



सत्यमेव जयते

भारत सरकार

आउटकम बजट

2016-17

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

(उपभोक्ता मामले विभाग)

विषय सूची

		पृष्ठ संख्या
	कार्यकारी सार	1-5
अध्याय - I		
	प्रस्तावना	6-14
अध्याय - II		
	वित्तीय परिव्यय 2016-17, प्रक्षेपित वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित परिणाम	15-34
अध्याय - III		
	सुधार उपाय और नीतिगत पहलें	35-44
अध्याय - IV		
	पिछले कार्यनिष्पादन की पुनरीक्षा	45-68
अध्याय - V		
	वित्तीय समीक्षा	69-76
अध्याय - VI		
	स्वायत्तशासी निकायों के कार्यनिष्पादन की समीक्षा	77-79

उपभोक्ता मामले विभाग कार्यकारी सार

विकास कार्यक्रमों से संबंधित कार्य करने वाले मंत्रालयों द्वारा कार्य-निष्पादन बजट तैयार करने की प्रणाली प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों के आधार पर 1969 में शुरू की गई थी। कार्य-निष्पादन बजट दस्तावेजों में पाई गई कुछ कमियों को दूर करने की आवश्यकता महसूस की गई। इन कमियों में वित्तीय बजट और कार्य-निष्पादन बजट के बीच स्पष्ट ताल-मेल की कमी तथा आगामी वर्ष के लिए वास्तविक रूप में अपर्याप्त लक्ष्य निर्धारित किए जाने जैसी बातें शामिल हैं। केवल आसानी से मापे जा सकने वाले मध्यवर्ती वास्तविक 'आउटपुट' को पटरी पर लाने की आवश्यकता के बारे में ही नहीं अपितु 'परिणामों' जो राज्य दखल के अंतिम उद्देश्य हैं, के बारे में भी चिंता बढ़ रही है।

मार्च, 2006 में उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा आउटकम बजट 2006-07 और कार्य निष्पादन बजट 2005-06 संसद में प्रस्तुत किए गए। इन दस्तावेजों में योजनागत स्कीमें और योजना-भिन्न व्यय संबंधी आंतरिक और अतिरिक्त बजट संसाधन के महत्वपूर्ण अंश शामिल थे। वर्ष 2007-08 से कार्य-निष्पादन बजट को 'आउटकम' बजट में विलय करने का निर्णय लिया गया है। इस प्रकार अब आउटकम बजट 2008-09 और उससे आगे केवल एक दस्तावेज है। इसमें मोटे तौर पर वित्तीय बजटों के वास्तविक आयाम दिए गए हैं जिनमें 2014-15 में वास्तविक कार्य निष्पादन, 2015-16 का कार्य निष्पादन तथा 2016-17 के दौरान लक्षित कार्य निष्पादन के संकेत दिए गए हैं। विभाग की गतिविधियों और स्कीमों, उनके वित्तीय परिव्यय, वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित परिणामों को गिनाने का भी प्रयास किया गया है।

परिव्ययों को परिणामों में परिवर्तित करने की लंबी प्रक्रिया में बहुत से चरणों से गुजरना पड़ता है और अपेक्षित परिणामों को हासिल करने के लिए पूरक संसाधन भी अपेक्षित हैं। कारण और परिणाम श्रृंखला हमेशा प्रत्यक्ष नहीं होती और बीच में बहुत से ऐसे कारक आते हैं जो न केवल निर्धारित परिव्यय को वास्तविक परिणामों को भी प्रभावित करते हैं। 'आउटकम' विभिन्न सरकारी कदमों और हस्तक्षेपों जिनमें राज्य सरकारों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, स्वायत्त शासी निकायों और समुदाय के साथ भागीदारी भी शामिल है, के अंतिम उत्पाद और परिणाम हैं। उनमें केवल 'आउटपुट' के अलावा बहुत कुछ शामिल है क्योंकि वे किसी स्कीम अथवा कार्यक्रम के तहत किसी कार्य के परिणामस्वरूप उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता और प्रभावकारिता को कवर करते हैं।

आधुनिक औद्योगिक समाज में उपभोक्ता का स्थान महत्वपूर्ण है। वैश्वीकरण के आने से उत्पादन और सेवा प्रदान करने के मामले में बहुराष्ट्रीय कम्पनियों, स्थानीय कम्पनियों के साथ प्रतिस्पर्धा कर रही है। उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों की जानकारी देने और उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए ढांचा तैयार करने तथा उपभोक्ता हितों की वकालत करने वाले संगठनों को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है। जिस उपभोक्ता को अपने अधिकारों की पूर्ण जानकारी होती है वह उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता और मानक के उन्नयन के लिए वस्तुओं और सेवाओं के उत्पादकों और आपूर्तिकर्ताओं पर दबाव बना सकता है। इससे स्थानीय उत्पादक और सेवा प्रदाता विश्व स्तर पर प्रतिस्पर्धा कर सकते हैं।

“जागो ग्राहक जागो” अभियान ने लोगों के बीच सार्थक जागरूकता पैदा की है और यह घर-घर में प्रचलित हो गया है। विभाग का लक्ष्य उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना और इस अभियान को देश के कोने कोने तक फैलाना है।

उपभोक्ता मामले विभाग ने निम्नलिखित तीन संकल्पनाओं के आधार पर उपभोक्ताओं पर केंद्रित बहुत सी स्कीमें शुरू की हैं :-

(i) **उपभोक्ता अपने अधिकारों को जताने में सक्षम बने** - इसके लिए उसको इस बात की जानकारी होनी चाहिए कि सेवा प्रदाता (वस्तु विनिर्माता सहित) से क्या स्वीकार किया जाना चाहिए। ऐसा करने के लिए एक उपाय अन्य बातों के साथ-साथ उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देना है ताकि अधिकार जताने की बात लोगों के दिलो-दिमाग में बैठ सके तथा उपभोक्ता कल्याण सार्वजनिक नीति, सरकारी/सार्वजनिक और निजी क्षेत्रों के कार्यक्रम का एक अंतरंग भाग बन सके।

(ii) **मानक और अनुरूपता आंकलन** – उपभोक्ता को अपने अधिकार जताने में सक्षम बनाने के लिए यह आवश्यक है कि उसको कुछ पूर्व निर्धारित स्तरों पर गुणवत्ता सेवाओं अथवा उत्पादों की अपनी अपेक्षाओं को पूरा करवाने में सक्षम होना चाहिए। यही पर मानकों की अत्याधुनिक एकीकृत प्रणाली, सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय पद्धतियों के आधार पर विधिक माप विज्ञान और अनुरूपता आंकलन के साथ एक व्यापक गुणता आधार ढांचा स्थापित करना महत्वपूर्ण हो जाता है।

(iii) क्या उपभोक्ता को कम गुणवत्ता वाली सेवाएं और वस्तुएं प्राप्त होनी चाहिए जबकि उसका निर्धारण पहले ही किया जा चुका हो अथवा उनके लिए मानक निर्धारित हो, उसको सापेक्षतया किफायती और तुरत प्रतितोष मिलना चाहिए। इसका तात्पर्य यह है कि उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र उपभोक्ता अधिकारों को जताने में अंतरंग घटक है।

इस प्रकार उपभोक्ता मामले विभाग की स्कीमों का ताना-बाना उपरोक्त बिन्दुओं के ईद-गिर्द बुना गया है।

आउटकम बजट 2016-17 को निम्नलिखित अध्यायों में संजोया गया है।

अध्याय-I – प्रस्तावना

अध्याय-I में विभाग के कार्यों, प्रमुख कार्यक्रमों, स्कीमों और अधिदेश के ब्यौरे दिए गए हैं। उपभोक्ता मामले विभाग को उपभोक्ता शिक्षा, संरक्षण तथा आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों और उपलब्धता की निगरानी की जिम्मेदारी सौंपी गई है। विभाग ने उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने तथा उपभोक्ता संरक्षण तंत्र को मजबूत करने के लिए एक प्रचार अभियान चलाया है।

विभाग द्वारा उठाए गए अन्य कदमों में निम्नलिखित शामिल हैं :-

- उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण और कम्प्यूटरनेटवर्किंग (कानफोनेट)
- उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण
- नेशनल कंज्यूमर हैल्प लाइन
- कंज्यूमर ऑन लाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर (कोर)
- सोने की हॉल मार्किंग
- उपभोक्ता क्लबों की स्थापना
- बाट तथा माप संगठनों को मजबूत करना
- उत्पादों का तुलनात्मक परीक्षण
- भारतीय मानक ब्यूरो के जरिए मानकों का निर्धारण
- मूल्य निगरानी प्रकोष्ठ की स्थापना
- मूल्य स्थिरीकरण कोष का सृजन

अध्याय-II – वित्तीय परिव्यय 2016-17, प्रक्षेपित, वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित आउटकम:

अध्याय-II में चालू स्कीमों और वर्ष 2016-17 के दौरान चलाई जाने वाली नई स्कीमों और कार्यक्रमों के ब्यौरे दिए गए हैं।

अध्याय-III – सुधारात्मक उपाय और नीतिगत कदम

अध्याय-III में विभाग द्वारा उठाए गए नीतिगत कदमों के ब्यौरे दिए गए हैं।

विभाग की कुछ नई पहलें निम्नलिखित हैं :-

- (क) मानकीकरण को राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर सुदृढ़ बनाना।
- (ख) डब्ल्यू टी ओ – टी बी टी जांच बिंदु का उन्नयन।
- (ग) देश में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान यूनितों का सुदृढ़ीकरण।
- (घ) मूल्य स्थिरीकरण कोष का सृजन।

अध्याय-IV - पिछले कार्य-निष्पादन की समीक्षा

अध्याय-IV में वर्ष 2014-15 और 2015-16 के दौरान निम्नलिखित क्षेत्रों में विभिन्न स्कीमों के कार्यान्वयन में विभाग के कार्य-निष्पादन पर प्रकाश डाला गया है :-

- (क) उपभोक्ता जागरूकता
- (ख) उपभोक्ता संरक्षण
- (ग) उपभोक्ता शिकायतों के प्रतितोष के लिए आधार ढांचे का सुदृढ़ीकरण
- (घ) उपभोक्ता मंच को कम्प्यूटर हार्डवेयर और नेटवर्किंग प्रदान करना।

अध्याय-V – वित्तीय समीक्षा

अध्याय-V में 2012-13 से व्यय तथा बजट अनुमानों और संशोधित अनुमानों के ब्यौरे दिए गए हैं। उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता जागरूकता का महत्व इस बात से स्पष्ट हो जाता है कि विभाग का योजनागत बजट निरंतर बढ़ता जा रहा है। वर्ष 2012-13 तथा 2013-14 के प्रत्येक वर्ष में 241.00 करोड़ रूपए था। वर्ष 2014-15 में बजट आबंटन मामूली कम होकर 220.00 करोड़ रूपए रह गया और 2015-16 में 180.00 करोड़ रूपए तथा 2016-17 में 150.00 करोड़ रूपए रह गया। वर्ष 2012-13 में व्यय 126.40 करोड़ रूपए रहा। 2013-14 और 2014-15 के वित्त वर्षों में व्यय क्रमशः 180.09 करोड़ रूपए और 131.93 करोड़ रूपए रहा। वर्ष 2015-16 से दिसम्बर, 2015 तक 129.27 करोड़ रूपए (अनन्तिम) का व्यय हुआ।

वर्ष 2012-13 में गैर योजना आबंटन 383.09 करोड़ रूपए था, वर्ष 2013-14 में यह 361.70 करोड़ रूपए और 2014-15 में कम होकर 90.79 करोड़ रूपए तथा वर्ष 2015-16 में 96.77 करोड़ रूपए हो गया। वर्ष 2015-16 के संशोधित अनुमानों में प्रावधान को बढ़ाकर 144.64 करोड़ रूपए किया गया। वर्ष 2012-13 के दौरान व्यय 360.85 करोड़ रूपए था। वर्ष 2013-14 में व्यय 260.00 करोड़ रूपए था और 2014-15 में 82.59 करोड़ रूपए का व्यय हुआ। वर्ष 2015-16 से दिसम्बर, 2015 तक 71.64 करोड़ रूपए (अनन्तिम) का व्यय हुआ।

अध्याय-VI - स्वायत्तशासी निकाय के कार्यनिष्पादन की समीक्षा

अध्याय-VI में विभाग के तहत स्वायत्तशासी निकाय अर्थात भारतीय मानक ब्यूरो के कार्यनिष्पादन का ब्यौरा दिया गया है। भारतीय मानक ब्यूरो ने मार्च, 2015 में अपने कार्यकाल के 28 वर्ष पूरे कर लिए हैं। भारतीय मानक ब्यूरो विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं के मानकों की स्थापना पर बारीकी से नजर रखता है।

परियोजनाओं की निगरानी और सार्वजनिक सूचना प्रणाली

उपभोक्ता मामले विभाग में परियोजनाओं की निगरानी और मूल्यांकन के लिए एक प्रणाली स्थापित की गई है। परियोजनाओं की विधिवत गठित समितियों द्वारा प्रारंभिक छानबीन और मूल्यांकन किया जाता है। उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजनाओं की निगरानी और अनुमोदन के लिए एक स्थायी समिति का भी प्रावधान है। स्थायी समिति के मूल्यांकन और विचारार्थ आने वाली नयी परियोजनाओं का मूल्यांकन और सिफारिश करने के लिए एक अतःमंत्रालयी मूल्यांकन समिति गठित की गई है। चलाई जा रही गतिविधियों पर नजर रखने के लिए मासिक रिपोर्टें प्राप्त की जाती हैं। भारतीय लोक प्रशासन संस्थान को स्वीकृत कंसलटैंसी के मामले में निगरानी समिति को सचिव (उ.मा.) के स्तर तक अपग्रेड किया गया है। विभाग उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत ऐसी परियोजनाओं का मूल्यांकन एक स्वतंत्र एजेंसी के जरिए कर रहा है जिन्होंने इसे दो साल में पूरा कर लिया है। इसके अलावा, गारंटी संगठनों के खातों की नियंत्रक और महालेखाकार तथा आंतरिक लेखा परीक्षा पार्टी द्वारा लेखा परीक्षा की जा सकती है।

बजट, वार्षिक रिपोर्ट और आउटकम बजट आदि सहित प्रमुख गतिविधियों से संबंधित पूरी सूचना विभाग की वेबसाइट www.fcamin.nic.in पर उपलब्ध है। विभाग ने कृषि भवन में एक “सुविधा केंद्र” खोला है जहां से लोग विभाग से संबंधित कोई भी सूचना ले सकते हैं अथवा केंद्रीय सार्वजनिक सूचना अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं जैसा कि सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत संकल्पित है। विभाग ने सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत लोगों को सूचना प्रदान करने के लिए 12 केंद्रीय सार्वजनिक सूचना अधिकारी नियुक्त किए हैं। विभाग ने एक सार्वजनिक शिकायत कक्ष भी खोला है जो इस विभाग द्वारा चलाई जाने वाली विभिन्न गतिविधियों के संबंध में आम जनता की शिकायतों की जांच करता है।

उपभोक्ता मामले विभाग

अध्याय - I

प्रस्तावना

इस अध्याय में उपभोक्ता मामले विभाग के कार्यों, इसके संगठनात्मक ढांचे, विभाग द्वारा कार्यान्वित प्रमुख कार्यक्रमों/स्कीमों की सूची, इसके अधिदेश लक्ष्य और नीतिगत ढांचे पर संक्षिप्त प्रशासनिक नोट दिया गया है।

उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के दो विभागों में से एक है। एक अलग विभाग के रूप में इसका गठन जून, 1997 में किया गया था क्योंकि देश में नए उपभोक्ता आन्दोलन को गति देने के लिए एक पृथक विभाग होना जरूरी समझा गया था। कार्य आबंटन नियम, 1961 के अनुसार विभाग को निम्नलिखित कार्य सौंपे गए हैं:-

- (i) आंतरिक व्यापार
- (ii) अंतर्राज्यीय व्यापार : स्पिंटयुक्त निर्मिति (अंतरराज्यिक व्यापार और वाणिज्य) नियंत्रण अधिनियम, 1955 (1955 का 39)
- (iii) आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 (1955 का 10) (उन आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति, मूल्य और वितरण से संबंधित कार्य जिनके बारे में किसी दूसरे मंत्रालय/विभाग द्वारा विशिष्ट रूप से कार्यवाही नहीं की जाती है)
- (iv) चोर बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 (1980 का 7) उसके तहत नजरबंद व्यक्ति
- (v) पैकेज में रखी वस्तुओं सहित व्यापार और लेन-देन, औद्योगिक उत्पादन और मानव सुरक्षा के संरक्षण हेतु प्रयोग किए जाने वाले तोलन एवं मापन उपकरणों का विनियमन
- (vi) विधिक माप-विज्ञान में प्रशिक्षण
- (vii) सम्प्रतीक तथा नाम (अनुचित प्रयोग निवारण) अधिनियम, 1952 (1952 का 12)
- (viii) बाट तथा माप मानक अधिनियम, 1976 (1976 का 60), बाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985, बाट तथा माप और पूर्व पैकेजिंग में रखी गई वस्तुओं का विनियमन।
- (ix) भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 (1986 का 63)
- (x) अंतिम उपभोक्ता के लिए बायो-फ्यूल की विनिर्देशन, मानक और संहिताएं निर्धारित करना तथा गुणवत्ता नियंत्रण सुनिश्चित करना
- (xi) उपभोक्ता सहकारी समितियां
- (xii) मूल्यों की निगरानी और आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता
- (xiii) राष्ट्रीय परीक्षण शाला
- (xiv) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68)
- (xv) मूल्य स्थिरीकरण कोष की स्थापना

संगठन

उपभोक्ता मामले विभाग को दिए गए अधिदेश में 4 मुख्य क्षेत्रों की जिम्मेदारी सौंपी गई है: –

- (i) उपभोक्ता संरक्षण
- (ii) आंतरिक व्यापार
- (iii) गुणवत्ता आधारवांचा और मानक और विधिक माप विज्ञान से संबंधित नीतियां
- (iv) आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों और उपलब्धता की निगरानी।

अपने अधिदेश के निर्वहन में विभाग निम्नलिखित संगठनों की सहायता लेता है:-

- (क) भारतीय मानक ब्यूरो (बी आई एस)
- (ख) राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एन टी एच)
- (ग) राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन सी डी आर सी)
- (घ) राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ (एन सी सी एफ)
- (ड.) भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई आई एल एम)
- (च) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं (आर आर एस एल)

उपभोक्ता कल्याण कोष

केंद्रीय उत्पाद शुल्क और नमक अधिनियम, 1944 को 1991 में संशोधित किया गया ताकि केंद्र सरकार उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित कर सके जिसमें विनिर्माताओं आदि को न लौटाई जाने वाली राशि जमा होगी। उपभोक्ताओं के कल्याण के संवर्धन और संरक्षण, उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने तथा देश में खासतौर पर ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत बनाने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से 1992 में एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित किया गया था। केंद्रीय उत्पाद शुल्क और नमक अधिनियम, 1944 के तहत राजस्व विभाग द्वारा स्थापित यह कोष उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय द्वारा संचालित किया जाता है।

उपभोक्ता कल्याण कोष नियम, भारत के राजपत्र में सन् 1992 में अधिसूचित किए गए थे और मार्गनिर्देश सन् 1993 में तैयार किए गए। इन मार्गनिर्देशों में पहले सन् 2007 में और पुनः सन् 2014 में संशोधन किया गया। उपभोक्ता कल्याण कोष से वित्तीय सहायता चाहने वाले प्रस्ताव **वर्ष में दो बार प्रायः जनवरी और जुलाई माह में आमंत्रित किए जाते हैं।**

दिनांक 01.06.2015 से 30.06.2015 की अवधि के लिए, उपभोक्ता कल्याण कोष से वित्तीय सहायता प्राप्त करने के लिए पात्र स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों/गैर सरकारी संगठनों/संस्थानों से डिजिटल/इलेक्ट्रॉनिक रूप में प्रस्ताव आमंत्रित करने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट पर प्रपत्र अपलोड किए गए थे। दिनांक 31.03.2015 तक उपभोक्ता कल्याण कोष में उपलब्ध राशि 51.08 करोड़ रुपए थी। इस बकाया राशि में से चालू वित्त वर्ष 2015-16 के लिए 15.00 करोड़ रुपए की राशि बजट प्रावधान के लिए उपलब्ध कराई गई। दिनांक 31.12.2015 की स्थिति के अनुसार उपभोक्ता कल्याण कोष में से 9.55 करोड़ रुपए की राशि का उपयोग किया गया।

उपभोक्ता मामले विभाग ने देश में सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय पद्धतियों पर आधारित जिम्मेदार और जबावदेह उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिए अनेक कदम उठाए हैं। इनमें – कम्प्लेंट हैंडलिंग काउंसलिंग गाइडेंस मैकेनिज्म, उत्पादों और सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण, उपभोक्ता संरक्षण में अनुसंधान संस्थानों की भागीदारी को बढ़ाने के लिए स्कीमें, संस्थानों/विश्वविद्यालयों में उत्कृष्टता

पीठ/केंद्रों का सृजन, प्रशिक्षण कार्यक्रम, और उपभोक्ता जागरूकता के लिए शिक्षा और संचार कार्यक्रम – शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता मामले विभाग ने प्रायोगिक आधार पर भारत में निम्नलिखित छह स्थानों पर **ग्राहक सुविधा केन्द्र** स्थापित करने का निर्णय लिया है :

- i) एन.सी.डी.आर.सी. – एन.सी.डी.आर.सी. कैम्पस, नई दिल्ली
- ii) सवेरा (पूर्वी ज़ोन), पटना (पूर्वी ज़ोन)
- iii) द कंज्यूमर्स यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स), जयपुर (पश्चिमी ज़ोन)
- iv) मैसर्स भविष्य, कोलकाता (पूर्वी ज़ोन)
- v) मैसर्स कर्षण टेक्नॉलॉजीस, बेंगलूर (दक्षिणी ज़ोन)
- vi) द कंज्यूमर ऐजुकेशन एंड रिसर्च सेन्टर (सी.ई.आर.सी.), अहमदाबाद (पश्चिमी ज़ोन)

