक पोर्टल का विकास किया है, जिसके माध्यम से किसी लाइसेंसधारी को आयातक का विवरण देना होता है जिससे कि बीआईएस अनुमोदित प्रयोगशालाओं में परीक्षण के माध्यम से गुणवत्ता की जांच हेतु उनसे नमूने लिए जा सके।
- बीआईएस ने एंड्रॉयड स्मार्ट फोन का उपयोग करने वाले उपभोक्ताओं के लिए एक मोबाइल ऐप 'बीआईएस केयर' आरंभ किया है जो गूगल प्लेस्टोर पर डाउनलोड हेतु उपलब्ध है। यह मोबाइल ऐप उपभोक्ताओं को आएसआई चिह्न स्कीम के तहत लाइसेंसधारी विनिर्माताओं के विवरण उनकी लाइसेंस संख्या (सीएम/एल) दर्ज करके और इसी तरह अनिवार्य पंजीकरण के तहत इलेक्ट्रोनिक्स और आईटी उत्पाद के पंजीकृत विनिर्माताओं के विवरण की जांच करने में सक्षम बनाता है। एचयूआईडी सत्यापन की नई सुविधा को एप्लिकेशन में शामिल किया गया है जिसके माध्यम से उपयोगकर्ता कलाकृतियों की शुद्धता, ज्वेलर के नाम और हॉलमार्किंग केन्द्र जैसे विवरणों को सत्यापित कर सकते हैं। सह ऐप उपयोगकर्ताओं को विभिन्न श्रेणियों के तहत शिकायत दर्ज करने की सुविधा भी देता है। 'नो योर स्टैंडर्ड' और बीआईएस द्वारा सूचीबद्ध/मान्यताप्राप्त प्रयोगशालाओं को खोजने की विशेषता भी जोड़ी गई है।
- उपभोक्ता एनगेजमेंट पोर्टल शिकायतों को दर्ज करने की सुविधा प्रदान करता है। बीआईएस वेबसाइट (www.bis.gov.in) पर लॉग इन करके शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं और उनकी स्थिति को ऑनलाइन ट्रेक किया जा सकता है। साथ ही, बीआईएस की प्रवर्तन गतिविधियों के प्रबंधन के लिए एक नया 'एनफोर्समेंट मॉड्यूल' विकसित किया गया है और 14 जनवरी, 2022 से बीआईएस के शाखा कार्यालयों और शिकायत निगरानी तथा मूल्यांकन विभाग द्वारा उपयोग हेतु लॉच किया गया है। साथ ही, प्रश्नों और

उपभोक्ता प्रतिक्रिया प्रस्तुत करने की नई विशेषता को उपभोक्ता एन्गेजमेंट पोर्टल में शामिल करने के लिए विकसित की जा रही है।

- इसके अतिरिक्त, प्रमाणन गतिविधियों का समर्थन करने के लिए, बीआईएस की अपनी आठ प्रयोगशालाएं हैं, जिन्हें विश्व स्तरीय बनाने के लिए और अधिक परीक्षण सुविधाएं बनाकर उन्नत और आधुनिकीकरण किया जा रहा है। प्रयोगशाला सूचना प्रबंधन प्रणाली को बीआईएस प्रयोगशाला और बीआईएस मान्यता प्राप्त/सूचीबद्ध निजी और सरकारी प्रयोगशालाओं के संपूर्ण कार्य-प्रवाह को स्वचालित करने के लिए लागू किया गया है जो बीआईएस प्रयोगशालाओं को प्रभावी सहायता प्रदान करते हैं।
- हितधारकों के साथ अधिक संवादात्मक जुड़ाव रखने के लिए बीआईएस के सभी शाखा कार्यालयों (बीओ) और प्रयोगशालाओं के लिए अलग-अलग वेब-पेज (बहु-भाषा में) (https://www.bis.gov.in/indaxphlbo-labortypage) विकसित किए गए हैं। ये वेब पेज संबंधित बीओ/प्रयोगशाला, उनकी नई गतिविधियों, उनकी नई गतिविधियों, समारोहों, महत्वपूर्ण लिंक, फोटो/वीडियो गैलेरी इत्यादि के बारे में जानकारी प्रदान करते हैं। स्थानीय हितधारक अब इस जानकारी को सीधे अपनी स्थानीय भाषा में एक्सेस कर सकते हैं।
- बीआईएस द्वारा शुरू की गई सभी शैक्षणिक फिल्मों की सुलभता के लिए नया 'बीआईएस टॉक्स' पोर्टल विकसित किया गया है। ये फिल्में प्राथमिक रूप से शैक्षणिक प्रकृति की है और बीआईएस द्वारा की जाने वाली गतिविधियों/प्रक्रियाओं का एक परिदृश्य प्रस्तुत करती है।