उपभोक्ताओं की सभी आवश्यकताओं को पूरा करने और विशिष्ट सेवाओं की पेशकश करने के लिए छह स्थानों पर इन केंद्रों का संचालन करने के लिए पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और एन.सी.डी.आर.सी. को चुना गया है, एन.सी.डी.आर.सी. को छोड़कर उपर्युक्त सभी स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के साथ समझौता ज्ञापन पर दिनांक 30.06.2015 को हस्ताक्षर कर लिए गए हैं। अतः दिनांक 30.06.2015 से 5 ग्राहक सुविधा केन्द्रों ने कार्य करना आरम्भ कर दिया है। प्रारम्भ में इन केन्द्रों को 3 वर्ष के लिए स्थापित किया जाएगा।

राज्यों में उपभोक्ता कल्याण कोष :

उपभोक्ता आन्दोलन को गति प्रदान करने के बुनियादी स्तर के प्रयासों को वित्तीय सहायता द्वारा सुदृढ़ बनाने के लिए, वर्ष 2003 में, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को राज्य स्तर पर एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए कहा गया था। राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष के सृजन हेतु भागीदारी के अनुपात को वर्ष 2004 में 50:50 से संशोधित करके केन्द्र और राज्य के लिए 75:25 कर दिया गया (विशेष श्रेणी के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के मामले में 90:10)। सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में उपभोक्ता कल्याण कोष को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए वर्ष 2010 में यह निर्णय लिया गया कि 10.00 करोड़ रूपए की कायिक निधि स्थापित करने के इच्छुक राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को केन्द्र सरकार द्वारा 75% राशि का योगदान केन्द्र के भाग के रूप में केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष से दिया जाएगा। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की सरकारों को एक मुश्त अनुदान प्राप्त करने का पात्र होने के लिए अपना हिस्सा एक गैर-योजनेत्तर, अव्यपगत सार्वजनिक खाते में जमा कराना होगा। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारें इस कोष के संचालन के लिए अपने स्वयं के दिशा-निर्देश तैयार कर सकती हैं जो कि केन्द्र द्वारा जारी किए गए दिशा-निर्देशों के विरुद्ध नहीं होने चाहिए। राज्य सरकारें स्कीम को चलाने के लिए राज्य की किसी नोडल एजेन्सी/अधिकारी का पता लगाएंगी। ऐसी कायिक निधि के लिए अलग खाता रखना होगा ताकि उस पर मिलने वाले ब्याज का उपयोग राज्य/स्थानीय स्तर के कार्यक्रमों को वित्त पोषित करने के लिए किया जा सके। ग्यारह राज्यों नामतः गुजरात, आन्ध्र प्रदेश, उड़ीसा, पश्चिम बंगाल, बिहार, नागालैंड, कर्नाटक, तमिलनाडु, मध्य प्रदेश, केरल और हरियाणा में कायिक निधि की स्थापना की जा चुकी है।

उपभोक्ता क्लब

विद्यालयों में उपभोक्ता क्लब को बढ़ावा देने की स्कीम सन् 2002 में शुरू की गई थी, जिसके अनुसार सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त बोर्ड अथवा विश्वविद्यालय से सम्बद्ध प्रत्येक मिडिल/हाई/हायर सेकेन्डरी विद्यालय/महाविद्यालय में उपभोक्ता क्लब की स्थापना की जा सकती है। स्कीम के तहत प्रति उपभोक्ता क्लब 10,000/- रूपए का अनुदान स्वीकार्य है। दिनांक 1.4.2014 से इस स्कीम को विकेन्द्रीकृत कर दिया गया और राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों की सरकारों को हस्तांतरित कर दिया गया। पात्र संगठन/स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन, इस स्कीम के तहत, सम्बन्धित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के, खाद्य, सार्वजनिक वितरण एवं उपभोक्ता मामले विभागों के नोडल अधिकारियों को प्रस्ताव भेज सकते हैं। राज्यों से स्कूलों की सूची प्राप्त होने पर केन्द्र सरकार द्वारा राज्य के नोडल अधिकारियों को निधियां रिलीज की जाती हैं। आन्ध्र प्रदेश, छत्तीसगढ़, गुजरात, हरियाणा, कर्नाटक, महाराष्ट्र, उड़ीसा, पंजाब, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तराखंड, पश्चिम बंगाल, हिमाचल प्रदेश, सिक्किम, मिजोरम, अरुणाचल प्रदेश, लक्षद्वीप, जम्मू एवं कश्मीर, त्रिपुरा, पांडिचेरी, केरल, चण्डीगढ़, नागालैण्ड सहित 23 राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के विद्यालयों/महाविद्यालयों में आज की तारीख तक लगभग 7749 उपभोक्ता क्लब स्थापित किए जा चुके हैं। वर्तमान में, स्कीम में संशोधन किया जा रहा है।

प्रचार उपाय

उपभोक्ता आन्दोलन की सफलता मुख्य रूप से उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में उपभोक्ता जागरूकता के स्तर पर निर्भर करती है। भारत में उसके आकार और विभिन्नता के कारण उपभोक्ता जागरूकता का स्तर साक्षरता के स्तर और जनता की सामाजिक जागरूकता पर निर्भर करते हुए प्रत्येक राज्य में अलग-अलग है। उपभोक्ता हितों पर जनता के विभिन्न वर्गों को, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में, जहां उपभोक्ताओं के हितों की दृष्टि से उपभोक्ताओं के शोषण की सम्भावना बहुत अधिक होती है विभिन्न वर्गों की 120 करोड़ से अधिक की जनसंख्या को शिक्षित करना एक दुरूह कार्य है और इसे पर्याप्त संसाधनों के साथ एक सतत राष्ट्रीय कार्यक्रम चला कर ही आरम्भ किया जा सकता है। उपभोक्ता जागरूकता संबंधी केंद्रीय योजना स्कीम 10वीं पंचवर्षीय योजना में शुरू की गई थी।

ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना के लिए निर्धारित परिव्यय 409 करोड़ रूपए था।

ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना के लिए बजट आंशिक और व्यय की स्थिति इस प्रकार है:-

क्र.सं.	वर्ष	बजट अनुमान	व्यय
1	2007-08	67.00 करोड़ रूपए	44.34 करोड़ रूपए
2	2008-09	75.00 करोड़ रूपए	80.50 करोड़ रूपए
3	2009-10	78.00 करोड़ रूपए	70.60 करोड़ रूपए
4	2010-11	84.00 करोड़ रूपए	80.27 करोड़ रूपए
5	2011-12	87.23 करोड़ रूपए	85.73 करोड़ रूपए

12वीं योजना के लिए 409.29 करोड़ रूपए का परिव्यय निर्धारित किया गया है।

12वीं पंचवर्षीय योजना के पहले चार वर्षों के संशोधित अनुमान, बजट अनुमान और व्यय की स्थिति इस प्रकार है:-

क्रम सं.	वर्ष	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान .	व्यय
1	2012-13	89.00 करोड़ रूपए	69.08 करोड़ रूपए	66.46 करोड़ रूपए
2	2013-14	75.00 करोड़ रूपए	71.00 करोड़ रूपए	68.08 करोड़ रूपए
3	2014-15	75.00 करोड़ रूपए	76.47 करोड़ रूपए	71.50 करोड़ रूपए
4.	2015-16	75.00 करोड़ रूपए	80.00 करोड़ रूपए	59.30 करोड़ रूपए (अनुमानतः) दिनांक 31.12.2015 की स्थिति के अनुसार

मूल्य निगरानी कक्ष

1. मूल्य निगरानी कक्ष 22 आवश्यक वस्तुओं अर्थात् चावल, गेहूं, आटा, चना दाल, अरहर दाल, मूंग दाल, उड़द दाल, मसूर दाल, चाय, चीनी, नमक, आलू, प्याज, टमाटर, वनस्पति, मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, दूध, सोया तेल, पॉम तेल, सूरजमुखी का तेल और गुड़ के मूल्यों की निगरानी करता है। 85 पदनामित केंद्रों से दैनिक आधार पर खुदरा एवं थोक मूल्य एकत्रित किए जाते हैं। कीमतों के संबंध में जानकारी राज्यों के खाद्य और आपूर्ति विभागों द्वारा दी जाती है। दैनिक मूल्य रिपोर्टों को <http://fcamin.nic.in> पर देखा जा सकता है, जिसे नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है। आवश्यक वस्तुओं की कीमतों के संबंध में इन दैनिक रिपोर्टों के आधार पर साप्ताहिक नोट तैयार करके कृषि एवं सहकारिता विभाग, मुख्य आर्थिक सलाहकार, वित्त मंत्रालय, प्रेस सूचना ब्यूरो और सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय को भेजे जाते हैं।

2. पी.एम.सी. द्वारा मूल्य प्रवृत्तियों के संबंध में एजेन्डा नोट तैयार किया जाता है जिसे नीतिगत स्तर पर समुचित कार्रवाई के लिए उच्च स्तरीय अन्तर-मंत्रालयी तन्त्र जैसे कि सचिवों की समिति के समक्ष रखा जाता है। इन एजेन्डा नोट्स में विद्यमान मूल्य स्थिति के साथ-साथ कीमतों, घरेलू एवं अन्तर्राष्ट्रीय बाजारों, दोनों, पर प्रभाव डालने वाले कारकों का विश्लेषण किया जाता है और सम्बन्धित मंत्रालयों/विभागों, केन्द्र और राज्य एजेन्सियों तथा निजी एजेन्सियों से प्राप्त सूचना को भी आधार बनाया जाता है और इसमें उत्पादन, क्षेत्र, घरेलू और अन्तर्राष्ट्रीय कीमतों, आयातों एवं निर्यातों इत्यादि का विश्लेषण भी किया जाता है। आवश्यकता पड़ने पर प्याज, दालों, खाद्य तेलों, चीनी इत्यादि जैसी वस्तुओं के वस्तु विशिष्ट विश्लेषण/मूल्यांकन नोट भी तैयार किए जाते हैं।

3. सरकार ने, आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता में सुधार लाने और उनकी कीमतों को कम करने हेतु मूल्यों में उतार-चढ़ाव को नियन्त्रित करने के लिए समुचित नीतिगत उपायों सहित अनेक उपाय किए हैं। इन उपायों में – बड़े पैमाने पर उपभोग की जाने वाली वस्तुओं का शून्य अथवा रियायती आयात शुल्क पर आयात करने के साथ-साथ उनके निर्यात पर प्रतिबंध लगाना, प्याज के लिए न्यूनतम निर्यात मूल्य निर्धारित करना, कृषि-बागवानी उत्पादों के मूल्यों में उतार-चढ़ाव को मूल्य स्थिरीकरण कोष के माध्यम से कम करना, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत स्टॉक धारण सीमाएं लागू करना और लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत उचित मूल्यों पर खाद्यान्नों को आबंटन करना इत्यादि - शामिल हैं। सरकार द्वारा कीमतों को नियन्त्रित करने के लिए विगत आठ माहों में किए गए विभिन्न उपायों के परिणामस्वरूप विभिन्न आवश्यक वस्तुओं की कीमतों में कमी/स्थिर रहने की प्रवृत्ति दिखाई दी है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग

संयुक्त राष्ट्र के 1985 के दिशा निर्देशों के अनुसार, भारत सरकार ने उपभोक्ताओं के हितों को बेहतर संरक्षण प्रदान करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को अधिनियमित किया और इस प्रयोजनार्थ, उपभोक्ताओं की शिकायतों के प्रतितोष के लिए पूरे देश में अर्द्ध-न्यायिक उपभोक्ता मंच स्थापित किए गए। अधिनियम के मुख्य उद्देश्य – वस्तुओं और सेवाओं की त्रुटिपूर्ण बिक्री और सेवाओं में कमी के विरुद्ध उपभोक्ताओं को सस्ता प्रभावी और त्वरित समाधान उपलब्ध कराना; उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं से संरक्षण प्रदान करने के लिए उपभोक्ता शिक्षा और वस्तुओं की गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता, मानक और कीमत के बारे में सूचना प्राप्त करने का अधिकार प्रदान करना है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एक हितैषी कानून है जो विश्व में अपनी तरह का एकमात्र सुव्यवस्थित सांविधिक अधिनियम है जो सभी उपभोक्ताओं की शिकायतों के प्रतितोष के लिए विशिष्ट रूप से स्थापित किए गए उपभोक्ता मंचों तक उपभोक्ता को पहुंच का अधिकार प्रदान करता है।

संसद द्वारा यह अधिनियम, 1986 में पारित किया गया था जिसमें पूरे देश के क्षेत्राधिकार को कवर करने के लिए त्रि-स्तरीय व्यवस्था – राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय आयोग, राज्य स्तर पर राज्य आयोग और जिला स्तर पर जिला मंचों - को अंगीकार किया गया है।

अधिनियम के उद्देश्य एवं कारण

- (i) ऐसी वस्तुओं के प्रति संरक्षण प्रदान करना जो जान एवं माल के लिए खतरनाक हैं;
- (ii) वस्तुओं की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और मूल्य के प्रति जानकारी प्राप्त करने का अधिकार प्रदान करना ताकि उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं से संरक्षण प्रदान किया जा सके;
- (iii) जहां सम्भव हो, प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यों पर विभिन्न वस्तुओं तक पहुंच के आश्वासन का अधिकार;
- (iv) सुनवाई का अधिकार और उपयुक्त मंच पर उपभोक्ता हितों को उचित महत्व दिए जाने का आश्वासन;
- (v) अनुचित व्यापार प्रथाओं अथवा उपभोक्ताओं के अनैतिक शोषण के खिलाफ प्रतितोष पाने का अधिकार; और
- (vi) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

1. **राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग:-** राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग की स्थापना वर्ष 1988 में की गई थी। यह एक करोड़ रूपए से अधिक की राशि के उपभोक्ता विवादों का निपटारा करता है और 20 लाख रूपए से 1 करोड़ रूपए तक का क्षेत्राधिकार रखने वाले राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों के आदेश के विरुद्ध की गई प्रथम अपील की सुनवाई भी करता है और 20 लाख रूपए के आर्थिक क्षेत्राधिकार वाले जिला मंचों द्वारा दिए गए निर्णयों के विरुद्ध राज्य आयोग में दायर अपील के संबंध में दिए गए आदेशों के खिलाफ पुनर्विचार याचिका पर सुनवाई करता है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग का मुख्यालय दिल्ली में है। तथापि, राष्ट्रीय आयोग, अधिनियम की धारा 22-सी के अन्तर्गत, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के परामर्श से, ऐसे स्थानों पर, जो केन्द्र सरकार द्वारा अधिसूचित किए गए हों, अपनी सर्किट पीठों की स्थापना कर सकता है। केन्द्र सरकार द्वारा, राष्ट्रीय आयोग की सर्किट पीठों की स्थापना के लिए सत्रह (17) स्थानों को अधिसूचित किया गया है। आज की तारीख तक, राष्ट्रीय आयोग ने हैदराबाद, बंगलौर, पुणे, अहमदाबाद, चेन्नई, कोलकाता, कोच्चि, भोपाल, जयपुर, नागपुर, चण्डीगढ़ और लखनऊ में अपनी सर्किट पीठें स्थापित की हुई हैं।

इसे, अधिनियम की धारा 22-बी के तहत, शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए आवेदन पर अथवा न्याय के हित में स्वतः संज्ञान से, किसी राज्य आयोग या जिला मंच में लम्बित पड़े मामले को किसी अन्य राज्य आयोग अथवा जिला मंच को, जैसा भी मामला हो, स्थानान्तरित करने का अधिकार प्राप्त है। अधिनियम के उद्देश्यों और प्रयोजनों को प्राप्त करने के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग को धारा 24-बी के अन्तर्गत, उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण, एकसमान प्रक्रिया अपनाने और नियमों और विनियमों को लागू करने के संबंध में विभिन्न रिपोर्टें और विवरणियां मंगवाने हेतु सभी राज्य आयोगों का प्रशासनिक नियन्त्रण भी प्राप्त है। इसके पास राज्य उपभोक्ता आयोग अथवा जिला मंच का निरीक्षण करने अथवा निरीक्षण का आदेश देने की अन्तर्निहित शक्ति है। इसके पास स्वयं के आदेशों की पुनरीक्षा करने की शक्ति है। राष्ट्रीय आयोग में एक अध्यक्ष, जो उच्चतम न्यायालय का सेवा-निवृत्त न्यायाधीश ही होता है, और 11 सदस्य होते हैं जिनमें से एक महिला सदस्य होती है। राष्ट्रीय आयोग के माननीय सदस्य या तो उच्च न्यायालय के पूर्व न्यायाधीश या भारत सरकार के पूर्व सचिव होते हैं। हाल ही में, चिकित्सा क्षेत्र से एक सदस्य और राज्य आयोग से एक सदस्य की नियुक्ति की गई है। वर्तमान में आयोग की छह पीठें कार्यशील हैं।

2. **राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग:-** राज्य आयोगों की स्थापना राज्य स्तर पर की जाती है और ये 20 लाख रूपए से 1 करोड़ रूपए की आर्थिक सीमा वाले मामलों का निपटारा करते हैं। ये राज्य के जिला मंच द्वारा दिए गए आदेश के खिलाफ की जाने वाली प्रथम अपील के संबंध में भी कार्यवाही करते हैं। राज्य आयोग के पास राज्य के भीतर एक जिला मंच से दूसरे जिला मंच को कोई मामला स्थानान्तरित करने की शक्ति होती है और अपने राज्य के सभी जिला मंचों पर प्रशासनिक नियन्त्रण भी होता है। राज्य आयोग में एक अध्यक्ष, जो किसी उच्च न्यायालय का न्यायाधीश हो या रहा हो, और कम से कम दो सदस्य होते हैं, जिनमें से एक महिला सदस्य होती है। कुछेक राज्य आयोगों में दो से अधिक सदस्य हैं और उनकी अतिरिक्त पीठें भी हैं। देश में 36 राज्य आयोग हैं जिनमें हाल ही में स्थापित किया जा रहा तेलंगाना राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग शामिल है।

3. **जिला उपभोक्ता मंच:-** आज की तारीख के अनुसार पूरे भारत में 657 जिला उपभोक्ता मंच स्थापित किए जा चुके हैं। ये उपभोक्ता मंच ऐसे उपभोक्ता विवादों का निपटारा करते हैं जिनमें वस्तुओं या सेवाओं और उपभोग, यदि कोई हो, के दावे का मूल्य बीस लाख रूपए से अधिक नहीं होता। जिला मंचों की स्थापना प्रत्येक जिला मुख्यालय में की जाती है। लम्बित मामलों की संख्या को देखते हुए कुछ जिलों में एक से अधिक जिला मंचों की स्थापना भी की गई है।

वर्ष 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधिनियमित होने के उपरान्त वर्ष 1988 में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग अस्तित्व में आया। विभिन्न उपभोक्ता मंचों में, स्थापना काल से लेकर दायर किए गए, निपटाए गए और लम्बित मामलों की संख्या निम्नानुसार है:-

(31 दिसम्बर 2015 तक समेकित जानकारी के अनुसार)

क्रम सं.	एजेन्सी का नाम	प्रारम्भ से दायर किए गए मामले	प्रारम्भ से निपटाए गए मामले	31.12.2015 की स्थिति के अनुसार लम्बित मामले
1.	राष्ट्रीय आयोग	98952	88893	10059
2.	राज्य आयोग	697976	601241	96735
3.	जिला उपभोक्ता मंच	3659624	3373732	285892
	कुल	4456552	4063866	392686

4. प्रशासनिक कार्य:-

अधिनियम की धारा 24-बी के तहत राष्ट्रीय आयोग को, सम्बन्धित राज्य आयोगों के माध्यम से दायर किए गए, निपटाए गए और लम्बित मामलों के सम्बन्ध में आवधिक विवरणियां मंगवाने के साथ-साथ मामलों की सुनवाई में एक समान प्रक्रिया अपनाने के निर्देश देने के संबंध में सभी राज्य आयोगों और जिला मंचों पर प्रशासनिक नियन्त्रण का प्रयोग करने की शक्तियां दी गई हैं। पिछले अनुभवों को ध्यान में रखते हुए और उपभोक्ता मंचों के प्रभावी कार्यकरण के लिए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में तीन बार अर्थात् 1991 में, 1993 में और 2002 में संशोधन किए गए हैं। राष्ट्रीय आयोग ने, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार के परामर्श से 31 मई, 2005 को उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2005 को अधिसूचित किया है जिनमें उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण की प्रक्रिया निर्धारित की गई है और भारत के माननीय उच्चतम न्यायालय के निर्देशों के अनुसरण में 13 फरवरी, 2014 को 'उपभोक्ता संरक्षण (एजेन्टों या प्रतिनिधियों या गैर-अधिवक्ताओं अथवा स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का उपभोक्ता मंचों के समक्ष प्रस्तुत होना) विनियम, 2014' को भी अधिसूचित किया गया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए, राष्ट्रीय आयोग ने देश भर के राज्य आयोगों और जिला मंचों को मामलों की सुनवाई/कार्यदिवसों/घंटों के निर्धारण इत्यादि के लिए एक समान प्रक्रिया अपनाए जाने के संबंध में आवश्यक दिशा-निर्देश भी जारी किए हैं। राष्ट्रीय आयोग, दायर किए गए, निपटाए गए और लम्बित मामलों के सम्बन्ध में सांख्यिकीय जानकारी भी एकत्रित करता है और संसद प्रश्नों तथा संसदीय स्थायी समिति इत्यादि के प्रश्नों के उत्तर तैयार करने के लिए उस जानकारी को उपभोक्ता मामले विभाग को अग्रेषित करता है।

अधिनियम के उपबंधों के अनुरूप कार्यकरण के अतिरिक्त, जब कभी भी इस आयोग द्वारा पारित किसी आदेश के विरुद्ध कोई अपील दायर की जाती है, राष्ट्रीय आयोग की रजिस्ट्री द्वारा माननीय उच्चतम न्यायालय को संप्रेषित किए गए मामलों के निपटान का रिकार्ड भी रखा जाता है। राष्ट्रीय स्तर का शीर्ष आयोग होने के नाते राष्ट्रीय आयोग को आम उपभोक्ताओं से रोजाना बड़ी संख्या में प्रश्न प्राप्त होते हैं जिनका निपटान, उपभोक्ता प्रतितोष मंचों में उपभोक्ता का विश्वास बनाए रखने के लिए किया जाता है।

बेहतर कार्य निष्पादन के लिए राज्य आयोगों और जिला मंचों के अध्यक्षों और सदस्यों को राष्ट्रीय आयोग के पर्यवेक्षण में भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली में प्रशिक्षण दिलाया जा रहा है। राज्य आयोग अथवा जिला मंच में उत्पन्न होने वाली रिक्ति की जानकारी सम्बन्धित राज्य सरकार और उच्च न्यायालयों को दी गई है और उनसे शीघ्र नियुक्तियां करने का अनुरोध किया जा रहा है।

5. अपना कार्यालय भवन – ‘उपभोक्ता न्याय भवन’

राष्ट्रीय आयोग का कार्यालय, अगस्त, 2011 माह में अपने नवनिर्मित भवन - ‘उपभोक्ता न्याय भवन’, एफ ब्लॉक, जी.पी.ओ. काम्पलैक्स, आई.एन.ए., नई दिल्ली में स्थानान्तरित हो गया है। एफ ब्लॉक में भूतल + चार मंजिलें और दो बेसमेंट हैं। बेहतरीन आन्तरिक साज-सज्जा सहित पूरा भवन केन्द्रीकृत रूप से वातानुकूलित है। यह भवन आधुनिक सुविधाओं और उत्कृष्ट विशिष्टताओं से सुसज्जित है।

‘एफ’ ब्लॉक में कार्यालय का कुल क्षेत्र 44,318 वर्ग फीट है, जिसमें से 29,768 वर्ग फीट कारपेट क्षेत्र है।

6. कम्प्यूटरीकरण

राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र की सहायता से ‘केस मॉनिटरिंग सिस्टम’ नामक एक सॉफ्टवेयर विकसित किया गया है। राष्ट्रीय आयोग के कम्प्यूटरीकरण के लिए एन.आई.सी.एस.आई. द्वारा विकसित सॉफ्टवेयर - केस मॉनिटरिंग सिस्टम – का उपयोग चल रहे मामलों का रिकार्ड रखने के लिए किया जा रहा है। पिछले वर्ष के दौरान एन.आई.सी.एस.आई. द्वारा इसमें अनेक परिवर्तन किए गए। चल रहे सभी मामलों को सॉफ्टवेयर में फीड कर दिया गया है। यह प्रणाली राष्ट्रीय आयोग के चल रहे मामलों का समुचित रिकार्ड रखने में सहायता करती है। दैनिक सूची, सभी आदेश/निर्णय, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, नियम एवं विनियम, राज्य आयोगों/ जिला मंचों के पते इत्यादि राष्ट्रीय आयोग की वेबसाइट – www.consumercom.nic.in अथवा <http://www.ncdrc.nic.in> पर देखे जा सकते हैं। नए भवन में स्थानान्तरित होने के उपरान्त बेहतर कम्प्यूटरीकरण के लिए अनेक नए उपकरण लगाए गए हैं अर्थात् कम्प्यूटराईज्ड डिस्पले सिस्टम, नए सर्वर, 8 एमपीबीएस लीज लाईने, सी.सी.टी.वी., नए कम्प्यूटर एवं प्रिन्टर इत्यादि। उपभोक्ता मामले विभाग ने राष्ट्रीय आयोग के कम्प्यूटरीकरण के लिए कानफोनेट परियोजना के तहत राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एन.आई.सी.) को पर्याप्त निधियां उपलब्ध कराई हैं। वीडियो कान्फ्रेंसिंग की सुविधा के लिए राष्ट्रीय आयोग को सभी उपभोक्ता मंचों से जोड़ने के प्रयास किए जा रहे हैं ताकि दूर-दराज के उपयुक्त मामलों की सुनवाई, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग में आए बिना ही हो सके।

7. उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता का प्रसार करना

उपभोक्ताओं में और अधिक जागरूकता लाने के लिए राष्ट्रीय आयोग, सम्मेलनों, खुली चर्चाओं एवं सेमिनारों इत्यादि का आयोजन करके 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता दिवस के रूप में, 17 अगस्त को राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के स्थापना दिवस के रूप में और 24 दिसम्बर को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाता है। गैर सरकारी संगठनों को उपभोक्ता मंचों के विकास की प्रक्रिया में भागीदार बनने के लिए प्रोत्साहित किया जा रहा है। दूसरे देशों के उपभोक्ता मंचों के साथ विचार-विमर्श करने की सम्भावनाएं तलाश की जा रही हैं और ऐसा होने पर यह उपभोक्ताओं में जागरूकता लाने में मील का पत्थर साबित होगा।

अध्याय-II

वित्तीय परिव्यय 2016-17 प्रक्षेपित वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित परिणाम

इस अध्याय में 2016-17 के लिए योजना और योजना-भिन्न वित्तीय परिव्यय, उपभोक्ता मामले विभाग की योजना-भिन्न और योजनागत स्कीमों के लिए प्रक्षेपित वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित/बजटित परिणामों के ब्यौरे दिए गए हैं। इसका मुख्य उद्देश्य वित्तीय परिव्ययों और प्रक्षेपित परिणामों के बीच सामंजस्य स्थापित करना है।

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2016-17			परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स/ वास्तविक आउटपुट	प्रक्षेपित परिणाम	प्रक्रिया/ समय-सीमा	टिप्पणियां
			4(i)	4(ii)	4(iii)				
1	2	3	4			5	6	7	8
			योजना-भिन्न (करोड रूपये में)	योजना (करोड रूपये में)	पूरक अतिरिक्त बजटीय संसाधन				
I.	3456 सहायता अनुदान - प्रशिक्षण और शिक्षा सहित जागरूकता कार्यक्रम	● उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों के प्रति जागरूक बनाना, उनके अधिकारों का संरक्षण करना उन्हें अपने अधिकारों के प्रयोग और अपनी शिकायतों का समाधान करने के लिए कहां जाना है, के बारे	8.30	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ● राज्य स्तर पर एक संसाधन केन्द्र विकसित करना जो राष्ट्रीय संसाधन केन्द्र के साथ नेटवर्क स्थापित करेगा। ● राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तन्त्र विकसित करना। ● अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। 	<ul style="list-style-type: none"> ● औसतन 80% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि वे सेवा से बहुत संतुष्ट हैं। ● कम से कम औसतन 50% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि या तो उनकी समस्या का पूर्णतः अथवा अंशतः निपटारा हो गया है। 	3 वर्ष	

		<p>में प्रशिक्षित एवं शिक्षित करना।</p> <ul style="list-style-type: none"> ●सार्वजनिक निजी भागीदारी मॉडल के तहत मध्यस्थता परामर्शी केन्द्रों की स्थापना करना। ●उत्पादों का परीक्षण एवं तुलनात्मक परीक्षण। ●विनिर्माताओं द्वारा अपने उत्पादों के संबंध में किए गए भ्रामक दावों का सत्यापन करना। ●परीक्षण प्रयोगशालाओं का एन.ए.बी.एल. प्रत्यायन सहित उन्नयन करना। 			<ul style="list-style-type: none"> ●शिकायतों का शीघ्र समाधान ●ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंचा ●राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। ●राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। ●कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। ●अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी। ●भारत में उपभोक्ता विवादों के निपटारे में मध्यस्थता के प्रयोग के लिए कार्यान्वित करने योग्य समाधान विकास और मूल्यांकन करना। ●न्यायालय द्वारा मध्यस्थता के लिए सन्दर्भित मामले (दिल्ली राज्य उपभोक्ता न्यायालय और चिन्हित किए गए जिला मंचों द्वारा) ●अंतर्राष्ट्रीय बेहतरीन पद्धतियों पर आधारित उपभोक्ता विवादों में मध्यस्थता प्रबंधन के लिए 	<ul style="list-style-type: none"> ●नॉलेज रिसोर्स मैनेजमेंट पोर्टल, द्वारा सभी संपर्कों और फाइलों के निरीक्षण के न्यूनतम 70% को अच्छा वर्गीकृत किया गया है। ●कम से कम 95% उपभोक्ताओं के नामों और पतों को मामले में केस हिस्ट्री में उपयोग किया गया और सही पाया गया। ●एस सी एच सेवा के बारे में सभी शिकायतों को स्वीकार किया गया और समय में उत्तर दिया गया। सभी शिकायतों और जवाबों को नॉलेज रिसोर्स मैनेजमेंट पोर्टल को उपलब्ध कराया गया। ●न्यायालय द्वारा मध्यस्थता के लिए सन्दर्भित मामले (दिल्ली राज्य उपभोक्ता न्यायालय और चिन्हित किए गए जिला मंचों द्वारा) ●मध्यस्थों का प्रशिक्षण - 20 प्रशिक्षक और 100 प्रैक्टिशनर (मध्यस्थ) ●भारत के प्रमुख महानगरों 	
--	--	---	--	--	---	--	--

					<p>प्रशिक्षकों को चुनना और प्रशिक्षण देना।</p> <ul style="list-style-type: none"> ●शैक्षिक, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और भारत के बाहर उद्योगों से मध्यस्थों को प्रशिक्षण देना। ●पणधारियों के साथ एक राष्ट्रीय स्तर का परामर्श आयोजित करना। ●भारत के मुख्य महानगरों में मध्यस्थता को प्रोत्साहन देने के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करना। ●भारत में मध्यस्थता की संकल्पना को प्रोत्साहन देने और अन्तर्राष्ट्रीय बेहतरीन पद्धतियों का प्रसार करने के लिए वेबसाइट तैयार करना। ●एम ए सी के साथ उपभोक्ताओं और मध्यस्थता के अनुभवी उद्योगों के फीडबैक पर दस्तावेज और कार्रवाई आधारित अनुसंधान आयोजित करना। 	<p>में व्यापार और उपभोक्ता निकायों के लिए जागरूकता कार्यक्रम।</p> <ul style="list-style-type: none"> ●पणधारियों के साथ एक राष्ट्रीय स्तर की विचार-गोष्ठी का आयोजन। ●भारत में उपभोक्ता विवाद प्रतितोष के लिए मध्यस्थता के कार्यान्वयन में आने वाली चुनौतियों और बाधाओं और परियोजना के अन्त में नीतिगत हस्तक्षेप के प्रमुख क्षेत्रों में कार्रवाई अनुसंधान और रिपोर्ट। ●जानकारी के आदान-प्रदान के लिए वेबसाइट तैयार करना। ●उद्देश्य यह है कि दिल्ली सहित 6 मध्यस्थता केन्द्रों के कम से कम 1000 उपभोक्ता इन सुविधाओं का उपयोग करें और मध्यस्थों द्वारा कार्रवाई किए जा रहे कम से कम 80% मामलों का निपटान 30 दिन की समय सीमा की भीतर हो जाए। मध्यस्थता सत्र के लिए 		
--	--	--	--	--	--	---	--	--

						<p>समय-सीमा और पेश किए जाने वाले सत्रों की संख्या का निर्णय परियोजना की कार्यकारी समिति द्वारा किया जाएगा।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● तर्कसंगत चयन के लिए उपभोक्ता जागरूकता का प्रसार करना। ● उपभोक्ता शिकायतों के समाधान में सुधार लाना। 	
		<p>कंज्यूमर ऑनलाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर (कोर) परियोजना वेब आधारित उपभोक्ता जागरूकता एवं संरक्षण कार्यक्रम की दिशा में</p>				<ul style="list-style-type: none"> ● उत्पादों एवं सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण। ● ऐसे वरिष्ठ नागरिकों, जो सरकारी पेन्शन के पात्र हैं, का पता लगाने के लिए सर्वेक्षण करना और उन्हें पेन्शन दिलाने में मदद करना। ● बीपीएल परिवारों का पता लगाने के लिए सर्वेक्षण करना और उन्हें राशन कार्ड दिलाने में मदद करना। ● ऑन लाइन डाटाबेस का विकास ● उपभोक्ताओं से संबंधित मुद्दों को समय रहते अपलोड और अपडेट करना। ● अधिकतम उपभोक्ताओं के लाभ के लिए प्रमुख स्थानीय भाषाओं में ऑन लाइन सूचना उपलब्ध कराना। 	

		<p>मंत्रालय द्वारा उठाया गया एक कदम है जिसका उद्देश्य संस्थागत दृष्टिकोण और सूचना प्रौद्योगिकी तरीके का प्रयोग करते हुए उपभोक्ता समस्याओं का पता लगाना और उनका प्रतितोष करना है।</p>						
		<p>उपभोक्ताओं को समुचित परामर्श देते हुए उनकी शिकायतों का निवारण करना।</p> <p>कन्वर्जेंस प्लेटफार्म के तहत आने वाली कम्पनियों से संबंधित शिकायतों के त्वरित निपटान के लिए उनका संप्रेषण जारी रखना। कन्वर्जेंस गतिविधियों को उनके वर्तमान तरीके के अनुरूप जारी रखा जाएगा।</p> <p>राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन की केन्द्रीय योजना स्कीम के समन्वय और मानिटारिंग</p>			<p>हैल्प लाईन का उद्देश्य टेलीकॉम, कुरियर, बैंकिंग, बीमा, वित्तीय सेवाओं से सम्बन्धित समस्याओं सहित उत्पादों और वस्तुओं से सम्बन्धित सभी समस्याओं से निपटना है।</p> <p>विविध संगठनों, संस्थानों, कालेजों, विश्वविद्यालयों तथा शैक्षिक संस्थाओं से पहले ही प्राप्त होने वाली संभावित अनुसंधान परियोजनाओं से संबंधित नए आवेदनों के प्रस्ताव पर कारवाही।</p> <p>उपभोक्ता संरक्षण पर अनुसंधान के लिए 3 प्रशिक्षण कार्यक्रमों को चलाना।</p>	<p>1. औसतन 80% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि या तो वे सेवा से बहुत संतुष्ट हैं अथवा संतुष्ट हैं।</p> <p>2. कम से कम औसतन 50% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि या तो उनकी समस्या का पूर्णतः अथवा अंशतः निपटारा हो गया है।</p> <p>3. नॉलेज रिर्सोस मेनेजमेंट</p>	<p>3 वर्षों से लगातार</p>	<p>राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन का तीसरा चरण (आई.आई.पी. ए.)</p>

		के लिए राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन नॉलेज रिर्सेस मेनेजमेंट पोर्टल को 3 वर्षों में कार्यान्वित करना।			<p>उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में सर्वोत्तम उत्तम पद्धतियों का पता लगाना और उनका प्रसार करना।</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. राज्य स्तर पर एक संसाधन केन्द्र विकसित करना जो राष्ट्रीय संसाधन केन्द्र के साथ नेटवर्क स्थापित करेगा। 2. राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तन्त्र विकसित करना। 3. अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। 4. शिकायतों का शीघ्र समाधान 5. ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच। 6. राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। 7. राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। 8. कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। 9. अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी। 	<p>पोर्टल, द्वारा सभी संपर्कों और फाइलों के निरीक्षण के न्यूनतम 70% को अच्छा वर्गीकृत किया गया है।</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. कम से कम 95% उपभोक्ताओं के नामों और पत्तों को मामले में केस हिस्ट्री में उपयोग किया गया और सही पाया गया। 5. एस सी एच सेवा के बारे में सभी शिकायतों को स्वीकार किया गया और समय में उत्तर दिया गया। सभी शिकायतों और जवाबों को नॉलेज रिर्सेस मेनेजमेंट पोर्टल को उपलब्ध कराया गया। 	3 वर्ष	
--	--	--	--	--	---	--	--------	--

II.	कायिक निधि स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में उपभोक्ता कल्याण कोष को और अधिक सुदृढ़ करने के लिए वर्ष 2004 में केन्द्र: राज्य के अनुपात को 50:50 से 75:25 और विशेष श्रेणी राज्यों के मामले में अनुपात को 90:10 तक संशोधित करने, का निर्णय लिया गया। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र जो 10.00 करोड़ रुपए का कायिक कोष स्थापित करने के इच्छुक हैं उन्हें केन्द्रीय सरकार की ओर से केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष से केन्द्रीय हिस्से के रूप में उस राशि का 75% की सहायता दी जाएगी। 	6.80	-	-	अब तक 11 राज्यों को कायिक निधि स्वीकृत की गई है। दस राज्यों (मध्य प्रदेश, केरल, पश्चिम बंगाल, तमिलनाडु, गुजरात, आन्ध्र प्रदेश, ओडिशा, बिहार, कर्नाटक और नागालैंड और हरियाणा) को कायिक निधि के लिए आंशिक रूप से वित्त पोषित किया गया है।	राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना से उपभोक्ता आंदोलन को सशक्त बनाया जाएगा।	स्कीम चल रही है और तब तक जारी रहेगी जब तक कि सभी राज्य/संघ राज्य इस स्कीम का लाभ प्राप्त नहीं कर लेते	
III.	उपभोक्ता कल्याण कोष का स्थापना व्यय	यह प्रावधान उपभोक्ता कल्याण कोष अधिनियम और नियमों के कार्यान्वयन के लिए है।	0.40	--	--				

2(I)	मूल्य निगरानी कक्ष का सुदृढीकरण	केंद्र के साथ-साथ राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में भी मूल्य निगरानी तंत्र का सुदृढीकरण करना	--	1.00	--	(i) वर्ष 2016-17 के दौरान केन्द्रों की संख्या को 85 से बढ़ाकर 100 करना। (ii) 6 राज्यों के मूल्य रिपोर्टिंग केंद्रों के अधिकारियों को क्षमता विकास और प्रशिक्षण उपलब्ध कराया जाएगा।	अधिक वास्तविक मूल्य रिपोर्टें	वर्ष 2016-17 के दौरान 15 केंद्रों को जोड़ने का प्रस्ताव है।	मूल्य रिपोर्टिंग केंद्रों के सुदृढीकरण की स्कीम के तहत राज्यों द्वारा उपयोगिता प्रमाणपत्र और निधियों का आबंटन प्रस्तुत किया गया।
2.(II)	दालों की सब्सिडी स्कीम	दालों के आयात पर हुई हानि के संबंध में सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों द्वारा किये गये दावों की प्रतिपूर्ति।	115.00						
3.	सचिवालय-आर्थिक सेवाएं	सचिवालय एवं भुगतान तथा लेखा कार्यालयों के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	23.41					लगातार	
4.	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	राष्ट्रीय परीक्षण शाला के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	32.61					लगातार	
5.	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	0.84					लगातार	
6.	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	12.92					लगातार	

7.	बाट तथा माप	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं तथा आई.आई.एल.एम., रांची सहित बाट तथा माप के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	6.83					लगातार	
8.	(i) राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान ढांचे को सुदृढ़ बनाना	राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान स्कन्धों का सुदृढ़ीकरण करना ताकि वे वाणिज्यिक सौदों में सही माप सुनिश्चित करें और उपभोक्ता हितों की रक्षा करें। इस उद्देश्य के लिए विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को वेब्रिजेज, सी.एन.जी/एल.पी.जी किटों, मानक बाट और कार्यकारी मानक क्षमता मापों, स्फिगमोमैनोमीटर/थर्मामीटर के लिए टेस्टिंग किट इत्यादि के लिए मानक उपकरणों की आपूर्ति करना। उपरोक्त उद्देश्यों के लिए प्रयोगशाला भवनों के निर्माण के लिए सहायता अनुदान प्रदान	30.00			(i) उपकरणों अर्थात् ब्लड प्रेशर परीक्षण किटें, टैक्सी मीटर टेस्टिंग यूनिट, क्लीनिकल थर्मामीटर के परीक्षण के लिए वॉटर बाथ, मानक तोलन यंत्र इत्यादि की आपूर्ति करना। (ii) मानक प्रयोगशाला भवनों का निर्माण। (iii) भारत और विदेश में प्रशिक्षण।	- व्यापार और सौदों में - मानव स्वास्थ्य एवं सुरक्षा में प्रयुक्त होने वाले बाट और माप उपकरणों के समुचित अंशांकन द्वारा बेहतर यर्थाथता सुनिश्चित करना। राज्य एजेंसियों द्वारा वाणिज्यिक पैमानों और बाटों के अंशांकन के लिए सही मानक सुनिश्चित करना; तथा बेहतर प्रवर्तन सुनिश्चित करना।	12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान	

		करना।						
	(ii) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं तथा विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढीकरण	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आईआईएल एम के विद्यमान ढांचे को सुदृढ बनाना और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और आईआईएलएम रांची में जांच/प्रशिक्षण सुविधाओं का आधुनिकीकरण करके नई जांच सुविधाएं प्रदान करना।		9.00		(i) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और आई आई एल एम के लिए जांच उपस्करों की खरीद (iii) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और आई आई एल एम रांची को उत्कृष्टता केंद्र बनाने के लिए निर्माण कार्य (नवीकरण) करना। (iii) नई क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं की स्थापना करना	व्यापारिक सौदों में प्रयुक्त होने वाले बाट और माप उपकरणों के उपयुक्त अंशांकन द्वारा बेहतर यथार्थता सुनिश्चित करना।	12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान

9. (i)	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के प्रशासन तथा संबंधित गतिविधियों में विभाग को सचिवालय सेवा प्रदान करता है।		4.00 कुल:		उपभोक्ता मंचों की कार्यप्रणाली को देखने के लिए समिति पर होने वाले व्यय को पूरा करना, उच्चतम न्यायालय के आदेश के अनुसार, 2016-17 के दौरान केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की एक बैठक आयोजित करना।	-	अनवरत और जारी स्कीम	-
(ii)	उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण चरण- II	इस स्कीम में उपभोक्ता मंच के आधार ढांचे को और अधिक सुदृढ बनाने		20.50		सभी उपभोक्ता मंचों के आधार ढांचे को पूरा करना।	उपभोक्ता मंचों में बेहतर सुविधाओं से शिकायतों के शीघ्र निपटान में और उपभोक्ता	31.3.2017	