14.5 संप्रतीक और नाम:-

- संप्रतीक और नाम (अनुचित प्रयोग की रोकथाम) अधिनियम, 1950 के तहत पंजीकरण के लिए प्राप्त नामों, संप्रतीकों और संदर्भों की जांच के लिए रजिस्ट्रारों , समितियों के उप रजिस्ट्रारों, संगठनों, राज्यों/केन्द्र शासित प्रदेशों के पेटेंट से संदर्भ प्राप्त करने के लिए ऑनलाइन पोर्टल विकसित किया गया है।
- केन्द्र सरकार द्वारा नाम/प्रतीक या आपत्तियों पर अनापत्ति प्रमाणपत्र संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के रजिस्ट्रारों को ऑनलाइन भेजी जाती है।

जागो ग्राहक जागो

स्वयं को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाने के लिए

ग्राहक अपने अधिकार जानें

एक सतर्क उपभोक्ता बनें, अपने अधिकार जानें

- आपको किसी उत्पाद या सेवा का विस्तृत विवरण जानने का अधिकार है
- आपको किसी वस्तु या सेवा को चुनने का अधिकार है
- आपको अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी), अवसान तिथि भार और मात्रा जानने का अधिकार है
- आपको खतरनाक और असुरक्षित उत्पादों के विरुद्ध संरक्षण पाने का अधिकार है
- आपको उपभोक्ता फोरम में अपनी शिकायत की सुनवाई का अधिकार है
- आपको गुणवत्ता के निशान जैसे आईएसआई मार्क, एगमार्क हॉलमार्क की जांच का अधिकार है।

शिकायत कहां करें?

- राष्ट्रीय उपभोक्ता **हेल्पलाइन नंबर 1800–11–4000**
- राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन (क्षेत्रीय भाषाओं में) मदद के लिए http://consumeraffairs.nic.in देखें
- कोर सेंटर : ई–मेल complaints@core.nic.in
- सीजीआरसी, उपभोक्ता मामले विभाग, जाम नगर हाउस, नई दिल्ली–110011, फोन नंबर 011–23386210
- जिला उपभोक्ता फोरम (बीस लाख रुपए तक की शिकायत के लिए)
- राज्य आयोग (बीस लाख रुपए से अधिक तथा एक करोड़ रुपए तक की शिकायत के लिए)
- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एक करोड़ रुपए से अधिक की शिकायत के लिए) फोन नंबर 011–24608801
- अपने क्षेत्र में उपभोक्ता फोरम का पता लगाने के लिए **www.ncdrc.nic.in** पर लॉग इन करें।

davp 08101/13/0012/1617

सत्यमेव जयते

उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली–110001
वेबसाइट : **www.consumeraffairs.nic.in**
@consaff

उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के संबंध में किसी प्रकार की सहायता/स्पष्टीकरण के लिए कॉल करें

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000

आप अपनी शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.nationalconsumerhelpline.in एवं www.core.nic.in पर भी लॉग इन कर सकते हैं। भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.gama.gov.in पर लॉग इन करें।

उत्सुकता जगाने वाले विज्ञापन आपको मूर्ख बना सकते हैं!
*शर्तें लागू के बारे में पूछताछ करें
00
+
आपके सपनों का घर
अब केवल ₹14.5 लाख* में
*शर्तें लागू
जाँच करें *शर्तें लागू का क्या मतलब है?
* क्लब सदस्यता के लिए शुल्क अतिरिक्त
* पार्किंग के लिए शुल्क अतिरिक्त
* अग्नि प्रतिरोधक शुल्क अतिरिक्त
* सुरक्षा शुल्क अतिरिक्त
* बाहरी निर्माण शुल्क अतिरिक्त
* ...और बहुत कुछ...
जागो ग्राहक जागो
उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के संबंध में किसी प्रकार की सहायता/स्पष्टीकरण के लिए कॉल करें :
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000
सिर्फ विज्ञापन के आधार पर निर्णय न लें, सभी पहलुओं को जाँच–परख कर ही अपनी मेहनत की कमाई को निवेश करें।
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार
वेबसाइट: www.consumeraffairs.nic.in
द्वारा जनहित में जारी
www.nationalconsumerhelpline.in
www.core.nic.in
www.gama.gov.in