		के लिए उपभोक्ता सुरक्षा पर एकीकृत परियोजना के पूर्व निर्धारित उद्देश्य के साथ स्कीम को चालू रखने की मंशा है ताकि देश में प्रत्येक उपभोक्ता मंच पर न्यूनतम स्तर की सुविधाएं प्रदान की जा सकें जो उनके प्रभावी कार्यकरण के लिए आवश्यक है।					हितैषी पारस्परिक कार्या में मदद मिलेगी।		
(iii)	उपभोक्ता मंचों का कंप्यूटरीकरण और कंप्यूटर नेटवर्किंग (कानफोनेट)	इस परियोजना को राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र और इस विभाग द्वारा एक मिशन मोड परियोजना के रूप में कार्यान्वित किया जा रहा है। परियोजना के अंतर्गत देश के सभी उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण किया जाएगा। यह परियोजना उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों के संबंध में विभिन्न प्रकार की सूचना प्रदान करने में सक्षम बनाएगी।		6.00		साफ्टवेयर एप्लीकेशन विकास उन्नयन। एन आई सी में समर्थन कक्ष और परियोजना प्रबंधन है। जिला मंचों को नए हार्डवेयर प्रदान करना।	प्रणाली को पूर्णतया प्रचालित किया जाएगा।	31.3.2017 तक	
(iv)	उपभोक्ता हैल्पलाइन	उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों के समाधान में मार्गदर्शन और परामर्श		2.50		●राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष	अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर किया जा सकेगा।	31.03.2017	

		प्रदान करना				<p>तन्त्र विकसित करना।</p> <ul style="list-style-type: none"> ●अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। ●शिकायतों का शीघ्र समाधान ●ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंचा ●राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। ●कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। ●अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी। 			
10. i)	भारत में केंद्रीय सहायता से सोने के हॉलमार्किंग/एसेईंग केंद्रों की स्थापना हेतु स्कीम	(i) भारत में उन स्थानों पर जहां कोई एसेईंग एवं हॉलमार्किंग केंद्र (सहायता प्राप्त एवं अन्य) नहीं है, में सोने की एसेईंग एवं हॉलमार्किंग केंद्रों की स्थापना के लिए भावी व्यवसायियों को केंद्रीय सहायता उपलब्ध कराना। (ii) उपभोक्ता संरक्षण सुनिश्चित करने के उद्देश्य		1.00	15 एसेईंग और हॉलमार्किंग केंद्र स्थापित करना और उनको मान्यता प्रदान करना। कलाकारों के लिए 10 प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना। एसेईंग और हॉल मार्किंग कर्मियों के लिए चार प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना।	देश में 15 अतिरिक्त जिलों में हॉलमार्क आभूषणों और शिल्पकृतियों के प्रसार को बढ़ाना, जहां ऐसे एसेईंग एवं हॉलमार्किंग केंद्रों को स्थापित किया जा रहा है। ऐसे कार्यक्रम, शिल्पकारों को, गैर-अनुमत ठोस पदार्थों के उपयोग के साथ जुड़े स्वास्थ्य जोखिमों के बारे में उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता प्रदान करते	2016-17	15 केंद्रों को केंद्रीय सहायता की पहली किस्त और 20 केंद्रों को केंद्रीय सहायता की दूसरी किस्त को रिलीज किये जाने का अनुमान है। तथापि, अंततः	

		को प्राप्त करने के लिए विभिन्न पणधारियों को प्रशिक्षण देना।			एसेईंग और हालमार्किंग केन्द्रों की लेखा परीक्षा हेतु बी आई एस के अधिकारियों के लिए एक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना।	हैं और मानक की आवश्यकता के अनुसार आभूषण बनाने में उनकी मदद करता है। प्रशिक्षण करने के पश्चात्, एसेईंग और हॉलमार्किंग के संबंध में मानकों की आवश्यकताओं को बेहतर ढंग से समझने और कार्यान्वित करने में एसेईंग एवं हॉलमार्किंग कार्मिकों की मदद करेगा। एसेईंग एवं हॉलमार्किंग केंद्रों की लेखा परीक्षा आयोजित करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के और अधिक अधिकारियों को प्रशिक्षित किया जाएगा।		एसेईंग एवं हॉलमार्किंग केंद्रों की व्यवहारिकता बाजार की शक्तियों और व्यवसाय के विस्तार पर निर्भर करेगी, जो एसेईंग एवं हॉलमार्किंग केंद्र को उस जिले में प्राप्त होगा।
(ii)	मानकीकरण की राष्ट्रीय प्रणाली - राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण का सुदृढीकरण	यह स्कीम, समग्र उपभोक्ताओं और समाज/समुदाय के लाभ के लिए केन्द्र सरकार द्वारा लोक हित में, मानव के स्वास्थ्य, सुरक्षा और पर्यावरण से संबंधित मानकों सहित भारतीय मानकों का प्रयोग करते हुए, तैयार किए जाने वाले तकनीकी विनियमों को तैयार करने में केन्द्र सरकार की मदद करेगी।	1.00	भारतीय मानकों की स्थापना/संशोधन के लिए अनुसंधान एवं विकास परियोजनाएं। बी.आई.एस. तकनीकी समिति की बैठकों में बी.आई.एस. तकनीकी समिति के सदस्यों की भागीदारी को बढ़ावा देना। सेमिनार/कार्यशालाएं और प्रशिक्षण कार्यक्रम। क. तकनीकी समिति के	26 अनुसन्धान एवं विकास परियोजनाएं (1.20) तकनीकी समिति के 400 सदस्य (0.80) 6 कार्यशालाएं	2016-17	अनुसन्धान एवं विकास कार्य सौंपने के लिए बी.आई.एस. की तकनीकी समितियों द्वारा विभिन्न स्तरों पर जांच की आवश्यकता होती है। राष्ट्रीय मानकीकरण प्रक्रिया में पणधारियों की	

		<p>यह अन्तर्राष्ट्रीय मानकों की दृष्टि से भारत को शामिल किए जाने की रणनीतिक स्थितियां/विचार करने में सहायक होगी। यह अन्तर्राष्ट्रीय मानकों में किए जाने वाले राष्ट्रीय परिवर्तनों को शामिल करने में भी मददगार होगा और राष्ट्रीय वाणिज्य एवं उपभोक्ता हितों का संरक्षण करेगा।</p> <p>यह दूसरे देशों के एन.एस.बी. के साथ और अधिक क्षेत्रीय/बहुपक्षीय/द्विपक्षीय विचार-विमर्श को विकसित करने में सहायक होगा। भागीदारी को बढ़ाकर और उसके परिणामस्वरूप भारत की चिन्ताओं पर अधिक ध्यान दिए जाने की आशा है यदि अन्य क्षेत्रीय/ बहुपक्षीय/द्विपक्षीय बैठकों/ बी.आई.एस. द्वारा भारत</p>			<p>सदस्यों के लिए कार्यशाला (2 दिन)</p> <p>ख. एस.डी.ओ. के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम (5 दिन)</p> <p>ग. अन्य पणधारियों के लिए सेमिनार/कार्यशाला (1 दिन)</p> <p>भारत में आयोजित की जाने वाली अंतर्राष्ट्रीय/क्षेत्रीय/द्विपक्षीय बैठकों/आई.एस.ओ./आई.ई.सी. और अन्य अंतर्राष्ट्रीय/क्षेत्रीय/सार्क/बहुपक्षीय/द्विपक्षीय कार्यशालाओं/प्रशिक्षणों में भागीदारी द्वारा, भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों, तकनीकी समिति के सदस्यों, अन्य अधिकारियों और अंतर्राष्ट्रीय मानकों के विशेषज्ञों की भागीदारी को बढ़ावा देना।</p>	<p>(0.12)</p> <p>1 प्रशिक्षण कार्यक्रम (0.10)</p> <p>28 सेमिनार (0.28)</p> <p>भारतीय मानक ब्यूरो के 150 अधिकारियों, तकनीकी समिति के सदस्यों इत्यादि की आई.एस.ओ./आई.ई.सी. की बैठकों में भागीदारी (3.40)</p> <p>भारत में 2 आई.एस.ओ./आई.ई.सी./अन्य क्षेत्रीय बैठकें आयोजित करना (0.40)</p>	<p>अधिक भागीदारी होने से व्यापक भारतीय मानकों का पता लगाने में मदद मिलेगी। मानक निर्धारित करने की प्रक्रिया के बारे में पणधारियों को सुग्राही बनाए जाने की भी आवश्यकता है जिसके लिए तकनीकी समिति के नए एवं विद्यमान सदस्यों को मानकों के प्रतिपादन की प्रक्रिया की अवधारणा के बारे में प्रशिक्षण देना होगा ताकि वे समिति के कार्य में प्रभावी रूप से सहयोग</p>
--	--	--	--	--	---	---	--

		<p>में आयोजित किए जाने वाले प्रशिक्षण कार्यक्रमों में</p> <p>आईएसओ/आई.ई.सी. तकनीकी और नीति समिति की अधिक बैठके आयोजित हुईं तो यह ऐसे विचार-विमर्शों के लिए सुनहरा अवसर प्रदान करेगा।</p>						<p>दे सकें।</p> <p>डब्ल्यूटीओ/टीबीटी करार में दी गई मानकों के प्रतिपादन की कुशल प्रक्रिया संहिता के अनुसार मानकों का प्रतिपादन करने के लिए एस.डी.ओ. को प्रशिक्षित करना</p> <p>मानकों के प्रचार और कार्यान्वयन के लिए सेमिनारों/कार्य शालाओं का आयोजन करना और राष्ट्रीय महत्व के विषय पर आम राय बनाना।</p> <p>इस प्रकार से प्रतिपादित अंतर्राष्ट्रीय</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

									<p>मानक हमारी तकनीकी टिप्पणियों को ध्यान में रखेंगे ताकि ऐसे अंतर्राष्ट्रीय मानक हमारे निर्यातों के लिए तकनीकी व्यापार अड़चन न बन जाए। इसी प्रकार इन मानकों का उपयोग, उन देशों (जो भारत से उत्पाद आयात करते हैं) द्वारा डब्ल्यू.टी.ओ./टी.बी.टी. समझौते के अनुसार तकनीकी विनियम (अर्थात् उस देश द्वारा इन उत्पादों का आयात किए जाने से पहले</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

									<p>इन अंतर्राष्ट्रीय मानकों का अनिवार्य अनुपालन किया जाए) बनाने के लिए किया जाता है।</p> <p>भारत में बैठकों का आयोजन, भारत की अधिक भागीदारी में मददगार होगा। यह दूसरे देशों की स्थिति को बेहतर ढंग से समझने में भी मददगार होगा। यह विभिन्न नीति समितियों के साथ-साथ आई.एस.ओ. या आई.ई.सी. की तकनीकी समिति की बैठकों में भारत के दृष्टिकोण की स्वीकृति में मददगार होगा।</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

11.	उपभोक्ता जागरूकता	मल्टी मीडिया प्रचार अभियान “जागो ग्राहक जागो” के माध्यम से उपभोक्ता अधिकारों और उत्तरदायित्वों से संबंधित जानकारी का प्रसार करके उपभोक्ता का सशक्तिकरण		60.00		(i) राष्ट्रीय और क्षेत्रीय समाचार पत्रों के माध्यम से विज्ञापन देना। (ii) ऑल इंडिया रेडियो और निजी एफएम चैनलों के जरिए आडियो स्पॉट रिलीज़ करना। (iii) दूरदर्शन नेटवर्क, निजी सी एंड एस चैनलों के माध्यम से टी.वी. स्पॉट रिलीज़ करना। (iv) बैनरों, होर्डिंगों इत्यादि द्वारा आउटडोर प्रचार। (v) व्यापार मेलों/प्रदर्शनियों में सहभागिता। (vi) उपभोक्ता जागरूकता सूचकांक विकसित करना		लागू नहीं	
12.	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	उपभोक्ता मामले विभाग के माध्यम से योजना आयोग को प्रस्तुत 12 वीं योजना के प्रस्तावित उद्देश्यों का कार्यान्वयन करना i) वर्ष वार प्रस्तावित परिव्यय के अनुसार प्रतिवर्ष नए परीक्षणों, गुणवत्ता मूल्यांकन और		15.00		i) राष्ट्रीय परीक्षण शाला की सेवाएं प्रदान करते हुए पिछले वर्ष (2013-14) के संबंध में राजस्व में वृद्धि ii) निर्धारित किए गए निम्नलिखित उद्देश्यों के अनुसार योजना कोष का उपयोग:		लगातार	

		<p>अंशांकन सुविधाओं का सृजन।</p> <p>ii) आवश्यकतानुसार नई मशीनरी और उपकरणों की खरीद के माध्यम से राष्ट्रीय परीक्षणशाला की क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं का सुदृढीकरण</p> <p>iii) नए भवन के निर्माण और मौजूदा भवन के विस्तार के माध्यम से प्रयोगशाला हेतु अधिक क्षेत्र के सृजन के लिए आधारढांचे का विकास</p>			<p>क) राष्ट्रीय परीक्षण शाला, गुवाहाटी के चल रहे भवन निर्माण कार्य को पूरा करना।</p> <p>ख) राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पश्चिमोत्तर क्षेत्र) जयपुर की एक मंजिल के लम्बवत विस्तार की प्रगति।</p> <p>ग) राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पश्चिमी क्षेत्र) मुम्बई के नए कार्यालय भवन का निर्माण कार्य आरम्भ करना।</p> <p>घ) राष्ट्रीय परीक्षण शाला की परीक्षण और अंशांकन सुविधा का उन्नयन करने के लिए नए उपकरणों की खरीद।</p> <p>ङ) आई.टी. अवसंरचना का विस्तार।</p> <p>iii) राष्ट्रीय परीक्षण शाला मुम्बई के नए भवन का निर्माण और राष्ट्रीय परीक्षण शाला, जयपुर का विस्तार कार्य आरम्भ करना।</p>			
13.	मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी.एस.एफ.)	<ul style="list-style-type: none"> शीघ्र नष्ट होने वाली कृषि-बागवानी वस्तुओं के मूल्य नियंत्रण के लिए बाजार हस्तक्षेप का समर्थन करना। महत्वपूर्ण 	900.00		<p>(i) दालों के बफर स्टॉक का सृजन</p> <p>(ii) प्याज के स्टॉक को बनाए रखना</p> <p>(iii) राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा मूल्य स्थिरीकरण कोष का सृजन</p>	कमी के मौसम में दालों, आलू और प्याज के उचित और वहनीय मूल्य	<ul style="list-style-type: none"> वर्ष 2015-16 के खरीफ और रबी विपणन मौसम में 1.5 लाख मीट्रिक टन 	<ul style="list-style-type: none"> केंद्रीय कायिक कोष से अग्रिम का लाभ राज्य सरकारों एवं केंद्रीय सरकार द्वारा प्राप्त किया जा

		<p>बाजार स्टॉक बनाए रखना जो जमाखोरी और अनैतिक सट्टेबाजी को हतोत्साहित करेगा।</p> <ul style="list-style-type: none"> • स्टॉक के अंशांकित रिलीज के माध्यम से उचित मूल्यों पर वस्तुओं की आपूर्ति द्वारा उपभोक्ताओं को संरक्षित करना 						<p>दालों के बफर स्टॉक का सृजन</p> <ul style="list-style-type: none"> • रबी मौसम में 15,000 मीट्रिक टन प्याज के बफर स्टॉक का सृजन 	<p>सकता है।</p> <ul style="list-style-type: none"> • एजेंसियां जो हस्तक्षेप करना चाहती है, उन्हें उसके लिए पी.एस.एफ.एम. सी. को विशिष्ट परियोजना प्रस्ताव प्रस्तुत करना होगा।
		कुल	207.11	1050.00					

अध्याय III

सुधार उपाय और नीतिगत पहलें

1. उपभोक्ता कल्याण कोष

शिकायत निपटान/काउंसिलिंग/मार्गदर्शी तंत्र की स्थापना

उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता बढ़ाने के साथ, जहां संभव हो, उनकी शिकायतों के प्रतितोष के कार्य में विश्वसनीय और समर्पित स्वैच्छिक संगठनों के साथ विभाग की भागीदारी के प्रयास। यहां तक विभाग ने कुछ मुख्य सहयोगपूर्ण मंच बना दिए हैं। इनमें से प्रत्येक का संक्षिप्त विवरण नीचे दिया गया है।

1.1 राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन जो दिल्ली विश्वविद्यालय से कार्य कर रहा था, को अब भारतीय लोक प्रशासन संस्थान में स्थानांतरित कर दिया गया है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन 2 मई, 2014 के दूसरे सप्ताह से आई आई पी ए के उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र के तहत संचालित किया जा रहा है। परियोजना ने उपाभोक्ताओं की उद्योग और सेवा प्रदाताओं के साथ रोजमर्रा की समस्याओं से निपटने के लिए टेलीफोन हेल्पलाइन की आवश्यकता को समझा है।

देश भर के उपभोक्ता टॉल फ्री नं० 1800-11-4000 डायल करके समस्याओं के बारे में परामर्श ले सकते हैं जो एक उपभोक्ता के रूप में विभिन्न क्षेत्रों के संबंध में उनके सामने आती हैं। यह सेवा अंग्रेजी और हिन्दी में उपलब्ध है। प्रति माह प्राप्त शिकायतों की औसत संख्या 10000 होती है और प्रतितोष की सफलता-दर औसतन 40-45% है। इस परियोजना को वर्ष 2014 में 3 वर्षों की अवधि के लिए 4.00 करोड़ रुपए की लागत से मंजूर किया गया था जिसमें से, 1.00 करोड़ रुपये का सहायता अनुदान की पहली और दूसरी किस्त अप्रैल, 2014 और मार्च, 2015 में पहले ही जारी की जा चुकी है।

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

- उत्पादों और सेवाओं से संबंधित समस्याओं के समाधान ढूंढने में उपभोक्ताओं को मार्गदर्शन देना
- कम्पनियों और विनियामक प्राधिकारियों से संबंधित सूचना उपलब्ध कराना।
- उपभोक्ताओं को चूककर्ता सेवा प्रदाताओं के खिलाफ शिकायत दायर करवाने की सुविधा प्रदान करना।
- उपभोक्ताओं को, उपलब्ध उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्रों के उपयोग के लिए सशक्त बनाना और उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में शिक्षित करना।

1.2 कंज्यूमर ऑनलाइन रिसर्च एण्ड एम्पावरमेंट (कोर) सेंटर

कंज्यूमर ऑनलाइन रिसर्च एण्ड एम्पावरमेंट (कोर) सेंटर परियोजना मंत्रालय द्वारा वेब आधारित उपभोक्ता जागरूकता और संरक्षण सूचना तकनीकी, एप्लीकेशन को संस्थानिक बनाने के लिए उठाया गया एक कदम है। परियोजना को उपभोक्ता समन्वय परिषद के माध्यम से कार्यान्वित किया जा रहा है जो स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का शीर्ष संघ है। देश भर में विभिन्न क्षेत्रों में फैले 77 से अधिक मूलभूत उपभोक्ता संगठनों, जिसमें से कुछ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत गठित केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद के सदस्य, इसके सदस्य हैं। कोर सेंटर परियोजना के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार से हैं:-

- (क) उपभोक्ता हितों के संवर्धन के लिए नीतियों, कानून और प्रशासनिक अवसंरचना को प्रभावित करना।
- (ख) देश की लोकतांत्रिक प्रणाली में सभ्य समाज के सुदृढ़ीकरण हेतु उपभोक्ता संरक्षण समूहों को कार्य करने के लिए सशक्त करना।

दिसम्बर, 2013 में परियोजना को 18 माह की अवधि के लिए 75.00 लाख रुपए की मंजूरी कर दी गई है जिसमें से अभी तक 65.00 लाख रुपए जारी किए जा चुके हैं।

1.3 लोक स्वास्थ्य के लिए हीयलिस सेखसराय संस्थान

उपभोक्ता मामले विभाग ने फरवरी, 2015 में तम्बाकू उत्पादों से होने वाले स्वास्थ्य जोखिमों में बच्चों की उपभोक्ता सुरक्षा के लिए लोक स्वास्थ्य के लिए हीयलिस सेखसराय संस्थान, मुम्बई को 2 वर्षों की अवधि के लिए 1.50 करोड़ रुपये की राशि के परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी है। परियोजना के लिए 75.00 लाख रुपये (पहली किस्त) के सहायता अनुदान को फरवरी, 2015 में रिलीज किया गया था। परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

- (क) मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र और उत्तर प्रदेश राज्यों में – 100,000 शैक्षणिक संस्थानों को सी.ओ.टी.पी.ए. शिकायत और तम्बाकू मुक्त बनाना।
- (ख) इन शैक्षणिक संस्थानों में और इनके आस-पास तम्बाकू उत्पाद संबंधित कूड़ा-करकट और थूकने को कम करते हुए स्वच्छ भारत अभियान का समर्थन करना।
- (ग) परियोजना क्षेत्रों के ब्लॉक/जिलों में मीडिया गतिविधियों द्वारा जागरूकता पैदा करना।

1.4 कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी.ई.आर.सी.), अहमदाबाद

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा जुलाई, 2015 में कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी.ई.आर.सी.), अहमदाबाद को हिंदी में राष्ट्रीय उपभोक्ता पत्रिका इनसाइट लाने हेतु 5 वर्षों की अवधि के लिए 20 लाख रुपये प्रति वर्ष की 5 समान किस्तों में जारी किए जाने के लिए 1.00 करोड़ रुपये की राशि के परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी गई है। अगस्त, 2015 में परियोजना के लिए 20.00 लाख रुपये (पहली किस्त) का सहायता अनुदान रिलीज किया गया था।

1.5 भारतीय विज्ञापन मानक परिषद (ए.एस.सी.आई.), नई दिल्ली

भारतीय विज्ञापन मानक परिषद, नई दिल्ली को जून, 2015 में भ्रामक और झूठे विज्ञापनों संबंधी शिकायतों के निपटान के लिए दो एक समान किस्तों में 1 वर्ष की अवधि के लिए 10.00 लाख रुपये मंजूर किए गए। सितम्बर, 2015 में परियोजना के लिए 5.00 लाख रुपये (पहली किस्त) का सहायता अनुदान रिलीज किया गया था।

1.6 कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसाइटी, जयपुर

भारत में उपभोक्ता सुरक्षा पर अध्ययन आयोजित करने और “भारत में उपभोक्ता सुरक्षा की स्थिति- रिपोर्ट” प्रकाशित करने के लिए कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसायटी की परियोजना की 33.45 लाख रुपये की कुल लागत के साथ मंजूरी दी गई है, जिसमें से 25.00 लाख रुपये की वित्तीय सहायता इस विभाग द्वारा तीन किस्तों में उपलब्ध कराई जाएगी। सितम्बर, 2015 परियोजना के लिए 10.00 लाख रुपये (पहली किस्त) का सहायता अनुदान रिलीज किया गया था।

1.7 स्टेट कंज्यूमर हैल्पलाइन नॉलेज रिसोर्स मैनेजमेंट पोर्टल (एस.सी.एच.के.आर.एम.पी.)

स्टेट कंज्यूमर हैल्पलाइन पोर्टल, विभिन्न राज्यों में स्थित राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइनों को जोड़ता है। वर्तमान में बिहार, हरियाणा, छत्तीसगढ़, गुजरात, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, उड़ीसा, राजस्थान, दिल्ली, हिमाचल प्रदेश, मिजोरम और तमिलनाडु राज्य पोर्टल के साथ जुड़े हैं। राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन के सलाहकार खरीदने से पूर्व की सूचना, खरीदने के बाद का परामर्श, दिशा-निर्देश और सूचना उपलब्ध कराते हैं और निपटारे अथवा समाधान के लिए “नेक्स्ट स्टेप एडवाइस” भी प्रदान करते हैं।

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा मार्च, 2011 में राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन स्कीम के समन्वय और निगरानी हेतु 3 वर्षों की अवधि के लिए 1,67,34,800/- रुपये की अनुमानित लागत पर स्टेट कंज्यूमर हैल्पलाइन नॉलेज रिसोर्स मैनेजमेंट पोर्टल के वित्तीय सहायता के प्रस्ताव को मंजूरी दी गई। तीन किस्तें रिलीज की गईं, मार्च, 2011 में 74.06 लाख की पहली किस्त, मार्च, 2013 में 22.68 लाख रुपये की दूसरी किस्त और मार्च, 2015 में 50.00 लाख रुपये की तीसरी किस्त।

एम.टी.एन.एल. से 8 एम.बी.पी.एस. की लीज लाइन प्राप्त करने के लिए सितम्बर, 2013 में 11.00 लाख रुपये की अतिरिक्त राशि भी रिलीज की गई है। परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

- (क) राज्य स्तर पर रिसोर्स सेंटर का विकास, जिसे राष्ट्रीय रिसोर्स सेंटर के साथ प्रसारित किया जाएगा।
- (ख) राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र विकसित करना।
- (ग) विवादों की अधिकतम संख्या का न्यायालय से बाहर निपटारा।
- (घ) शिकायतों का शीघ्र निपटान।
- (ङ) राज्य स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता विकास।

- (च) राज्य स्तरीय मशीनरी को अनुभव प्राप्त होना।
- (छ) कम्पनियों और सेवा प्रदाताओं का उपभोक्ता विवादों को निपटाने में अधिक सक्रिय होना।
- (ज) अंग्रेजी भाषा के अलावा क्षेत्रीय भाषा में सेवा प्रदान करना।

2. उत्पादों और सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण

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

वॉयस सोसायटी, नई दिल्ली को वर्ष 2014 में 40 लाख रुपए की लागत से 6 उत्पादों और 2 सेवाओं की गुणवत्ता और उत्पाद गुणवत्ता सुरक्षा पर प्रयोगिक आंकड़ों के प्रसार को सुनिश्चित करने के उद्देश्य से उपभोक्ता उत्पादों के तुलनात्मक परीक्षण हेतु एक परियोजना मंजूर की गई है। सितम्बर, 2014 के दौरान परियोजना के लिए 40.00 लाख रुपए का सहायता अनुदान रिलीज किया गया।

उत्पादों और सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण के उद्देश्य:

- उपभोक्ताओं को पक्षपात रहित सूचना उपलब्ध कराना, जो उन्हें महानगर के बाजारों में उपलब्ध प्रमुख ब्रांडोंके बीच विवेकपूर्ण चुनाव करने में सक्षम बनाएगा। यह उन्हें उनके रुपयों की अच्छी कीमत देने में मदद करेगा।
- गुणवत्ता और सुरक्षा के संबंध में लोगों में जागरूकता बढ़ाने में मदद करना और उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार के लिए विनिर्माताओं पर मांग का दबाव बढ़ाना।
- परामर्शी अभियानों के लिए आधार के रूप में कार्य करना जो उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ाएगा।
- कदाचार के खिलाफ (यदि कोई है) उचित कार्रवाई करने के लिए सरकार, विनियामक और मानक प्राधिकारियों को परीक्षण परिणामों की सूचना देना।
- उपभोक्ताओं को बाजार में से कई उत्पादों के बारे में उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप शिक्षित करना।
- असुरक्षित वस्तुओं और अनुचित व्यापार पद्धतियों की ओर जन साधारण का ध्यान आकर्षित करना।
- प्रासंगिक राष्ट्रीय मानकों के विरुद्ध विशेष रूप से स्वास्थ्य संबंधित उत्पादों के विभिन्न ब्रांडों द्वारा किए गए दावों की जांच करना।

2.2 कंसर्ट ट्रस्ट चैन्सई:

उपभोक्ता मामले विभाग ने अगस्त, 2014 में 142.30 लाख रूपये (विभाग का अंशदान 128.07 लाख रूपये) की लागत से 16 उत्पादों और 4 सेवाओं के कंसर्ट चैन्सई द्वारा तुलनात्मक परीक्षण हेतु परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी है, जिसमें से 3 उत्पादों और 1 सेवा के तुलनात्मक परीक्षण के लिए सितम्बर, 2014 में 40.00 लाख रूपये का सहायता अनुदान रिलीज किया गया और वित्तीय वर्ष 2015-16 के दौरान 5 उत्पादों और 1 सेवा के तुलनात्मक परीक्षण के लिए दिसम्बर, 2015 में 24.04 लाख रूपये रिलीज किए गए थे।

2.3 कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी ई आर सी) अहमदाबाद को 5 वर्षों के लिए अपने उपभोक्ता संरक्षण और सेवा गतिविधियों को विस्तार देने के लिए 1.25 करोड़ रुपये की राशि स्वीकृत की गई है। 25 लाख रुपये की तीन किस्तों, पहली दिसम्बर, 2012 में, दूसरी जून, 2014 और तीसरी मार्च, 2015 में रिलीज की गई है। प्रयोगशाला उत्पादों को तीन श्रेणियों में परीक्षण करती है, नामतः खाद्य, रसायन, औषधियां, घरेलू इलेक्ट्रॉनिक उपकरणों, उपसाधन, लाइटिंग उत्पाद और पंखे। यह व्यक्तिगत देखभाल उत्पादों का परीक्षण भी करता है, बाल, त्वचा और दांत देखभाल उत्पाद। परीक्षण परिणामों को उनकी पत्रिका में प्रकाशित किया जाता है। रिपोर्टों में परीक्षण निष्कर्षों पर विनिर्माता की प्रतिक्रिया भी होती है। उपभोक्ताओं को उत्पाद तुलनात्मक परीक्षण रिपोर्टों के माध्यम से सतत उपभोग के लिए 'वेस्ट बाय' सूचना उपलब्ध कराई गई है।

विभाग द्वारा सितम्बर, 2015 में 20.00 लाख रुपये (विभाग का अंशदान 17.00 लाख रुपये) की कुल लागत के परीक्षण के लिए सी.ई.आर.सी. द्वारा खाद्य अपमिश्रण में भारी वस्तुओं और कीटनाशकों की मौजूदगी के लिए उत्पादों के तुलनात्मक परीक्षण के परियोजना प्रस्ताव को भी मंजूरी दी गई है। उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा 17.00 लाख रुपये के एक-बारगी सहायता अनुदान को दिसम्बर, 2015 में स्वीकृत और रिलीज किया गया।

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

विभाग ने, जुलाई, 2009 में उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण में अनुसंधान संस्थानों/विश्वविद्यालयों/कॉलेजों इत्यादि की भागीदारी के संवर्धन हेतु स्कीम के तहत परामर्शी परियोजना के लिए भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आई.आई.पी.ए.), नई दिल्ली को 3 वर्ष की अवधि के लिए 2.98 करोड़ रुपये की राशि मंजूर की है। अब तक स्वीकृत राशि में से, 2.95 करोड़ रुपये आई.आई.पी.ए. को रिलीज किए जा चुके हैं। जून, 2014 में आई.आई.पी.ए. को 66.25 लाख रुपये की अतिरिक्त राशि भी रिलीज की जा चुकी है और उपभोक्ता संरक्षण एवं उपभोक्ता कल्याण संबंधी परामर्शी परियोजना को 30 जून, 2015 तक बढ़ा दिया गया है। परियोजना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

- (क) शैक्षणिक और अनुसंधान संस्थानों को अनुसंधान और उपभोक्ता संरक्षण एवं उपभोक्ता कल्याण को बढ़ावा देने के लिए डिजाइन की गई अन्य गतिविधियों में भागीदारी द्वारा उपभोक्ताओं के अधिकारों, हितों और कल्याण के बेहतर संरक्षण का संवर्धन और सरल बनाना।
- (ख) उपभोक्ता व्यवहार के विभिन्न पहलुओं के प्रति समझ को बढ़ाना और शैक्षणिक/अनुसंधान संस्थानों द्वारा आयोजित प्रयुक्त अनुसंधान के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण का कार्यान्वयन करना।
- (ग) ज्ञान में अंतर का पता लगाना और इन अंतरों को भरने के लिए अनुसंधान आयोजित करना।
- (घ) शैक्षणिक संस्थानों द्वारा उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण से संबंधित उनकी गतिविधियों में प्रशिक्षण और प्रसार के लिए उपयोग की जाने वाली सामग्री का विकास करना।
- (ङ) आयोजित (अनुसंधान) सेमिनार/कार्यशालाओं इत्यादि के माध्यम से शैक्षणिक संस्थानों के बीच नॉलेज लिंक का संवर्धन करना और इन शैक्षणिक/अनुसंधान संस्थानों द्वारा आरम्भ किए गए प्रायोजित और अन्य अनुसंधान अध्ययनों को प्रकाशित और प्रसारित करना।

4 संस्थाओं/विश्वविद्यालयों में पीठ/उत्कृष्टता केंद्रों का सृजन

(i) **नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसयूआई), बंगलौर में उपभोक्ता कानून और पद्धति संबंधी पीठ की स्थापना:-** पीठ का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता मामले विभाग के लिए उपभोक्ता कानून और पद्धति पर अनुसंधान और नीति से संबंधित मुद्दों के लिए 'थिंक टैंक' के रूप में कार्य करना तथा स्नातक से कम और स्नातक स्तर पर अध्ययन के एक विशिष्ट विषय के रूप में उपभोक्ता मामलों को विकसित करना भी है। विभाग ने नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसयूआई), बंगलौर को 'ऑनलाइन कंज्यूमर मीडिएशन सेंटर' की स्थापना के लिए दो वर्षों की अवधि के लिए 1.00 करोड़ रुपये का अनुमोदन दिया है जिसे 50.00 लाख रुपये की दो बराबर किस्तों में रिलीज किया जाएगा। परियोजना के लिए 50.00 लाख रुपये (प्रथम किस्त) का सहायता अनुदान अगस्त, 2015 में रिलीज किया गया।

(ii) **एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कालेज आफ इंडिया, हैदराबाद** को फरवरी, 2012 में तीन वर्ष की अवधि के लिए कैम्पस में ग्रामीण उपभोक्ता अध्ययन के लिए केन्द्र की स्थापना हेतु 1.50 करोड़ रुपए की लागत पर एक परियोजना को अनुमोदित किया गया है। वर्ष 2012 में, 45.00 लाख रुपए की राशि को पहली किस्त और मार्च, 2013 में 38 लाख रुपए की दूसरी किस्त रिलीज की गई है।

(iii) उपभोक्ता मामले विभाग ने **नेशनल लॉ इंस्टीट्यूट यूनिवर्सिटी, भोपाल, मध्य प्रदेश** में पीठ की स्थापना की है। वर्ष 2010-15 में पीठ की गतिविधियों 5 वर्षों की अवधि के लिए 94.45 लाख रुपए की सहायता अनुदान को मंजूरी दी है। परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

इस बात का अध्ययन करना कि उपभोक्ता संरक्षण कानून बदलती हुई सामाजिक-आर्थिक वास्तविकताओं के अनुसार अपने आप को किस प्रकार ढालता है, यू0टी0पी0 के साथ-साथ आर0टी0पी0 से संबंधित मुख्य मुद्दों का अध्ययन करना और यथोचित समाधान का सुझाव देना, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम तथा यू0टी0पी0 से संबंधित कानून में अनुसंधान क्षमताओं को विकसित करना, ज्ञान संवर्धन करना तथा प्रशिक्षण देना, उपभोक्ता संरक्षण तथा यू0टी0पी0 द्वारा प्रभावित क्षेत्रों के भीतर जानकारी के आदान-प्रदान को प्रोत्साहित करना और सहयोग को बढ़ाना।

(iv) उपभोक्ता न्यायपीठ की स्थापना और उपभोक्ता मामलों पर पाठ्यक्रम चलाने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग ने वर्ष, 2015 में नेशनल अकादमी ऑफ लीगल स्टडीज एंड रिसर्च (नालसार), यूनिवर्सिटी ऑफ लॉ, हैदराबाद को केवल प्रथम वर्ष के लिए 90.00 लाख और 10.00 लाख रुपये के बंदोबस्त अनुदान को सहायता अनुदान के रूप में 1.00 करोड़ रुपये के एकमुश्त अनुदान को मंजूरी दी है। सहायता अनुदान को सितम्बर, 2015 में रिलीज किया गया।

(v) डॉ अम्बेडकर लॉ यूनिवर्सिटी, चेन्नई को जून, 2011 में कंज्यूमर लॉ एंड ज्यूरीसप्रूडेंस संबंधी पीठ की स्थापना के लिए वर्ष 2011 से 2016 तक की 5 वर्ष की अवधि के लिए 94.45 लाख रुपये की राशि मंजूर की गई। स्वीकृत की गई राशि में से, 34.00 लाख रुपये की राशि 11.07.2011 को रिलीज की गई। डॉ अम्बेडकर लॉ यूनिवर्सिटी, चेन्नई के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

(क) कानून के ज्ञान का उन्नयन और उसका प्रचार करना तथा बेहतर शिक्षा के विकास में उसकी भूमिका।

(ख) आम समुदाय की भलाई के लिए विधिक शिक्षा को बढ़ावा देना।

(ग) विद्यार्थियों और अनुसंधानकर्ताओं में विधिक सेवाओं की हिमायत, विधायन, कानून सुधारों के संबंध में कौशल उन्नयन और इसी तरह के अन्य प्रयास करके कानून के क्षेत्र में समाज की सेवा करने के उत्तरदायित्व को विकसित करना।

(घ) लैक्चर, सेमिनार, गोष्ठियां और सम्मेलन आयोजित करना।

(ङ) जनता के बड़े भाग को विशेषकर वंचित वर्गों को विधिक शिक्षा प्रदान करना।

(च) तेजी से विकसित होते और बदलते समाज में विधिक ज्ञान की प्राप्ति का उन्नयन करना और नूतनता अनुसंधान एवं मानव प्रयासों के सभी क्षेत्रों में खोज के संदर्भ में ज्ञान, प्रशिक्षण तथा कौशल का उन्नयन करने के निरंतर अवसर प्रदान करना।

(vi) **आई.आई.पी.ए. में उपभोक्ता अध्ययन केंद्र:-** उपभोक्ता अध्ययन केंद्र की स्थापना के लिए वर्ष 2007-08 में आई.आई.पी.ए. को 5 वर्षों की अवधि के लिए 850.77 लाख रुपये का अनुदान मंजूर किया गया था। आई.आई.पी.ए. को जुलाई, 2010 में 137.55 लाख रुपये और अप्रैल, 2015 में 35.00 लाख रुपये का अतिरिक्त कोष भी मंजूर किया गया था। उपभोक्ता अध्ययन केंद्र का फोकस उपभोक्ता को पेश आ रही व्यावहारिक कठिनाइयों का समाधान करने, उपभोक्ताओं से संबंधित विषयों पर सेमिनार/कार्यशालाएं/सम्मेलन प्रयोजित करने तथा उपभोक्ताओं के कल्याण एवं संरक्षण के लिए नीतियां/कार्यक्रम/स्कीमों बनाने के लिए आवश्यक निवेश हेतु उपभोक्ता कल्याण के क्षेत्र में अनुसंधान तथा मूल्यांकन अध्ययनों को प्रायोजित करने के लिए आई.आई.पी.ए. को एक परामर्शी परियोजना स्वीकृत की गई है। इस स्कीम के तहत भारतीय लोक प्रशासन संस्थान को उपभोक्ता मामले विभाग का परामर्शदाता नियुक्त किया गया है। आई.आई.पी.ए. को सौंपी गई स्कीम का मूल्यांकन हाल ही में एक स्वतंत्र एजेंसी द्वारा किया गया है। अध्ययन से यह निष्कर्ष निकला है कि आई.आई.पी.ए. जैसे प्रमुख संस्थान के जरिए संस्थाओं/कॉलेजों में जागरूकता पैदा करने की स्कीम सफल हुई है। स्कीम के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

- उपभोक्ता कल्याण के क्षेत्र में अनुसंधान और मूल्यांकन अध्ययन प्रायोजित करना;
- उपभोक्ताओं द्वारा झेली जा रही व्यावहारिक समस्याओं की पहचान करना;
- उपभोक्ताओं द्वारा छेली जा रही व्यावहारिक समस्याओं का समाधान उपलब्ध कराना;
- उपभोक्ताओं के संरक्षण और कल्याण के लिए नीति/कार्यक्रम/स्कीम के निष्पादन के लिए अनिवार्य इनपुट प्रदान करना;
- अनुसंधान एवं मूल्यांकन अध्ययनों के परिणाम और अन्य संबंधित साहित्य के प्रकाशन के लिए अनुदान देना;
- उपभोक्ता संबंधी मामलों पर सेमिनार/कार्यशालाएं/सम्मेलन इत्यादि प्रायोजित करना और ऐसे कार्यक्रमों के आयोजन के लिए अनुदान स्वीकृत करना।

अब, विभाग द्वारा, आई.आई.पी.ए. के उपभोक्ता अध्ययन केंद्र की परियोजना के विस्तार के प्रस्ताव को 5 वर्षों की अवधि के लिए 15.00 करोड़ रुपये की वित्तीय सहायता के साथ जून, 2015 के बाद तक मंजूरी दी गई है, जिसमें से प्रथम वर्ष (2015-16) में 242.24 लाख रुपये की राशि को दो बराबर किस्मों में जारी किया जाएगा। परियोजना के लिए 121.12 लाख रुपये के सहायता अनुदान की पहली किस्त नवम्बर, 2015 में जारी की गई थी।

2. राष्ट्रीय परीक्षण शाला

राष्ट्रीय परीक्षण शाला - उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार का एक अधीनस्थ कार्यालय और एक वैज्ञानिक और प्रौद्योगिकी संगठन है जो वर्ष 1912 से राष्ट्रीय, अंतर्राष्ट्रीय और ग्राहक विशिष्ट मानकों के अनुसार, परीक्षण, गुणता मूल्यांकन और सभी प्रकार के अभियांत्रिकी उत्पादों (औषधियों, शस्त्रों और गोला-बारूद को छोड़कर) की अनुरूपता के संबंध में परीक्षण प्रमाणपत्र जारी करता है। राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पास कोलकाता, मुंबई, चेन्नई, गाजियाबाद, जयपुर और गुवाहाटी में स्थित 6 क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं का एक नेटवर्क है जिनको महानिदेशक, राष्ट्रीय परीक्षण शाला, साल्ट लेक, कोलकाता द्वारा प्रशासित किया जाता है।

वर्षों तक छः प्रमुख अभियांत्रिकी क्षेत्रों (नामतः रासायनिक, यांत्रिक, विद्युत, धातु विज्ञान/गैर विध्वंसक परीक्षण, सिविल और रबर, प्लास्टिक, कागज और वस्त्र (आर पी पी टी) अभियांत्रिकी उत्पादों के परीक्षण और गुणता मूल्यांकन के अतिरिक्त, राष्ट्रीय परीक्षण शाला ने अपनी सेवाओं का विस्तार अंशांकन सेवाओं, परीक्षण प्रणालियों में प्रशिक्षण, उत्पाद उन्नयन के लिए परामर्श और इंडियन बायलर रेगुलेशन एक्ट, 1950 और संबद्ध एस एंड टी सेवाओं के अधीन वेल्डर प्रमाणपत्र प्रदान करने के लिए किया है। इसके अतिरिक्त, राष्ट्रीय परीक्षण शाला के वैज्ञानिक विविध तकनीकी समितियों के सदस्य के रूप में भारतीय मानकों की प्रतिपादन, संरचना और विकास में भारतीय मानक ब्यूरो की सहायता करते हैं। राष्ट्रीय परीक्षण शाला के वैज्ञानिक परीक्षण प्रणालियों के विकास और आशोधन के संबंध में अनुसंधान और विकास क्रियाकलाप कर रहे हैं। जिन्हें आवश्यक सत्यापन के बाद भारतीय मानकों में शामिल किया जा रहा है, राष्ट्रीय परीक्षण शाला की सभी क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं को परीक्षण और अंशांकन सेवाओं के क्षेत्र में नेशनल एक्क्रेडिटेशन बोर्ड फार ऐडकेलिब्रेशन द्वारा प्रचालित किया गया है।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला देश में विवादास्पद उत्पादों परीक्षण और मूल्यांकन करके निर्देश प्रयोगशाला के साथ में देश के कानून के अभिरक्षकों, न्यायपालिका और सतर्कता विभागों को सहायता देकर राष्ट्र को अपनी सेवाएं प्रदान करता है।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला उद्योगों (निजी, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रम, स्थापन निकायों और सरकारी विभागों (राज्य और केन्द्र दोनों), आर डी ओ, जैसे वैज्ञानिक अनुसंधान संस्थानों, इंदिरा गांधी परमाणु अनुसंधान केन्द्र, कल्पक्कम, आई आई टी इत्यादि, विविध उपभोक्ता मंचों और व्यक्तियों को भी अपनी सेवा प्रदान करता है।