जागो ग्राहक जागो

अध्याय-15

अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग/दिव्यांग/ भूतपूर्व सैनिक/ आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग के कर्मचारियों की स्थिति

15.1 स्थापना

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, दिव्यांग तथा भूतपूर्व सैनिकों/ई.डब्ल्यू.एस. की श्रेणी से संबंधित कार्मिकों की संख्या नीचे दी गई है:-

15.2 अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग/दिव्यांग/भूतपूर्व सैनिक/महिला अधिकारियों की संख्या को दर्शाने वाला विवरण (31.12.2021)

(31.12.2021 की स्थिति के अनुसार)

पद समूह	स्वीकृत संख्या	तैनात कर्मचारियों की कुल संख्या	कॉलम 3 में से निम्नलिखित से संबंधित कर्मचारियों की संख्या								
			अनु. जाति	अनु. ज.जा.	अन्य पिछड़ा वर्ग	दिव्यांग			भूतपूर्व सैनिक	महिला	आर्थिक रूप से पिछड़े वर्ग के व्यक्ति
						दृष्टि बाधित	श्रवण दिव्यांग	अस्थि दिव्यांग			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
समूह क	185	141	16	10	24	00	00	01	02	22	00
समूह ख (राजपत्रित)	175	121	16	5	12	00	00	07	00	17	00
समूह ख (अराजपत्रित)	243	145	20	8	35	00	00	01	00	41	00
समूह ग	595	296	52	25	61	00	01	04	00	31	01
कुल	1198	703	104	48	132	00	01	13	02	111	01

वीएच- दृष्टि बाधित
एचएच-श्रवण दिव्यांग
ओएच- अस्थि दिव्यांग
ईएक्सएम- भूतपूर्व सैनिक
ईडब्ल्यूएस- आर्थिक रूप से पिछड़े वर्ग के व्यक्ति

नोट: संकलन में उपभोक्ता मामले विभाग और इस विभाग के निम्नलिखित संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों से संबंधित सूचना शामिल हैं:
राष्ट्रीय परीक्षणशाला – कोलकाता
राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली
विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची
क्षेत्रीय निर्देश मापक प्रयोगशालाएं (अहमदाबाद, बेंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद, गुवाहाटी, नागपुर, वाराणसी)

15.4 राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एन.टी.एच.) में अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों के कर्मचारी तथा दिव्यांग कर्मचारियों के लाभ की स्कीमें।

दिनांक 31.12.2021 की स्थिति के अनुसार, कुल स्वीकृत पदों की संख्या के सापेक्ष अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ा वर्गों/भूतपूर्व सैनिकों के पदों की स्थिति नीचे दी गई है:

पद-समूह	स्वीकृत पद	तैनात कर्मचारियों की कुल संख्या	कालम 3 में से निम्नलिखित से संबंधित कर्मचारियों की संख्या							
			अनुसूचित जाति	अनुसूचित जनजाति	अन्य पिछड़ा वर्ग	दिव्यांग			भूतपूर्व सैनिक	तैनात महिला कर्मचारियों की संख्या
						दृष्टि बाधित	श्रवण दिव्यांग	अस्थि दिव्यांग		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
समूह क	96	72	08	04	15	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	08
समूह ख राजपत्रित	105	73	07	04	11	शून्य	शून्य	04	शून्य	06
समूह ख, अराजपत्रित	148	78	13	07	18	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	21
समूह ग	366	150	30	08	31	शून्य	शून्य	03	शून्य	19
कुल	**715**	**373**	**58**	**23**	**75**	**शून्य**	**शून्य**	**07**	**शून्य**	**54**

वीएच – दृष्टि बाधित, एचएच – श्रवण दिव्यांग , ओएच – अस्थि दिव्यांग,, ईएक्सएम – भूतपूर्व सैनिक

अन्तर्राष्ट्रीय महिला दिवस पर
महिलाओं को सशक्त उपभोक्ता बनाने में
हमारा विशेष प्रयास
जागो ग्राहक जागो
सही माप और तोल वाले उत्पाद खरीदें
और सन्तुष्ट होने पर भुगतान करें
• यदि उत्पाद की मात्रा उस पर लिखी गई मात्रा से कम है तो आपको, आपके पैसे की सही कीमत नहीं मिल रही है।
• बाट और माप के अनुचित तरीकों का प्रयोग करने वाले विक्रेताओं से सावधान रहे।
• सुनिश्चित करें कि बाट एवं माप की स्टैम्पिंग हुई है।
• बाट और माप से सम्बन्धित नियम एवं अधिनियम उपभोक्ताओं के लाभ के लिए हैं।
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली—110001
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
14404
उपभोक्ता मोबाइल एप उपभोक्ता हेतु
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
1800-11-4000
or 14404
(टोल फ्री)
ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें : www.consumerhelpline.gov.in