इस प्रकार राष्ट्रीय परीक्षण शाला का दृष्टिकोण और उद्देश्य समग्र राष्ट्र को गुणवत्ता वाले उत्पादों के आश्वासन के संबंध में उपभोक्ता संरक्षण प्रदान करना है जैसे कि संकल्पना की गई है।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला के प्रकार्य एक नजर में:

- औद्योगिक एवं उपभोक्ता उत्पादों (औषधियों, शस्त्र और गोला बारूद को छोड़कर) का परीक्षण, गुणता मूल्यांकन तथा राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय मानकों या उपभोक्ताओं की अपेक्षाओं के अनुसार परीक्षण प्रमाणपत्र जारी करना।
- कलात्मक वस्तुओं का अंशांकन।
- औद्योगिक पेशेवरों और शैक्षणिक तथा प्रौद्योगिकी संरचना के विद्यार्थियों को परीक्षण प्रणालियों पर प्रशिक्षण प्रदान करना।
- उत्पादों के उन्नयन के लिए परामर्श प्रदान करना।
- परीक्षण पद्धतियों का विकास एवं आशोधन।
- तकनीकी समितियों के अध्यक्ष/सदस्य के रूप में भारतीय मानकों की संरचना और अशोधन में भारतीय मानक ब्यूरो को सहायता प्रदान करना।
- क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं (कोलकाता, मुंबई, चेन्नई, गाजियाबाद, जयपुर और गुवाहाटी) के माध्यम से सेवाएं।
- एन ए बी एल के उसके प्रयोगशाला एक्क्रेडिटेशन कार्यक्रम में सहायता देना।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला को सुदृढीकरण, आधुनिकीकरण, आधार ढांचा विस्तार और विकास तथा विशिष्ट रूप से विविध अभियांत्रिकी उत्पादों के परीक्षण और गुणता मूल्यांकन के क्षेत्र में इसके हिस्से को बढ़ाने के लिए चालू (ग्वारहवीं) पंचवर्षीय योजना अवधि के दौरान 69.51 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई। 12वीं योजना अवधि के लिए 88.90 करोड़ रुपए का परिव्यय अनुमोदित किया गया।

- क) देश भर में उच्च मूल्य औद्योगिक और उपभोक्ता उत्पादों जैसे सौर ऊर्जा उपकरणों के लिए परीक्षण, ट्रांसफार्मर के लिए इम्पल्स वोल्टेज परीक्षण सुविधा, इलेक्ट्रॉनिक गेजेट्स के लिए ई एम आई/ई एम सी परीक्षण सुविधा, आटोमोबाइल टायर परीक्षण, लाइट एमिटिंग डायोड लैम्प के लिए परीक्षण सुविधा इत्यादि से संबंधित प्रमुख परीक्षण क्षेत्रों की कमियों को करना।
- ख) उपभोक्ता संरक्षण में पर्याप्त सेवा प्रदान करने के लिए राष्ट्रीय परीक्षण शाला और भारतीय मानक ब्यूरो के बीच वैज्ञानिक और प्रौद्योगिक और प्रौद्योगिकीय सेवाओं के आदान-प्रदान पर सुसंगत संबंध का विकास करना।
- ग) उन्नत प्रौद्योगिकी मशीनरी और उपकरणों की खरीद करके इसकी परीक्षण गतिविधियों के कार्य क्षेत्र का विस्तार करने के लिए राष्ट्रीय परीक्षण शाला की क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं का सुदृढीकरण।
- घ) 12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान राष्ट्रीय परीक्षण शाला को आत्मनिर्भर बनाना।
- ड) वेब आधारित कम्प्यूटर नेटवर्क के माध्यम से उपभोक्ताओं और ग्राहकों को उन्नत और तुरन्त सेवा सुपुर्दगी प्रदान करना।
- च) परीक्षण प्रणालियों के संबंध में व्यावसायियों और इंजीनियरिंग कालेज के विद्यार्थियों को प्रशिक्षण प्रदान करना।
- छ) राष्ट्रीय परीक्षण शाला के विभिन्न क्षेत्रों की प्रयोगशालाओं के मौजूदा स्थान को बढ़ाने के लिए आवश्यकता के आधार पर नए/अतिरिक्त भवन/अतिरिक्त मंजिल का निर्माण करके आकार ढांचे का विकास।

3. उपभोक्ता संरक्षण यूनिट :

उपभोक्ता संरक्षण एकक से संबंधित मुख्य नीतिगत पहलें इस प्रकार हैं:

(1) देश में उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण और कम्प्यूटर नेटवर्किंग (कन्फोनेट):

देश में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत स्थापित उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अभिकरणों (उपभोक्ता मंचों) के कार्यकरण में पारदर्शिता और कार्यकुशलता लाने के लिए राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र के माध्यम से टर्न-की आधार पर कन्फोनेट परियोजना कार्यान्वित की जा रही है। इस परियोजना ने देश के सभी उपभोक्ता मंचों के कम्प्यूटरीकरण की व्यवस्था की जाएगी। यह परियोजना उपभोक्ताओं तथा अन्य संबंधितों को ऑनलाईन सूचना प्राप्त करने में सक्षम बनाएगी। स्कीम को 12वीं योजना अवधि के दौरान मिशन मोड अनुमोदन में 70 करोड़ रू. के कुल परिव्यय के साथ बढ़ाया गया है।

(2) उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण चरण-II:

यह स्कीम 12वीं योजना अवधि में 143.95 करोड़ रु. के कुल परिव्यय के साथ 11वीं योजना स्कीम 'उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण' का विस्तार है। यह स्कीम उपरोक्त मंचों की अवसंरचना को और अधिक सुदृढ करेगी ताकि इन मंचों को पूर्णतः कार्यालयशील बनाने के लिए न्यूनतम स्तर की सुविधाएं प्रदान की जा सकें। इस स्कीम के अंतर्गत राज्यों को प्राथमिक तौर पर उन उपभोक्ता मंचों के आधारभूत ढांचे को पूरा करने के लिए सहायता दी जाएगी जिनको उपभोक्ता संरक्षण की एकीकृत परियोजना के तहत कवर नहीं किया गया था।

(3) राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन:

इस स्कीम के तहत राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से राज्य सरकारों द्वारा राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईनों की स्थापना की जा रही है और मध्यस्थता कक्ष के जरिए मामलों को निपटाने में मदद कर रही है। इन राज्य हैल्पलाईनों को उपभोक्ता संरक्षण के उत्कृष्ट केंद्र के रूप में भारतीय लोक प्रशासन संस्थान द्वारा स्थापित नोडल पोर्टल के साथ नेटवर्किंग के माध्यम से जोड़ा जा रहा है। इस स्कीम के तहत राज्य सरकारों को राज्य हैल्पलाईन की स्थापना के लिए एकबारगी गैर-आवर्ती अनुदान और राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन के सुचारू रूप में कार्य करने के लिए पांच वर्षों तक आवर्ती अनुदान प्रदान किया जा रहा है। बाद में हैल्पलाईन चलाने की जिम्मेदारी राज्य की है। 12वीं योजना अवधि के दौरान इस स्कीम को 18 करोड़ रु. के कुल परिव्यय के साथ विस्तारित किया गया। इस स्कीम के तहत अब तक 30 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को निधियां मंजूर की गई है।

4. प्रचार

विभाग विभिन्न विज्ञापन अभियानों में अपने कार्यकरण के मुख्य क्षेत्रों अर्थात् मानकों पर ध्यान केंद्रित कर रही है जैसे कि आई.एस.आई और हॉलमार्किंग, बाट और माप अधिनियम के उपबंध और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम। विभाग ने एन0पी0पी0ए0, एफ0एस0एस0ए0आई0 तथा भारतीय रिजर्व बैंक के साथ संयुक्त अभियान भी किए हैं। विभाग विभिन्न माध्यमों के जरिए उपभोक्ता जागरूकता संदेश रिलीज कर रहा है जैसे कि समाचार-पत्र, दूरदर्शन, निजी सेटलाइट, टीवी चैनल, आकाशवाणी, प्राइवेट एफएम स्टेशन, होर्डिंग, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम, एलसीडी स्क्रीन, यूटिलिटी बिल, रेलवे आदि। संदेश क्षेत्र विशिष्ट भाषा में रिलीज किए जाते हैं।

5. विधिक माप विज्ञान प्रभाग

विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 (2010 का 1) दिनांक 14.1.2010 को भारत के राजपत्र में प्रकाशित किया गया और 1 अप्रैल, 2011 से उसके तहत बनाए गए नियमों के साथ कार्यान्वित किया गया है। यह अधिनियम दो अधिनियमों अर्थात् बाट तथा माप मानक अधिनियम, 1976 और बाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985 के बदले लाया गया। यह अधिनियम देश भर में सामान्य रूप से लागू होगा।

उद्योगों के हितों के संवर्धन और उपभोक्ताओं के हितों के सुरक्षोपाय के लिए सा.का.नि. 385(अ) दिनांक 14.05.2015 द्वारा विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 में संशोधन किया गया। इस संशोधन की मुख्य विशेषताएं निम्नानुसार हैं:-

- औद्योगिक और संस्थागत उपभोक्ताओं की परिभाषा में संशोधन किया गया है।
- उपभोक्ता की शिकायतों के लिए व्यक्तियों, कम्पनियों के ई-मेल पते को अनिवार्य बनाया गया है।
- आयातकों को घोषणाएं करने के लिए आयातित पैकेटों पर लेबल लगाने की अनुमति दी गई है।
- दिनांक 01.01.2016 से कम्पनी अथवा फर्म के पंजीकृत पते को पहले से पैक वस्तुओं पर घोषित करने की अनुमति दी गई है।
- किसी भी मात्रा के तम्बाकू और तम्बाकू उत्पादों पर इन नियमों के तहत अपेक्षित सभी घोषणाओं को घोषित करना अनिवार्य बना दिया गया है।

पिछले कार्य निष्पादन की समीक्षा

उपभोक्ता कल्याण कोष (योजना भिन्न)

उपभोक्ता कल्याण कोष का सृजन उपभोक्ताओं के कल्याण का संवर्धन और संरक्षण करने और उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने तथा देश में, खासकर ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता आन्दोलन का मजबूत करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से 1992 में की गई थी। राज्य सरकारों और संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को अपना-अपना उपभोक्ता कल्याण कोष का सृजन करने को कहा गया है।

उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत अन्य गतिविधियां उपभोक्ता संरक्षण और कल्याण के तहत अनुसंधान संस्थाओं/विश्वविद्यालयों/कॉलेजों आदि की भागीदारी को बढ़ावा देने के संबंध में उपभोक्ता क्लबों की स्थापना करना है।

वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान स्थायी समिति द्वारा अनुमोदित मुख्य परियोजनाओं का विवरण :-

वर्ष 2014-15 के दौरान प्रत्येक परियोजना के समक्ष उल्लिखित राशि रिलीज की गई:

- 1 **राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन (एन0सी0एच0)** राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन के स्थानांतरण संचालन के लिए : 2.00 करोड़ रु0
- 2 **भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आई आई पी ए), नई दिल्ली (उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र):** उपभोक्ता संरक्षण तथा उपभोक्ता कल्याण में अनुसंधान संस्थानों/विश्वविद्यालयों/कॉलेजों आदि की संलिप्तता को प्रोत्साहित करने के लिए: 66.25 लाख रूपए
- 3 **उपभोक्ता शिक्षा एवं अनुसंधान केन्द्र (सी0ई0आर0सी0), अहमदाबाद** अपनी उपभोक्ता संरक्षण तथा सेवा गतिविधियों के विस्तार के लिए: 50.00 लाख रूपए
- 4 **कन्ज्यूमर ऑनलाईन रिसोर्स एण्ड एम्पॉवरमेंट (कोर), नौएडा –** उपभोक्ताओं की समस्याओं की पहचान करने और संस्थागत दृष्टिकोण तथा सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से उनका समाधान करने के लक्ष्य वाला एक उपभोक्ता जागरूकता एवं संरक्षण कार्यक्रम : 28.50 लाख रु0।
- 5 **कन्सर्ट, चेन्नई –** तुलनात्मक परीक्षण एवं सेवाओं के संचालन के लिए : 40.00 लाख रु0।
- 6 **फेडरेशन ऑफ इंडियन चैम्बर्स ऑफ कॉमर्स एण्ड इंडस्ट्री (एफ आई सी सी आई), नई दिल्ली** को चिंतन परामर्श केन्द्र (एम ए सी) परियोजना के जानकारी कार्य हेतु 15.00 लाख रु0।
- 7 **वॉयस सोसाईटी, नई दिल्ली** को तुलनात्मक परीक्षण एवं सेवाओं के लिए : 40.00 लाख रु0

- 8 सोसाईटी फॉर एडवॉन्समेन्ट ऑफ विलेजर्स एम्प्लॉयमेंट एण्ड रिहैबिलिटेशन ऑफ ऑल (सवेरा), नई दिल्ली – पिछले दो वर्षों के दौरान बिहार के चुनिन्दा पिछड़े जिलों में सूचना, शिक्षा तथा संचार (आई ई सी) कार्यक्रम चरण-II को जारी रखने के लिए : 25.00 लाख रु0
- 9 हीलिस शेखसराय इंस्टीच्यूट फॉर पब्लिक हैल्थ, मुम्बई को तम्बाकू उत्पादों से होने वाले स्वास्थ्य संबंधी खतरों से बच्चों की सुरक्षा के लिए : 75.00 लाख रु0।
- 10 स्टेट कंज्यूमर हेल्पलाईन नॉलेज रिसोर्स मैनेजमेन्ट पोर्टल (एस सी एच के आर एम पी) को राज्य उपभोक्ता हेल्पलाईन स्कीम के समन्वय एवं मॉनीटरिंग के लिए : 50.00 लाख रु0।
- 11 कायिक निधि की स्थापना : के लिए आंध्र प्रदेश, नागालैण्ड और हरियाणा को क्रमशः 2.12 करोड़ रु0, 2.38 करोड़ रु0 तथा 2.39 करोड़ रु0।

उपभोक्ता कल्याण कोष

वर्ष 2015-16 के दौरान परिव्यय/परिणाम/लक्ष्यों और वास्तविक उपलब्धियों का विवरण

योजना-भिन्न

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2015-16	2015-16 के दौरान व्यय (31.12.2015 तक)	डेलीबरेबल्स/फिजिकल आउटपुट	उपलब्धियां (कालम 5) के संदर्भ में	अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
I.	04.01 प्रशिक्षण और शिक्षा सहित जागरूकता कार्यक्रम		15.00				
	04.01.31 सहायता अनुदान सामान्य		7.00	5.37			
	4.01.35 विशेष पूंजीगत परिसम्पत्तियों के लिए अनुदान		0.50				
क.	(i) कंज्यूमर कोआर्डिनेशन काउंसिल नौएडा, (उ.प्र.) द्वारा स्थापित, कंज्यूमर ऑनलाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर(कोर),	कंज्यूमर ऑन लाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर (कोर) परियोजना वेब आधारित उपभोक्ता जागरूकता और संरक्षण कार्यक्रम की दिशा में मंत्रालय द्वारा उठाया गया एक कदम है जिसका उद्देश्य उपभोक्ता समस्याओं का पता लगाना और संस्थागत दृष्टिकोण के जरिए उनका	0.15	0.15	i) ऑनलाइन डाटाबेस विकसित करना ii) उपभोक्ता से संबंधित मुद्दों को सही समय पर अपलोड और अपडेट करना। iii) अधिकतम उपभोक्ताओं		

		प्रतितोष और सूचना प्रौद्योगिकी पद्धतियों का उपयोग करके उनका प्रतितोष करना है। 3 वर्षों की अवधि के दौरान सहायता अनुदान के रूप में 75 लाख रु0 की राशि स्वीकृत की गई।			के लाभ के लिए प्रमुख स्थानीय भाषाओं में ऑनलाइन सूचना उपलब्ध कराना।		
ख.	मुम्बई ग्राहक पंचायत, मुम्बई	सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) विधेयक, 2014 पर एक सेमिनार आयोजित करने के लिए 60.00 हजार रु0 की राशि का सहायता अनुदान स्वीकृत किया और उसे जारी किया।	0.006	0.006			
ग.	फेडरेशन ऑफ इंडियन इलेक्ट्रॉनिक कामर्स एण्ड इंडस्ट्री (एफ आई ई सी आई), दिल्ली	विभाग ने ई-कॉमर्स संरक्षण तथा जागरूकता विषय पर राष्ट्रीय परामर्शी सम्मेलन आयोजित करने के लिए सहायता अनुदान के रूप में 3.50 लाख रु0 की राशि स्वीकृत की। जिसमें से 2.80 लाख रूपए की राशि मई, 2015 में रिलीज की गई।	0.028	0.028			
घ.	(i) भारतीय लोक प्रशासन संस्थान : आई0पी0 इस्टेट, रिंग रोड, नई दिल्ली	(i) भारतीय लोक प्रशासन संस्थान को वर्ष 2007-08 में उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र की स्थापना करने हेतु पांच वर्ष की अवधि के लिए 850.77 लाख रु0 के अनुदान की स्वीकृति की गई थी। भारतीय लोक प्रशासन संस्थान को जुलाई, 2010 में 137.55 लाख रु0 तथा अप्रैल, 2015 में 35.00 लाख रु0 की अतिरिक्त निधियां भी स्वीकृत की	0.35	0.35	(i) उपभोक्ताओं द्वारा झेली जा रही व्यवहारिक समस्याओं का समाधान उपलब्ध कराना। (ii) उपभोक्ताओं के संरक्षण एवं कल्याण हेतु नीतियां/ कार्यक्रम/स्कीम आदि तैयार करने के लिए आवश्यक इनपुट्स एकत्रित करना। (iii) अनुसंधान एवं मूल्यांकन अध्ययनों के परिणामों तथा		

		<p>गई थीं। उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, उपभोक्ताओं के संबंध में सेमिनार/कार्यशालाएं/सम्मेलन आदि प्रायोजित करने के लिए और उपभोक्ताओं के संरक्षण एवं कल्याण हेतु नीति/कार्यक्रम/स्कीम आदि तैयार करने के लिए आवश्यक इनपुट्स एकत्रित करने के लिए उपभोक्ताओं द्वारा झेली जा रही व्यावहारिक समस्या का समाधान उपलब्ध कराने के लिए उपभोक्ता कल्याण के क्षेत्र में अनुसंधान एवं मूल्यांकन अध्ययनों को प्रायोजित करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण एवं उपभोक्ता कल्याण पर ध्यान केन्द्रित करता है।</p>			<p>अन्य संबंधित साहित्य के प्रकाशन के लिए अनुदान देना। (iv) उपभोक्ता संबंधी मुद्दों पर सेमिनार/कार्यशालाएं/सम्मेलनों को प्रायोजित करना और ऐसे कार्यक्रमों के आयोजन के लिए अनुदान स्वीकृत करना।</p>		
	<p>(ii) भारतीय लोक प्रशासन संस्थान : आई0पी0 इस्टेट, रिंग रोड, नई दिल्ली</p>	<p>(ii) विभाग ने उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र परियोजना को 15.00 करोड़ रु0 की वित्तीय सहायता सहित जून 2015 से आगे, 5 वर्षों की अवधि के लिए बढ़ाने के प्रस्ताव को अनुमोदित कर दिया है। 15 करोड़ रु0 की कुल राशि में से पहले 242.24 लाख रु0 की राशि वर्ष (2015-16) में दो समान किस्तों में रिलीज की जाएगी। परियोजना के लिए पहली किस्त के रूप में 121.12 लाख रु0 का सहायता अनुदान नवम्बर, 2015 में रिलीज किया जाएगा।</p>	1.21	1.21			

ड.	(i) उपभोक्ता शिक्षा तथा अनुसंधान केन्द्र (सी0ई0आर0सी0), अहमदाबाद	उपभोक्ता मामले विभाग ने जुलाई, 2015 में पांच वर्षों की अवधि के लिए 1.00 करोड़ रु0 लागत से एक परियोजना प्रस्ताव को अनुमोदन प्रदान किया जिसमें उपभोक्ता शिक्षा तथा अनुसंधान केन्द्र, अहमदाबाद को पांच वर्षों के लिए हिन्दी में नेशनल कंज्यूमर मैगजीन इनसाईट के प्रकाशन के लिए पांच समान किस्तों में प्रत्येक वर्ष 20.00 लाख रु0 की राशि रिलीज की जाएगी। परियोजना के लिए अगस्त, 2015 में 20.00 लाख रु0 (पहली किस्त) का सहायता अनुदान जारी किया गया।	0.20	0.20			
	(ii) उपभोक्ता शिक्षा तथा अनुसंधान केन्द्र (सी0ई0आर0सी0), अहमदाबाद	विभाग ने सितम्बर, 2015 में भी सी0ई0आर0सी0 द्वारा धातु और कीटनाशकों जैसे खाद्य अपमिश्रकों की उपस्थिति जांचने के लिए 20.00 लाख रु0 (विभाग का योगदान 17.00 लाख रु0) की कुल लागत से उत्पादों के तुलनात्मक परीक्षण का एक परियोजना प्रस्ताव अनुमोदित किया। उपभोक्ता मामले विभाग ने दिसम्बर, 2015 में 17.00 लाख रु0 का एक मुश्त सहायता अनुदान की स्वीकृति प्रदान की और उसे रिलीज किया।	0.17	0.17			
च	(i) कन्सर्ट, चेन्नई	उपभोक्ता मामले विभाग ने कन्सर्ट, चेन्नई द्वारा 16 उत्पादों एवं 4 सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण हेतु	0.24	0.24			

		142.30 लाख रूपए (विभाग का योगदान 128.07 लाख रूपए) की लागत से अगस्त 2014 में एक परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी है। जिसमें से 3 उत्पादों और 1 सेवा का तुलनात्मक अध्ययन करने के लिए 40.00 लाख रूपए का सहायता अनुदान सितम्बर, 2014 में रिलीज किया जा चुका है और वर्ष 2015-16 में 5 उत्पादों और 1 सेवा का तुलनात्मक अध्ययन करने के लिए। 24.04 लाख रूपए की राशि दिसम्बर, 2015 में रिलीज की गई है।					
	(ii) कन्सर्ट, चेन्नई	बाज़ार में बेचे जा रहे और तमिलनाडु में स्कूली बच्चों को दिए जा रहे अंडों की गुणता और सुरक्षा का अध्ययन करने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग ने अप्रैल 2015 में दो वर्षों की अवधि के लिए 10.00 लाख रूपए का अनुमोदन दिया था। जिसमें से 5.00 लाख रूपए का सहायता अनुदान मई, 2015 में रिलीज किया गया।	0.05	0.05			
छ	एनसीडीआरसी, नई दिल्ली	(i) एडवोकेसी और क्लास एक्शन पर खर्चों को पूरा करने के लिए	0.003	0.003			
ज	राघवेन्द्र ट्रस्ट, कर्नाटक	उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता जागरूकता सृजन कार्यक्रम के लिए 4.50 लाख रूपए	0.04	0.04			

		की राशि अनुमोदित और स्वीकृत की है।					
झ.	ग्राहक सुविधा केन्द्र	<p>उपभोक्ता मामले विभाग ने भारत में छह स्थानों पर प्रायोगिक आधार पर ग्राहक सुविधा केन्द्र स्थापित करने का निर्णय लिया है, नामतः</p> <p>i) एनसीडीआरसी- एनसीडीआरसी कैम्पस, नई दिल्ली</p> <p>ii) सवेरा (पूर्वी क्षेत्र), पटना पूर्वी क्षेत्र)</p> <p>iii) कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स), जयपुर (पश्चिमी क्षेत्र)</p> <p>iv) मैसर्स भविष्य, कोलकाता (पूर्वी क्षेत्र)</p> <p>v) मैसर्स कर्षण टेक्नॉलॉजीस, बंगलौर (दक्षिणी क्षेत्र)</p> <p>vi) द कंज्यूमर ऐजुकेशन एंड रिसर्च सेन्टर (सीईआरसी) अहमदाबाद (पश्चिमी क्षेत्र)</p> <p>ये केन्द्र, पांच स्थानों पर पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों द्वारा और दिल्ली में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग द्वारा चलाए जाएंगे।</p>	--	--	उपभोक्ता की सभी आवश्यकताओं की पूर्ति करने और व्यक्तिगत सेवाएं प्रदान करने में इसका व्यापक असर होगा और इसे जनता की स्वीकार्यता प्राप्त होगी, बशर्ते कि चुनी गई एजेन्सी सक्षमता से सेवाएं प्रदान करे। एनसीडीआरसी को छोड़कर उपर्युक्त सभी स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के साथ दिनांक 30.06.2015 को समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर कर लिए गए हैं। अतः 5 ग्राहक सुविधा केन्द्र 30.06.2015 से ही संचालित हो गए हैं। आरम्भ में इन केन्द्रों को 3 वर्षों की अवधि के लिए स्थापित किया जाएगा।		
ज.	मणिपुर वीमैन कोआर्डिनेशन काउंसिल (एम डब्ल्यू सी सी), इम्फाल	उपभोक्ता मामले विभाग ने एक वर्ष की अवधि के दौरान उपभोक्ता शिक्षा और जागरूकता अभियान हेतु एकीकृत कार्यक्रम के लिए जुलाई में	0.05	0.05			

		5.00 लाख रूपए की राशि अनुमोदित और स्वीकृत की है।					
ट.	नारी मंगल महिला समिति	उपभोक्ता मामले विभाग ने तीन वर्ष की अवधि के दौरान उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रमों के आयोजन हेतु सितम्बर, 2011 में 15.00 लाख रूपए की राशि स्वीकृत की है। 15.00 लाख रूपए की पूरी राशि रिलीज कर दी गई है।	0.15	0.15			
ठ.	नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एन एल एस आई यू) बंगलौर कर्नाटक	विभाग ने दो वर्षों की अवधि के लिए 1.00 करोड रूपए की राशि अनुमोदित की है जिसे ऑन लाइन कंज्यूमर मीडिएशन सेन्टर की स्थापना के लिए, नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एन एल एस आई यू) को 50.00 लाख रूपए की दो बराबर किश्तों में रिलीज किया जाएगा। परियोजना के लिए 50.00 लाख रूपए का सहायता अनुदान (प्रथम किश्त) अगस्त, 2015 में रिलीज किया गया।	0.50	0.50	नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एन एल एस आई यू), बंगलौर में उपभोक्ता कानून एवं पद्धति पर एक पीठ की स्थापना की गई है। इस पीठ का प्रमुख उद्देश्य उपभोक्ता कानून एवं पद्धति से सम्बन्धित अनुसन्धान एवं नीतिगत मुद्दों पर उपभोक्ता मामले विभाग के “थिंक टैंक” के रूप में कार्य करना और स्नातक तथा स्नातकोत्तर स्तर के अध्ययन में उपभोक्ता मामलों को एक विशिष्ट विषय के रूप में विकसित करना है।		
ड	एनएलएसएआर हैदराबाद, तेलंगाना	उपभोक्ता मामले विभाग ने, उपभोक्ता कानून पीठ की स्थापना करने और उपभोक्ता सम्बन्धी मुद्दों पर पाठ्यक्रम चलाने के लिए नेशनल	1.00	1.00			

		एकेडेमी ऑफ लीगल स्टडी एवं रिसर्च (एनएएलएसएआर) यूनिवर्सिटी ऑफ लॉ, हैदराबाद को, सन् 2015 में 90.00 लाख रूपए के बंदोबस्त अनुदान और 10.00 लाख रूपए के सहायता अनुदान सहित पहले वर्ष के लिए 1.00 करोड रूपए का एक-मुश्त अनुदान स्वीकृत किया था। सहायता अनुदान की राशि सितम्बर, 2015 में रिलीज कर दी गई।					
ढ	कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स) जयपुर	कंज्यूमर सेफ्टी इन इंडिया पर अध्ययन करने और “भारत में कंज्यूमर सेफ्टी की दशा रिपोर्ट” को प्रकाशित करने के लिए 33.45 करोड़ रूपए की कुल लागत से कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स) जयपुर की परियोजना को अनुमोदन दिया गया इसमें से 25.00 लाख रूपए की राशि इस विभाग द्वारा तीन किश्तों में दी जाएगी। परियोजना के लिए 10.00 लाख रूपए का सहायता अनुदान (प्रथम किश्त) सितम्बर, 2015 में रिलीज किया गया।	0.10	0.10			
ण.	भारतीय विज्ञापन मानक परिषद (ए एस सी आई) नई दिल्ली	भ्रामक और झूठे विज्ञापनों संबंधी शिकायतों के निपटान के लिए भारतीय विज्ञापन मानक परिषद (ए एस सी आई) नई दिल्ली को जून, 2015 में एक वर्ष की अवधि के लिए	0.05	0.05			

		दो बराबर किशतों में 10.00 लाख रूपए की राशि स्वीकृत की गई परियोजना के लिए 5.00 लाख रूपए का सहायता अनुदान (प्रथम किशत) सितम्बर, 2015 में रिलीज किया गया।					
त.	04.04 उपभोक्ता कल्याण कोष के स्थापना व्यय		0.30	0.04			
II	कायिक निधि स्कीम						
क.	3601 राज्य सरकारों को सहायता अनुदान	कुल राशि का 75% केंद्रीय अंशदान और विशेष श्रेणी के राज्यों के लिए 90% केंद्रीय अंशदान सहित राज्यों में कायिक निधि के सृजन के लिए।	6.80	4.00	स्वीकृत की गई राशि का उपयोग, सम्बन्धित राज्यों द्वारा गैर सरकारी संगठनों/स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता को सुदृढ़ बनाने की गतिविधियों के लिए किया जाएगा।	चालू वित्त वर्ष में आंध्र प्रदेश सरकार तथा हरियाणा सरकार को क्रमशः 1.00 करोड़ ₹0 और 3.00 करोड़ ₹0 की कायिक निधि रिलीज की गई हैं।	
ख.	3602 संघ शासित क्षेत्र की सरकारों को सहायता अनुदान	कुल राशि का 75% केंद्रीय अंशदान और विशेष श्रेणी के राज्यों के लिए 90% केंद्रीय अंशदान सहित राज्यों में कायिक निधि के सृजन के लिए।	0.40	--			

* केवल मुख्य परियोजनाएं दिखाई गई हैं।

योजनागत स्कीमें

<p>1 (क)</p>	<p>3601-राज्य सरकारों को सहायता अनुदान 03-केन्द्रीय योजनागत स्कीमों के लिए अनुदान 04-कंज्यूमर हैल्पलाईन 04.00.31-सहायता अनुदान</p>	<p>उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने के लिए उन्हें मार्गदर्शन प्रदान करना एवं परामर्श देना</p>	<p>2.50</p>	<p>1.50</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तन्त्र विकसित करना। 2. अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। 3. शिकायतों का शीघ्र समाधान 4. ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच। 5. राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। 6. राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। 7. कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। 8. अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी। 	<p>अधिक से अधिक शिकायतों का समाधान न्यायालय से बाहर हो सकेगा।</p>	<p>यह परियोजना 5 वर्षों की अवधि के लिए है, उसके उपरान्त राज्य अपने संसाधनों से परियोजना को जारी रखेंगे। दादरा और नगर हवेली, पुडुचेरी, उत्तराखंड को राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन स्थापित करने के लिए सहायता अनुदान स्वीकृत किया जा चुका है। महाराष्ट्र, मिजोराम, उड़ीसा और राजस्थान को भी आवर्ती सहायता अनुदान रिलीज कर दिया गया था।</p>
<p>(ख)</p>	<p>3602 – संघ राज्य क्षेत्र की सरकारों को सहायता अनुदान 03-केन्द्रीय योजनागत स्कीमों के लिए अनुदान 04-कंज्यूमर हैल्पलाईन 04.00.31-सहायता अनुदान</p>	<p>उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने के लिए उन्हें मार्गदर्शन प्रदान करना एवं परामर्श देना</p>	<p>0.50</p>	<p>--</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. संघ राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तन्त्र विकसित करना। 2. अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। 3. शिकायतों का शीघ्र समाधान 4. ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच। 5. राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। 6. संघ राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। 7. कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। 8. अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा 		

क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं

केंद्र सरकार ने राज्य सरकार की प्रयोगशालाओं के विधिक बाट और माप मानकों की समय-समय पर जांच करने तथा संबंधित क्षेत्र के उद्योगों के बाटों तथा मापों के अंशांकन तथा परीक्षण के लिए अहमदाबाद, बंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी में क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं स्थापित की हैं।

क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं की स्थापना के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैं:-

- (i) क्षेत्र के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक बाट तथा माप मानकों का समय-समय पर सत्यापन।
- (ii) विधिक माप विज्ञान के तहत आने वाले बाट तथा माप उपकरणों का मॉडल अनुमोदन परीक्षण करवाना।
- (iii) उद्योगों द्वारा प्रयुक्त माप उपकरणों का अंशांकन।
- (iv) राज्य बाट तथा माप विभागों के साथ संपर्क तथा अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों में कानूनों के प्रभावी कार्यान्वयन की जांच करने के लिए सर्वेक्षण आयोजित करना।
- (v) क्षेत्र के प्रवर्तन कर्मचारियों के लिए आवश्यकता पर आधारित प्रशिक्षण सेमिनार आयोजित करना।

2. वाराणसी, उत्तर प्रदेश और नागपुर, महाराष्ट्र में दो नई क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं स्थापित की जा रही हैं।

योजनागत स्कीमें

भारत सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग ने 12वीं योजना के दौरान दो स्कीमें, नामतः राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान आधार-ढांचे का सुदृढीकरण तथा क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई आई एल एम), रांची का सुदृढीकरण, तैयार की हैं।

1. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के ‘विधिक माप विज्ञान आधार-ढांचे का सुदृढीकरण’

स्कीम का उद्देश्य प्रयोगशाला भवन के निर्माण, उपकरणों की आपूर्ति तथा बाट और माप कानूनों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए प्रवर्तन कर्मचारियों के क्षमता निर्माण के द्वारा समग्र तरीके से राज्य विधिक माप विज्ञान के आधार ढांचे का विस्तार करना है।

राज्य प्रवर्तन मशीनरी को सुदृढ बनाने के लिए वर्ष 2012-17 के दौरान 270 करोड़ रुपए के परिव्यय के साथ चल रही स्कीम को समग्र रूप से कार्यान्वित किया जाएगा। इस स्कीम के तहत, वर्ष 2012-13 के दौरान राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सैकेडरी/कार्यकारी, मानक प्रयोगशालाओं/टैंक लॉरी अंशाकन इकाइयों और टैक्सी मीटर जांच इकाइयों के निर्माण के लिए 20.59 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और भारत सरकार के विधिक माप विज्ञान के अधिकारियों के प्रशिक्षण के लिए राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली और फ्लूड कंट्रोल रिसर्च इंस्टीट्यूट, पालक्कड, केरल को 0.88 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया।

वर्ष 2013-14 के दौरान राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उपकरणों की आपूर्ति करने के लिए डी.जी.एस.एंड डी. को 26.01 करोड़ रुपये का प्राधिकार पत्र दिया गया जिसमें से उन्होंने 21.76 करोड़ रुपए खर्च किए हैं और मानक उपकरणों की आपूर्ति के लिए भारत सरकार टकसाल, मुम्बई को 11.66 करोड़ रुपए दिए गए थे। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को 13.46 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया। राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली और एनआईटीएस, भारतीय मानक ब्यूरो, नोएडा आदि में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों/भारत सरकार के विधिक माप विज्ञान के अधिकारियों के प्रशिक्षण के लिए 1.09 करोड़ रुपए की राशि खर्च की जा चुकी है।

वर्ष 2014-15 के दौरान सैकेन्डरी/वर्किंग स्टैन्डर्ड प्रयोगशालाओं के निर्माण के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को 14.95 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उपकरणों की आपूर्ति करने के लिए डी.जी.एस.एंड डी. को 1.61 करोड़ रुपये का प्राधिकार पत्र दिया गया तथा राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और भारत सरकार के विधिक माप विज्ञान के अधिकारियों के प्रशिक्षण के लिए राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली और फ्लूड कंट्रोल रिसर्च इंस्टीट्यूट, पालक्कड, केरल को 1.52 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया।

वर्ष 2015-16 के दौरान (15 जनवरी, 2016 तक) प्रयोगशाला भवनों के निर्माण के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को 10.41 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया और 84.00 लाख रुपए की राशि राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली और फ्लूड कंट्रोल रिसर्च इंस्टीट्यूट, पालक्काड, केरल में राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों तथा भारत सरकार के विधिक माप विज्ञान अधिकारियों के प्रशिक्षण पर खर्च की गई।

2. क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई आई एल एम), रांची का सुदृढीकरण।

स्कीम का उद्देश्य ठोस, आयतन और लम्बाई मापन में मौजूद सुविधाओं को पूरा करके क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और विधिक माप विज्ञान संस्थान को मजबूत बनाना है। स्कीम का कुल परिव्यय 30.00 करोड़ रुपए था। स्कीम का उद्देश्य बेहतर उपभोक्ता संरक्षण के लिए ठोस, आयतन, लम्बाई मापन, बल, टॉर्क और प्रवाह मापन में बेहतर परीक्षण सुविधाएं प्रदान करना है। इस स्कीम के तहत नागपुर, महाराष्ट्र और वाराणसी, उत्तर प्रदेश में दो नई क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं खोली जाएंगी।

वर्ष 2012-13 के दौरान क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आई.आई.एल.एम. के प्रमुख निर्माण कार्यों के लिए 1.58 करोड़ रुपये और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं के मशीनरी तथा उपकरणों की खरीद के लिए 0.16 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई।

वर्ष 2013-14 के दौरान क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आई.आई.एल.एम. के प्रमुख निर्माण कार्यों के लिए 1.14 करोड़ रुपये और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं के मशीनरी तथा उपकरणों के खरीद के लिए 79.78 करोड़ रुपये और क्षमता निर्माण कार्यक्रम के लिए 4.75 लाख रुपए की राशि रिलीज की गई।

वर्ष 2014-15 के दौरान क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आई.आई.एल.एम. के प्रमुख निर्माण कार्यों के लिए 2.30 करोड़ रुपये और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आईआईएलएम के मशीनरी तथा उपकरणों के खरीद के लिए 79.78 करोड़ रुपये तथा क्षमता निर्माण कार्यक्रम के लिए 0.95 लाख रुपए की राशि रिलीज की गई।

वर्ष 2015-16 (15 जनवरी, 2016 तक) के दौरान क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आई.आई.एल.एम. के प्रमुख निर्माण कार्यों के लिए 4.93 करोड़ रुपये और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आईआईएलएम के मशीनरी तथा उपकरणों के खरीद के लिए 2.83 लाख रुपये तथा क्षमता निर्माण कार्यक्रम के लिए 10.92 लाख रुपए की राशि रिलीज की गई।

वर्ष 2014-15 के दौरान स्कीमों, उद्देश्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें इस प्रकार हैं:-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2014-15			वास्तविक व्यय 2014-15		परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स/ वास्तविक आउटपुट	उपलब्धियां कॉलम 6 के संदर्भ में	अंतर के कारण
			4(i)	4(ii)	4(iii)	योजना-भिन्न	योजना			
1	2	3	4			5		6	7	8
			योजना-भिन्न बजट	योजना बजट	पूरक अतिरिक्त बजटीय संसाधन	योजना-भिन्न	योजना			
1	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के बाट तथा माप आधार ढांचे का सुदृढीकरण।	बाट और माप कानून के बेहतर प्रवर्तन के लिए राज्यों में विधिक माप विज्ञान के आधार ढांचे को मजबूत करना।		ब.अ.50.00 सं.अ-18.09			18.07	- विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को वे-ब्रिज के परीक्षण के लिए मोबाइल किट, सी.एन.जी/एल.पी.जी. किटों की आपूर्ति। - मानक प्रयोगशाला भवन के निर्माण हेतु सहायता अनुदान।	- मोबाईल किटों की आपूर्ति की गई सहायता अनुदान जारी किया गया। -एफ.सी.आर.आई एवं एन.पी.एल, नई दिल्ली में प्रशिक्षण दिया गया।	डी.जी.एस.एंड डी. द्वारा निविदाओं को अंतिम रूप नहीं दिया जा सका।
2	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला और विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढीकरण	बेहतर उपभोक्ता संरक्षण हेतु आधार-ढांचे को मजबूत बनाना।		ब.अ.11.00 सं.अ. 1.98			2.31	- प्रमुख कार्य - मशीनरी और उपकरण - सेमिनार इत्यादि	आर0आर0एस0एल0 का नवीनीकरण कार्य आरम्भ किया गया - मशीनरी और उपकरणों के लिए निधियां रिलीज की गईं - आई आई एल एम में सेमिनार आयोजित किया गया	डी.जी.एस.एंड डी. द्वारा निविदाओं को अंतिम रूप नहीं दिया जा सका। राज्य सरकार, नागपुर में नई आर.आर. एस.एल. के लिए भूमि उपलब्ध नहीं करवा सकी।

वर्ष 2015-16 के दौरान स्कीमों, उद्देश्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें इस प्रकार हैं:-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2015-16			वास्तविक व्यय (दिसम्बर, 2015 तक)		परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स/ वास्तविक आउटपुट	उपलब्धियां कॉलम 6 के संदर्भ में	अंतर के कारण			
			4			5					6	7	8
			4(i)	4(ii)	4(iii)	योजना- भिन्न	योजना						
			योजना- भिन्न बजट	योजना बजट	पूरक अतिरिक्त बजटीय संसाधन	योजना- भिन्न	योजना						
1	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के बाट तथा माप आधार ढांचे का सुदृढीकरण।	बाट और माप कानून के बेहतर प्रवर्तन के लिए राज्यों में विधिक माप विज्ञान के आधार ढांचे को मजबूत करना।		ब.अ.25.00 सं.अ.16.47			11.73	- मानक प्रयोगशाला भवनों के निर्माण हेतु सहायता अनुदान। -एफ.सी.आर.आई/ एन.पी.एल, नई दिल्ली में प्रशिक्षण दिया गया।	-सहायता अनुदान जारी किया गया। -एफ.सी.आर.आई/ एन.पी.एल, नई दिल्ली में प्रशिक्षण दिया गया।				
2	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला और विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढीकरण	बेहतर उपभोक्ता संरक्षण हेतु आधार-ढांचे को मजबूत बनाना।		ब.अ.8.00 सं.अ. 7.45			5.69	- प्रमुख कार्य -मशीनरी और उपकरण -सेमिनार इत्यादि -नागपुर में भूमि की खरीद -आर.आर.एस.एल./ आई.आई.एल.एम में सोलर सैल लगाना	-आर0आर0एस0 एल0 में नवीनीकरण कार्य जारी रहा -आई0आई0एल0 एम0 में सेमिनार का आयोजन किया गया निधियां रिलीज की गईं निधियां रिलीज की गईं	डी.जी.एस.एंड डी. द्वारा निविदाओं को अंतिम रूप नहीं दिया जा सका।			

उपभोक्ता संरक्षण एकक

पिछले कार्य निष्पादन की समीक्षा की समीक्षा (31.12. 2015 तक)

(करोड़ रुपए में)