Consumer
JAGO GRAHAK JAGO

अध्याय-16

दिव्यांगजनों के सशक्तीकरण के लिए स्कीमें

16.1 विभिन्न समूहों में दिव्यांगजनों की संख्या दर्शाने वाला विवरण (31.12.2021 की स्थिति के अनुसार)

पद समूह	स्वीकृत पद	तैनात कर्मचारियों की संख्या	कॉलम 3 में से शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारियों की संख्या		
			दृष्टि बाधित	श्रव्य दिव्यांग	अस्थि दिव्यांग
1	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**
समूह क	185	141	00	00	01
समूह ख (राजपत्रित)	175	121	00	00	07
समूह ख (अराजपत्रित)	243	145	00	00	01
समूह ग	595	296	00	01	04
कुल	1198	703	00	01	13

वी.एच- दृष्टि बाधित

एचएच- श्रव्य दिव्यांग

ओएच- अस्थि दिव्यांग

प्रचार

दिव्यांगों से संबंधित दो वीडियो का निर्माण किया गया और उसे सोशल मीडिया पर अपलोड किया गया।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला

''दिव्यांगजनों के लाभ के लिए गतिविधियों'' के संबंध में, यह उल्लेख किया जाता है कि राष्ट्रीय परीक्षण शाला के सभी मौजूदा क्षेत्रों ने दिव्यांगजनों के लिए सभी आवश्यकताओं को निम्नानुसार सफलतापूर्वक लागू किया है और उनका अनुपालन किया गया है:

- सुलभ पहुंच और प्रवेश द्वार पर रैंप
- प्रवेश द्वार के पास रिजर्व पार्किंग
- प्रवेश के लिए सुगम मार्ग
- सुगम कॉरिडोर

❖ पेय जल प्रावधान
❖ सुलभ स्वागत कक्ष
❖ ब्रेल वाले लिफ्ट
❖ सीढ़ी के साथ मजबूत रेलिंग

भारतीय मानक ब्यूरो

16.2 भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) में दिव्यांगजनों के लिए स्कीमें

- भारत सरकार के निर्देशानुसार दिव्यांगजनों को समूह क, ख और ग पदों के तहत सीधी भर्ती में 4% आरक्षण प्रदान किया जा रहा है।
- भारतीय मानक ब्यूरो सामान्य कर्मचारियों के लिए अनुमेय 8 अवकाश के साथ 12 आकस्मिक अवकाश भी प्रदान करता है।
- दिव्यांग व्यक्तियों को अन्य के लिए सामान्य निर्धारित दर से दुगुने परिवहन भत्ते का भुगतान किया जा रहा है, जो न्यूनतम रु. 2250/- प्रति माह है।

16.3 कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न

16.3.1 उपभोक्ता मामले विभाग

कार्यस्थल पर महिलाओं का यौन उत्पीड़न के निवारण संबंधी माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिशा-निर्देशों को लागू करने के उद्देश्य से उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा 03.08.1998 को एक शिकायत समिति का गठन किया गया था। महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में उपभोक्ता मामले विभाग में आंतरिक शिकायत समिति का पुनर्गठन इस विभाग के सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से 24 अगस्त, 2021 को किया गया जो कि निम्नानुसार है:-

क्रम संख्या	अधिकारी का नाम	पदनाम
1	श्रीमती निधि खरे, अपर सचिव	अध्यक्ष
2	सुश्री कल्याणी राज, अखिल भारतीय महिला सम्मेलन (एआईडब्ल्यूसी) की प्रतिनिधि	सदस्य
3	श्रीमती जयश्री नारायणन, अवर सचिव	सदस्य
4	श्री सतिंदर कुमार, उप निदेशक	सदस्य
5	श्रीमती जयलक्ष्मी कन्नन, अवर सचिव	सदस्य सचिव

2. शिकायत समिति, महिला प्रकोष्ठ के रूप में भी कार्य करती है जो व्यापक तौर पर निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करती है:

(क) विभाग की महिला कर्मचारियों के लिए काम करने 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 क्षेत्र।

3. विभाग में पिछले वर्ष कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई है।

16.3.2 भारतीय मानक ब्यूरो

कार्यालय पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न की रोकथाम पर भारत के सर्वोच्च न्यायालय के दिशा-निर्देशों के अनुसरण में, फरवरी 1998 में भारतीय मानक ब्यूरो में एक आंतरिक शिकायत समिति का गठन किया गया था, जिसे दिनांक 09 जनवरी, 2020 के कार्यालय ज्ञापन संख्या स्थापना – III/आईसीसी/76:01/2020 के तहत पुनर्गठित किया गया है। बीआईएस, मुख्यालय, नई दिल्ली में गठित आंतरिक शिकायत समिति (आईसीसी) की संरचना में पीठासीन अधिकारी के रूप में एक वरिष्ठ स्तर की महिला कर्मचारी के साथ-साथ बीआईएस – मुख्यालय के तीन अन्य सदस्य और अखिल भारतीय लोकतांत्रिक महिला संघ (एआईडीडब्ल्यूए), नई दिल्ली के सदस्यों में से एक शामिल है। बीआईएस के क्षेत्रीय कार्यालय अलग आईसीसी समिति का गठन करते हैं।

16.3.3 विधिक मापविज्ञान

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन-उत्पीड़न के संबंध में कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई है।

16.3.4 प्रचार

विभाग में निर्मित सभी वीडियो उपशीर्षक के साथ तैयार किए गए हैं।

16.3.5 राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एनटीएच)

राष्ट्रीय परीक्षण शाला (मुख्यालय), कोलकाता के साथ-साथ एनटीएच के सभी छ: क्षेत्रीय कार्यालयों में एक उच्चाधिकार प्राप्त समिति का गठन किया गया है और वे मामले को पूरी सावधानी के साथ देख रहे हैं और इसको रोकने के लिए सभी संबंधित कार्रवाई कर रहे हैं। 1 जनवरी, 2021 से 31 दिसंबर, 2021 तक एनटीएच (मुख्यालय) और इसकी शाखाओं में यौन उत्पीड़न का कोई मामला नहीं देखा गया है।

16.4 भारत सरकार में सिविल पदों और सेवाओं में सीधी भर्ती में आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों (ईडब्ल्यूएच) के लिए आरक्षण

16.4.1 भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस)

भारत सरकार के निर्देशों के अनुसार, सीधी भर्ती में आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों (ईडब्ल्यूएस) को 10% आरक्षण प्रदान किया जा रहा है।

जागरूक उपभोक्ता ही
सशक्त उपभोक्ता है
जागो ग्राहक जागो
स्वयं को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाने के लिए अपने अधिकारों को जानें
• सुरक्षा का अधिकार
• सूचित किए जाने का अधिकार
• चयन का अधिकार
• सुनवाई का अधिकार
• प्रतितोष पाने का अधिकार
• उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
14404
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन:
1800-11-4000
या 14404

खरीदने से पहले
जांच लें
जागो ग्राहक जागो
सही जानकारी देने वाली पैकबंद वस्तुएं
उपभोक्ताओं का सही चुनाव है
जांच बिन्दु
• विनिर्माता/पैककर्ता/आयातक का नाम एवं पता
• उत्पाद का जातीय अथवा सामान्य नाम
• मानक इकाई में मात्रा/संख्यान
• अधिकतम खुदरा मूल्य रु. सभी करों सहित
• उपभोक्ता शिकायत के लिए सम्पर्क के ब्यौरे
• विनिर्माण का महीना एवं वर्ष
• उपभोग योग्य वस्तुओं के विनिर्माण और समाप्ति की तारीख
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000 (टोल फ्री)
ऑनलॉइन शिकायत दर्ज करें
www.consumerhelpline.gov.in

अध्याय-17

भारत की आजादी का अमृत महोत्सव @ 75 और अन्य पहल

17.1 आजादी का अमृत महोत्सव

1. भारत, आजादी की 75वीं वर्षगांठ मना रहा है। आजादी का अमृत महोत्सव प्रगतिशील भारत के 75 साल और यहां के लोगों, संस्कृति और उपलब्धियों के गौरवाशाली इतिहास को मनाने के लिए एक पहल है। उपभोक्ता मामले विभाग और इसके सभी संगठनों द्वारा आजादी का अमृत महोत्सव धूम-धाम से मनाया जा रहा है। विभाग और उसके संगठनों द्वारा की गई/की जाने वाली गतिविधियों से संबंधित कार्यक्रमों का एक कैलेण्डर संस्कृति मंत्रालय के साथ साझा किया गया है। संस्कृति मंत्रालय से की गई गतिविधियों से संबंधित सूचना नियमित रूप से साझा की जाती रही है।

2. आजादी का अमृत महोत्सव के तहत, उपभोक्ता मामले विभाग और उसके अधीन संगठनों ने उपभोक्ता संरक्षण, मानकों का महत्व, हॉलमार्किंग स्कीम, एमआरपी के बारे में जागरूकता और एडवोकेसी, बाट और माप का सत्यापन इत्यादि जैसे विभिन्न मुद्दों पर निरंतर आधार पर प्रशिक्षण कार्यक्रम, लैक्चर, वेबिनार और उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए हैं। इन गतिविधियों में शैक्षणिक संस्थानों, स्वयं सहायता समूहों और औद्योगिक निकायों और उपभोक्ता संगठनों की भागीदारी शामिल हैं। विभाग की एक टीम ने जनजातीय मामले मंत्रालय द्वारा आयोजित आदि महोत्सव और आईटीपीओ द्वारा आयोजित भारतीय अंतर्राष्ट्रीय व्यापार मेले में नुक्कड़ नाटक के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता का प्रसार किया। सोशल मीडिया पर उपभोक्ता संबंधी संदेश जारी किए गए। उपभोक्ता मुद्दों पर स्क्रॉल संदेश दूरदर्शन और लोक सभा टीवी पर प्रदर्शित किए गए। भारतीय मानक ब्यूरो के वस्त्र विभाग द्वारा **"खादी के क्षेत्र में मानकीकरण – भारत की स्वतंत्रता का प्रतीक"** शीर्षक पर एक सेमिनार का आयोजन किया गया।

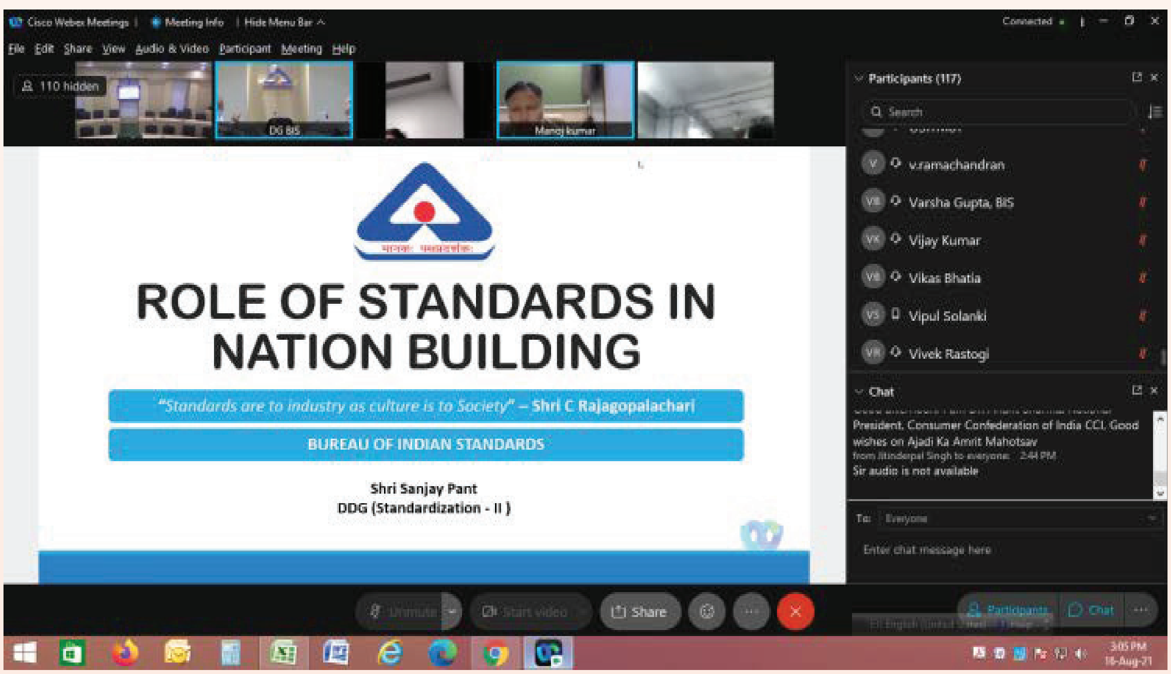
3. विभाग ने अपने आयकोनिक सप्ताह के लिए अपनी कार्य योजना को भी अंतिम रूप दे दिया है जो विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के अवसर पर 14 मार्च, 2022 से 20 मार्च, 2022 तक निर्धारित है।

(आजादी का अमृत महोत्सव मनाते हुए दिल्ली हाट में नुक्कड़ नाटक)

आजादी का अमृत महोत्सव के दौरान की गई विभिन्न गतिविधियों की एक झलक नीचे देखी जा सकती है:

आज़ादी का
अमृत महोत्सव
भारत सरकार
उपभोक्ता मामले ,खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग
राष्ट्रीय परीक्षण शाला (उ. प. क्षेत्र), जयपुर
75 वां आजादी का अमृत महोत्सव
विशेष अभियान दिनांक 02-10-2021 से 31-10-2021
स्वच्छ भारत
स्वस्थ भारत

Obtain Login credential
Login
आज़ादी का
अमृत महोत्सव
गुणवत्ता – आज़ादी
से आत्मनिर्भर
तक का सफ
भारतीय मानक ब्यूरो
मध्य क्षेत्रीय कार्यालय, दिल्ली


Cisco Webex Meetings
Meeting Info
Hide Menu Bar
Connected
File Edit Share View Audio & Video Participant Meeting Help
110 hidden
DG BIS
Manoj kumar
Participants (117)
Search
v.ramachandran
Varsha Gupta, BIS
Vijay Kumar
Vikas Bhatia
Vipul Solanki
Vivek Rastogi
Chat
President, Consumer Confederation of India CCI, Good wishes on Ajadi Ka Amrit Mahotsav
Sir audio is not available
To: Everyone
Enter chat message here
ROLE OF STANDARDS IN NATION BUILDING
"Standards are to industry as culture is to Society" – Shri C Rajagopalachari
BUREAU OF INDIAN STANDARDS
Shri Sanjay Pant
DDG (Standardization - II)
Unmute
Start video
Share
Participants
Chat
3:05 PM
16-Aug-21

இந்திய தர நிர்ணய அமைவனம்
भारतीय मानक ब्यूरो
BUREAU OF INDIAN STANDARDS
CHENNAI BRANCH OFFICE - I
महिलाओं के विकास हेतु
मिलनाडु निगम के लिए कार्यशाला
FOR TAMILNADU
ORATION FOR DEVELO
IT OF WOMEN
Dr.Pinky Jowel IAS
Smt.G.BHAVANI

ग्राहक अपने अधिकार जानें
Consumer
जागो ग्राहक जागो
अधिकार है सुरक्षा का
अधिकार है शिक्षा का
अधिकार है निवारण का
अधिकार है चयन का
अधिकार है शिकायत का
अधिकार है सुनने का
किसी भी मार्गदर्शन के लिए, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से सम्पर्क करें
14404
उपभोक्ताओं हेतु उपभोक्ता मोबाईल एप
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली–110 001
www.consumeraffairs.nic.in
ऑनलाईन शिकायतें :
www.consumerhelpline.gov.in
@consaff
@jagograhakjago
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन:
1800-11-4000
या 14404
(टोल फ्री)

पूर्वोत्तर राज्यों में की गई पहलें

18.1 रेडियो कार्यक्रम

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की विशेषताओं बीआईएस मानक, अधिकतम खुदरा मूल्य, वैधता तिथि इत्यादि से संबंधित विशेषताओं के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए आकाशवाणी के माध्यम से पूर्वोत्तर क्षेत्रों में क्षेत्रीय भाषाओं में प्रायोजित रेडियो कार्यक्रम (एसआरपी) का संचालन किया गया। पूर्वोत्तर क्षेत्रों में दूरदर्शन के क्षेत्रीय चैनलों पर लैपटॉप ब्रांडिंग के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 और स्वर्ण हॉलमार्किंग का प्रचार करने के लिए एक मीडिया अभियान चलाया जा रहा है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की विशेषताओं बीआईएस मानक, वैधता तिथि, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) इत्यादि के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए स्क्रोल मैसेज प्रदर्शित किए गए।

18.2 विधिक मापविज्ञान

क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, गुवाहाटी द्वारा 1 मई, 2009 से नये परिसर में कार्य आरम्भ कर दिया गया है और विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में पूर्वोत्तर राज्यों को सेवाएं उपलब्ध करा रही है। विभाग द्वारा भी पूर्वोत्तर क्षेत्र को सहायता अनुदान/उपकरण प्रदान किए गए हैं।

18.3 मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)

मूल्य निगरानी कक्ष (पी.एम.सी.) द्वारा 22 आवश्यक वस्तुओं अर्थात् 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 ऑयल, सूरजमुखी का तेल, गुड़, आलू, प्याज और टमाटर की खुदरा और थोक कीमतों की निगरानी की जाती है जिसके लिए पूर्वोत्तर के 12 केंद्रों अर्थात् ईटानगर, गुवाहाटी, इम्फाल, शिलांग, तूरा, जोवाई, सोहरा, मईरंग, आईजोल, दीमापुर, गंगटोक और अगरतला सहित 179 केंद्रों से आंकड़े प्राप्त किए जाते हैं। जबकि मेघालय में दो

मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्र सोहरा, मैरांग को वर्ष 2020-21 के दौरान जोड़ा गया है। नागालैंड में कोहिमा केन्द्र को सैद्धांतिक मंजूरी दे दी गई है।

मूल्य निगरानी कक्ष द्वारा राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र के सुदृढ़ीकरण की स्कीम को कार्यान्वित किया जा रहा है। पूर्वोत्तर राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र को सुदृढ़ बनाने के लिए पी.एम.सी. द्वारा, अपनी मूल्य निगरानी तंत्र के सुदृढ़ीकरण की स्कीम के तहत, वर्ष 2020-21 के दौरान, मिजोरम की राज्य सरकार को वित्तीय सहायता प्रदान की गई और त्रिपुरा से प्राप्त प्रस्ताव को प्रोसेस किया जा रहा है। मूल्य स्थिरीकरण कोष निधि से ब्याज रहित अग्रिम केन्द्रीय एजेंसियों एवं राज्य स्तरीय कायिक निधि दोनों के लिए किये जा सकते हैं। राज्य स्तरीय कायिक निधि का निर्माण भारत सरकार एवं राज्य के बीच 50:50 के अनुपात में साझेदारी पैटर्न के साथ किया जाता है, जो कि पूर्वोत्तर राज्यों के मामले में 75:25 है। सहकारी और सहयोगी संघवाद को बढ़ावा देने के लिए, नागालैंड में मूल्य स्थिरीकरण कोष स्थापित करने के लिए सैद्धांतिक रूप से मंजूरी दे दी गई है।

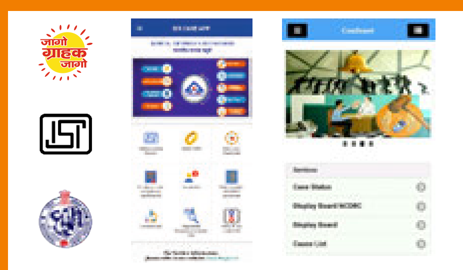
असम के राज्य स्तरीय मूल्य स्थिरीकरण कोष के लिए 200 करोड़ रुपये की परिक्रामी निधि के सृजन के लिए दिसंबर, 2019 में असम सरकार को समतुल्य अंशदान के रूप में केन्द्रीय अंशदान के रूप में 75 करोड़ रुपये की प्रथम किस्त रिलीज की गई। राज्य सरकार ने यह सूचित किया है कि प्याज और मसूर दाल के मामले में निधि का उपयोग बाजार हस्तक्षेपनीय गतिविधियों के लिए किया जाएगा।

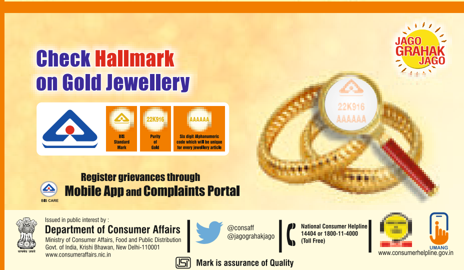
18.4 उपभोक्ता संरक्षण

वर्ष 2020-21 के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए चिन्हित 10% एकमुश्त प्रावधानों के स्कीम-वार व्यय/उपयोग को दर्शाने वाला विवरण:-

(लाख रुपये में)

क्रम सं.	स्कीम का नाम	पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए आबंटन (सं.अनु. 2019-20) (लाख रुपये में)	व्यय 2019-20 (31.12.2021 की स्थिति के अनुसार)
	कानफोनेट		
	2552 (01.99.13)	450.00	300.00
	कुल	**450.00**	**300.00**





सत्यमेव जयते

भारत सरकार

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

कृषि भवन, नई दिल्ली–110001

वेब साईट : https://consumeraffairs.nic.in