क्र०सं०	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2015-16	वास्तविक व्यय (31.12.2015)	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	कॉलम (6) के संदर्भ में उपलब्धियां (31.12.2015)	टिप्पणियां
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 और संबंधित कार्य-कलापों के प्रशासन में विभाग को सचिवालयी सेवा मुहैया करता है।	1.00	0.42	वर्ष 2015-16 के दौरान केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की एक बैठक के आयोजन के लिए।		केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की बैठक शीघ्र ही आयोजित की जाएगी
2.	उपभोक्ता मंचों का कंप्यूटरीकरण और नेटवर्किंग (कन्फोनेट)	इस परियोजना को राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र द्वारा मिशन मोड परियोजना के रूप में कार्यान्वित किया जा रहा है। इस परियोजना के तहत देश के सभी उपभोक्ता मंचों को कम्प्यूटरीकृत किया जाएगा। यह परियोजना उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों से संबंधित विभिन्न प्रकार की सूचनाओं तक पहुंचने में मदद करेगी।	15.00	12.00	साफ्टवेयर एप्लीकेशन डेवलपमेंट अपग्रेडेशन। सहायता कक्ष और परियोजना प्रबंधन एन आई सी में। उपभोक्ता मंचों को नए हार्डवेयर की आपूर्ति।	इस स्कीम के अंतर्गत गतिविधियां चलाने के लिए एन आई सी को 12.00 करोड़ रु. की राशि जारी की गई है।	
3.	उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण-II	यह स्कीम, उपभोक्ता मंचों के सुदृढीकरण की पूर्ववर्ती स्कीम के व्यापक उद्देश्य - उपभोक्ता मंचों के आधारढांचे को और अधिक मजबूत बनाना - के साथ जारी रहेगी ताकि देश के प्रत्येक उपभोक्ता मंच के प्रभावी कार्यकरण के लिए न्यूनतम अपेक्षित सुविधाएं उपलब्ध कराई जा सकें।	24.00	16.12	सभी उपभोक्ता मंचों के आधार ढांचे को पूरा करना।	मध्य प्रदेश, राजस्थान, सिक्किम और पश्चिम बंगाल को 16.12 करोड़ रूपए स्वीकृत किए गए हैं।	
4	उपभोक्ता हैल्पलाईन	उपभोक्ताओं को उनके विवादों के प्रतिरोष के लिए मार्गदर्शन एवं परामर्श देना	3.00	2.14	राज्य स्तर पर वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र विकसित करना।	हरियाणा, महाराष्ट्र, मणिपुर, मिजोरम, नागालैंड, ओडिशा, राजस्थान, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश, पुडुचेरी को उपभोक्ता हैल्पलाईनों के संचालन के लिए आवर्ती अनुदान स्वीकृत कर दिया गया है और चण्डीगढ़ के लिए उपभोक्ता हैल्पलाइन की स्वीकृति दी गई है।	

2014-15 के कार्यनिष्पादन की समीक्षा

(करोड़ रुपए में)

क्र०सं०	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2014-15	वास्तविक व्यय (31.03.2015)	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	कॉलम (6) के संदर्भ में उपलब्धियां (31.03.2015)	टिप्पणियां
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 और संबंधित कार्य-कलापों के प्रशासन में विभाग को सचिवालयी सेवा मुहैया करता है।	0.40	0.22	वर्ष 2014-15 के दौरान केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की एक बैठक आयोजित करने के लिए।	केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की बैठक दिनांक 05.02.2015 को पटना (बिहार) में आयोजित की गई	-
2.	उपभोक्ता मंचों का कंप्यूटरीकरण और कंप्यूटर नेटवर्किंग (कन्फोनेट)	इस परियोजना को राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र द्वारा टर्न-की आधार पर कार्यान्वित किया जा रहा है। इस परियोजना के तहत देश के सभी उपभोक्ता मंचों को कम्प्यूटरीकृत किया जाएगा। यह परियोजना उपभोक्ताओं और अन्य संबंधित लोगों को जानकारी उपलब्ध कराएगी।	25.00	10.12	साफ्टवेयर एप्लीकेशन डेवलपमेंट अपग्रेडेशन। सहायता कक्ष और परियोजना प्रबंधन एन आई सी में। जिला मंचों एवं राज्य आयोगों को नए हार्डवेयर की आपूर्ति।	इस स्कीम के अंतर्गत गतिविधियां चलाने के लिए एन आई सी को 10.12 करोड़ रु. की राशि रिलीज की गई है।	
3.	उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण	इस स्कीम से उपभोक्ता मंचों का आधारढांचा और अधिक मजबूत होगा ताकि इन मंचों को पूर्ण कार्यशील बनाने के लिए न्यूनतम अपेक्षित सुविधाएं उपलब्ध कराई जा सके। सभी पात्र राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को दी जाने वाली सहायता से उपभोक्ता मंचों का आधार ढांचा सुदृढ होगा और वे प्रभावी रूप से कार्य कर सकेंगे।	27.60	5.08	अब तक इस स्कीम के अन्तर्गत कवर न किए गए सभी उपभोक्ता मंचों के आधार ढांचे को पूरा करना।	स्कीम के तहत पश्चिम बंगाल को 5.08 करोड़ रूपए रिलीज किए गए हैं।	
4	उपभोक्ता हैल्पलाईन	उपभोक्ताओं को उनके विवादों के प्रतितोष के लिए मार्गदर्शन एवं परामर्श देना	3.00	1.89	राज्य स्तर पर वैकल्पिक विवाद समाधान तन्त्र विकसित करना।	हिमाचल प्रदेश, दमन एवं दीव, तेलंगाना, केरल, हरियाणा, महाराष्ट्र, सिक्किम के लिए उपभोक्ता हैल्पलाईनों की स्वीकृति दी गई है - अनुवर्ती अनुदान।	
		कुल योग:	56.00	17.31			

राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पिछले कार्यनिष्पादन की समीक्षा

राष्ट्रीय परीक्षण शाला: योजनागत स्कीम :

राष्ट्रीय परीक्षण शाला औषधि, शस्त्र और गोला बारूद को छोड़कर अभियांत्रिकी की सभी शाखाओं की सामग्रियों और उत्पादों के परीक्षण, अंशांकन और गुणवत्ता मूल्यांकन के क्षेत्र में उद्योगों को सेवाएं प्रदान करने के लिए एक योजनागत स्कीम कार्यान्वित कर रही है। राष्ट्रीय परीक्षण शाला की ग्यारहवीं योजनागत स्कीम का उद्देश्य भारतीय अभियांत्रिकी उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार के लिए सहायता प्रदान करना है ताकि विश्व भर में हो रहे व्यापक प्रौद्योगिकी परिवर्तनों के साथ कदम मिलाकर चलने में विश्व बाजार में उनकी स्वीकार्यता के लिए राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय मानकों को पूरा किया जा सके।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला की योजनागत स्कीमों के संबंध में वर्ष 2014-15 और 2015-16 के संदर्भ में उपलब्धियां अनुलग्नक-I और II में दी गई हैं।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पिछले कार्यनिष्पादन की समीक्षा

वर्ष 2014-15 के दौरान राष्ट्रीय परीक्षण शाला योजनागत स्कीम के उद्देश्य, लक्ष्य और उपलब्धियां

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2014-15	वास्तविक व्यय, संशोधित अनुमान के संदर्भ में	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	कॉलम 6 के संदर्भ में उपलब्धियां	उपलब्धियों में अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
1	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	औषधि, गोला और बारूद को छोड़कर इंजीनियरी के सभी शाखाओं की सामग्रियों और उत्पादों के परीक्षण, और गुणवत्ता के क्षेत्र में उद्योगों को सेवाएं प्रदान करना।	ब.अ.-21.00 सं.अ.-19.70	16.93	राजस्व शीर्ष (i) सूचना प्रौद्योगिकी सहित आवर्ती व्यय पूंजीगत शीर्ष (i) नई मशीनरी और उपकरणों की खरीद (ii) मुख्य कार्य (भूमि और भवन)	----	----

वर्ष 2015-16 के दौरान (दिसम्बर 2015 तक) राष्ट्रीय परीक्षण शाला योजनागत स्कीम के उद्देश्य, लक्ष्य और उपलब्धियां

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2015-16	किया गया वास्तविक व्यय (दिसम्बर, 2015 तक)	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	कॉलम 4 एवं 5 के संदर्भ में उपलब्धियां (दिसम्बर, 2015 तक)	उपलब्धियों में अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
1	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	औषधि, गोला और बारूद को छोड़कर इंजीनियरी के सभी शाखाओं की सामग्रियों और उत्पादों के परीक्षण, और गुणवत्ता के क्षेत्र में उद्योगों को सेवाएं प्रदान करना।	ब.अ.-17.00 सं.अ.-17.55	12.04	राजस्व शीर्ष (i) सूचना प्रौद्योगिकी सहित आवर्ती व्यय पूंजीगत शीर्ष (i) नई मशीनरी और उपकरणों की खरीद (ii) मुख्य कार्य (भूमि और भवन)	9 माह के आधार पर बजट अनुमानों का 71 %	---

उपभोक्ता जागरूकता स्कीम

उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में वर्ष 2014-15 के दौरान उद्देश्यों, लक्ष्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें नीचे तालिका में दी गई हैं :-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्य क्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2014-15	2014-15 के दौरान व्यय	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	उपलब्धियां कॉलम 6 के संदर्भ में	अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
1	उपभोक्ता जागरूकता	मल्टीमीडिया प्रचार अभियान 'जागो ग्राहक जागो' के जरिए उपभोक्ता अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में सूचना का प्रसार करके उपभोक्ता का सशक्तीकरण।	ब.अ. 75.00	71.50	(i) राष्ट्रीय और क्षेत्रीय समाचार-पत्रों के जरिए मुद्रित विज्ञापन (ii) आकाशवाणी और निजी एफ एम चैनल के जरिए आडियो स्पॉट्स रिलीज करना। (iii) दूरदर्शन नेटवर्क, निजी सी एंड एस चैनलों के जरिए टी.वी. स्पॉट्स रिलीज करना। (iv) बैनरों, होर्डिंगों आदि के जरिए आउटडोर प्रचार (v) व्यापार मेलों/प्रदर्शनियों में भागीदारी। (vi) उपभोक्ता जागरूकता सूचकांक का विकास।	लक्ष्य प्राप्त कर लिए गए हैं।	लागू नहीं।

उपभोक्ता जागरूकता स्कीम

उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में वर्ष 2015-16 के दौरान उद्देश्यों, लक्ष्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें नीचे तालिका में दी गई हैं :-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्य क्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2014-15	2014-15 के दौरान व्यय (31.12.2015 तक)	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	उपलब्धियां (कॉलम 6 के संदर्भ में)	अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
1	उपभोक्ता जागरूकता	मल्टीमीडिया प्रचार अभियान 'जागो ग्राहक जागो' के जरिए उपभोक्ता अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में सूचना का प्रसार करके उपभोक्ता का सशक्तीकरण।	ब.अ. 75.00	59.30	(i) राष्ट्रीय और क्षेत्रीय समाचार-पत्रों के जरिए मुद्रित विज्ञापन (ii) आकाशवाणी और निजी एफ एम चैनल के जरिए आडियो स्पॉट्स रिलीज करना। (iii) दूरदर्शन नेटवर्क, निजी सी एंड एस चैनलों के जरिए टी.वी. स्पॉट्स रिलीज करना। (iv) बैनरों, होर्डिंगों आदि के जरिए आउटडोर प्रचार	लक्ष्य प्राप्त कर लिए गए हैं।	लागू नहीं।

अध्याय - V

वित्तीय समीक्षा

वित्तीय समीक्षा संबंधी इस अध्याय में 2012-13 से बजट अनुमानों और संशोधित अनुमानों की तुलना में व्यय के समग्र रुझान दिए गए हैं। आंकड़ों को स्कीम-वार पृथक किया गया है।

**हाल ही के वर्षों में बजट अनुमानों/संशोधित अनुमानों की तुलना में व्यय का रुझान
योजनागत**

(करोड़ ₹0 में)

सं०	स्कीम	बजट अनुमान					संशोधित अनुमान				वास्तविक व्यय			
		2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016**
1	मूल्य स्थिरीकरण कोष	0.00	0.00	0.00	0.00	900.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2	उपभोक्ता जागरूकता	89.00	75.00	75.00	75.00	60.00	58.00	71.00	76.47	80.00	66.46	68.08	71.50	59.30
3	उपभोक्ता संरक्षण	49.00	58.77	55.00	42.00	31.50	13.75	41.44	16.64	42.00	17.06	41.17	16.23	29.62
4	बाट एवं माप	58.00	64.00	61.00	33.00	39.00	53.76	54.28	20.07	23.92	22.35	49.12	20.38	17.42
5	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	18.00	18.75	21.00	17.00	15.00	13.00	11.38	19.70	17.55	9.44	10.47	16.93	12.04
6	वायदा बाजार आयोग का सुदृढीकरण	15.00	16.20	*	*	*	8.00	11.80	*	*	8.02	9.15	*	*
7	सोने की हॉलमार्किंग तथा असेइंग केन्द्रों की स्थापना/मानकीकरण और गुणता नियंत्रण	10.00	5.28	5.00	10.00	2.00	2.00	0.60	5.00	10.00	1.80	0.60	5.00	8.75
8	उपभोक्ता हैल्पलाइन	2.00	3.00	3.00	3.00	2.50	1.49	1.50	2.12	3.00	1.27	1.50	1.89	2.14
	कुल	241.00	241.00	220.00	180.00	1050.00	185.00	150.00	192.00	176.47	126.40	180.09	131.93	129.27

* वायदा बाजार आयोग को 2013-14 के दौरान वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग को हस्तांतरित कर दिया गया है।

** प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा बुक किया गया दिसम्बर 2015 तक का व्यय (अनंतिम) और इसमें अन्य एजेन्सियों को दिया गया 38.22 करोड़ रूपए का प्राधिकार शामिल है।

**वर्ष 2015-16 के दौरान बजट अनुमान/संशोधित अनुमान की तुलना में व्यय के रुझान
योजनागत**

वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान बजट अनुमान 2015-16 में कुल 180.00 करोड़ ₹0 का आबंटन किया गया जिसको बाद में संशोधित अनुमानों के स्तर पर घटाकर 176.47 करोड़ ₹0 कर दिया गया। दिनांक 31.12.2015 की स्थिति के अनुसार वास्तविक अनन्तिम व्यय 129.27 करोड़ ₹0 है, जो 176.47 करोड़ ₹0 के संशोधित बजट अनुमानों का 73.25 प्रतिशत बनता है। स्कीमवार और मुख्य शीर्षवार आबंटन और व्यय नीचे दिया गया है।

(करोड़ ₹0 में)

क्र.सं.	स्कीम आदि	मुख्य शीर्ष	बजट अनुमान 2015-2016	संशोधित अनुमान 2015-2016	वास्तविक व्यय 2015-16 *	बजट अनुमान 2016-2017
1.	उपभोक्ता जागरूकता	2552	7.50	7.50	--	6.00
		3456	62.80	67.80	55.64	50.00
		3601	4.20	4.20	3.66	3.60
		3602	0.50	0.50	0.00	0.40
2.	उपभोक्ता संरक्षण	2552	4.50	4.50	--	3.40
		3456	15.70	15.70	12.92	9.50
		3601	21.70	21.70	16.70	18.55
		3602	0.10	0.10	0.00	0.05
3.	बाट एवं माप	2552	3.50	3.50	--	4.00
		3475	14.00	5.47	1.80	16.45
		3601	8.50	8.50	10.41	11.25
		3602	0.00	0.00	--	0.00
		4552	0.25	0.25	--	0.05
		5475	6.75	6.20	5.21	7.25
4.	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	3425	3.30	3.30	2.66	5.00
		4552	1.70	1.70	--	1.50
		5425	12.00	12.55	9.38	8.50
5.	स्वर्ण हॉलमार्किंग/मानकीकरण गुणता नियन्त्रण की स्थापना	2552	1.00	1.00	--	0.20
		2852	9.00	9.00	8.75	1.80
6.	उपभोक्ता हैल्पलाईन	3456	0.44	0.44	0.00	0.35
		3601	2.26	2.26	2.08	1.85
		3602	0.30	0.30	0.06	0.30
7	मूल्य स्थिरीकरण कोष	2552	--	--	--	90.00
		3456	--	--	--	809.98
		3601	--	--	--	0.01
		3602	--	--	--	0.01
	कुल		180.00	176.47	129.27	1050.00

* योजना आबंटन का 10 प्रतिशत पूर्वोत्तर क्षेत्र तथा सिक्किम के प्रयोग के लिए उपलब्ध कराया गया है। इस प्रयोजन के लिए निधियों को पार्किंग शीर्ष 2552 तथा 4552 में रखा जाता है, तथापि इस संबंध में किया गया व्यय स्कीमों के संबंधित कार्यकारी शीर्षों में दर्शाया जाता है।

** प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा बुक किया गया दिसम्बर 2015 तक का व्यय (अनन्तिम) और इसमें अन्य एजेन्सियों को दिया गया 38.22 करोड़ रूपए का प्राधिकार शामिल है।

**वर्ष 2015-16 के दौरान बजट अनुमान/संशोधित अनुमान की तुलना में व्यय के रुझान
योजनेत्तर**

वित्त वर्ष 2015-16 के दौरान बजट अनुमान 2015-16 में कुल 81.77 करोड़ रु0 का आबंटन किया गया जिसको बाद में संशोधित अनुमानों के स्तर पर बढ़ाकर 129.66 करोड़ रु0 कर दिया गया। दिनांक 31.12.2015 की स्थिति के अनुसार वास्तविक अनंतिम व्यय 62.10 करोड़ रु0 (निबल) है। स्कीमवार और मुख्य शीर्षवार आबंटन और व्यय नीचे दिया गया है।

(करोड़ रु0 में)						
क्र.सं0	स्कीम	मुख्य शीर्ष	बजट अनुमान 2015-2016	संशोधित अनुमान 2015-2016	वास्तविक व्यय 2015-16**	बजट अनुमान 2016-2017
1	सचिवालयीय आर्थिक सेवाएं	3451	23.20	20.51	15.57	23.41
2	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	3425	30.32	28.19	23.04	32.61
3	सब्सिडीज	2408	10.00	63.00	10.00	115.00
4	उपभोक्ता संरक्षण	3456	12.07	11.85	9.22	13.76
5	बाट तथा माप विनियमन	3475	5.93	5.86	4.27	6.58
6	अंतर्राष्ट्रीय सहयोग	3475	0.25	0.25	0.00	0.25
7	उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजना	3456	7.80	7.80	5.54	8.30
		3601	6.80	7.20	4.00	6.80
		3602	0.40	0.25	0.00	0.40
8	(घटा) वापिस लौटाई गई राशि *		(-) 15.00	(-) 15.00	(-) 9.54	(-) 15.50
	कुल		81.77	129.66	62.10	191.61

* व्यवकलन प्रविष्टि, उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत किए गए बजट प्रावधान को दर्शाती है जिसको इस प्रयोजन के लिए सृजित आरक्षित निधि से पूरा किया जा रहा है। प्राप्तिओं को मुख्य शीर्ष 8229 - विकास और कल्याण कोष, 123 - उपभोक्ता कल्याण कोष में डाला जा रहा है।

** प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा बुक किया गया दिसम्बर 2015 तक का व्यय (अनंतिम) और इसमें अन्य एजेन्सियों को दिया गया 0.42 करोड़ रूपए का प्राधिकार शामिल है।

स्कीम-वार, मुख्य शीर्ष-वार वित्तीय अपेक्षताएं/बजटीय परिव्यय 2014-15 से आगे

(करोड़ ₹0 में)

स्कीम	मुख्य शीर्ष	बजट अनुमान 2014-2015			संशोधित अनुमान 2014-2015			बजट अनुमान 2015-2016			संशोधित अनुमान 2015-2016			बजट अनुमान 2016-2017		
		योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
1. सचिवालय आर्थिक सेवाएं	3451	--	20.68	20.68	--	21.17	21.17	--	23.20	23.20	--	20.51	20.51	--	23.41	23.41
2. पूर्वोत्तर क्षेत्र की परियोजना/स्कीमों के लिए एकमुश्त प्रावधान (राजस्व खंड)	2552	19.30	--	19.30	12.52	--	12.52	16.50	--	16.50	16.50	--	16.50	103.60	--	103.60
3. राष्ट्रीय परीक्षण शाला	3425	3.20	29.41	32.61	3.57	28.69	32.26	3.30	30.32	33.32	3.30	28.19	31.49	5.00	32.61	37.61
4. उपभोक्ता उद्योग भारतीय मानक ब्यूरो	2852	4.50	--	4.50	4.50	--	4.50	9.00	--	9.00	9.00	--	9.00	1.80	--	1.80
5. दालों के आयात पर हुए घाटे को पूरा करने के लिए सब्सिडी	2408	--	10.00	10.00	--	9.50	9.50	--	10.00	10.00	--	63.00	63.00	--	115.00	115.00
6. उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता जागरूकता	3456	86.50	10.68	97.18	73.96	11.14	85.10	78.50	12.07	90.57	83.50	11.85	95.35	59.50	13.76	73.26
	3601	29.60	--	29.60	9.78	--	9.78	25.90	--	25.90	25.90	--	25.90	22.15	--	22.15
	3602	0.60	--	0.60	0.50	--	0.50	0.60	--	0.60	0.60	--	0.60	0.45	--	0.45
7. मूल्य स्थिरीकरण कोष	3456	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	809.98
	3601	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	0.01
	3602	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	0.01
8. बाट तथा माप का विनियमन	3475	32.75	4.87	37.62	2.34	5.23	7.57	14.00	5.93	19.93	5.47	5.86	11.33	16.45	6.58	23.03
	3601	12.75	--	12.75	12.45	--	12.45	8.50	--	8.50	8.50	--	8.50	11.25	--	11.25
	3602	0.50	--	0.50	0.50	--	0.50	0.00	--	0.00	0.00	--	0.00	0.00	--	0.00
9. अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग	3475	--	0.15	0.15	--	0.15	0.15	--	0.25	0.25	--	0.25	0.25	--	0.25	0.25
10. सामान्य आर्थिक सेवाओं के लिए पूंजी परिव्यय (बाट तथा माप)	5475	8.80	--	8.80	1.95	--	1.95	6.75	--	6.75	6.20	--	6.20	7.25	--	7.25
11. वैज्ञानिक एवं अन्य पर्यावरणीय अनुसंधान के लिए पूंजी परिव्यय (एन टी एच)	5425	15.70	--	15.70	14.03	--	14.03	12.00	--	12.00	12.55	--	12.55	8.50	--	8.50
12. पूर्वोत्तर क्षेत्र की परियोजना स्कीमों के लिए एक मुश्त प्रावधान (पूंजी खंड)	4552	2.80	--	2.80	2.12	--	2.12	1.95	--	1.95	1.95	--	1.95	1.55	--	1.55
13. उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजना	3456	--	7.80	7.80	--	7.80	7.80	--	7.80	7.80	--	7.80	7.80	--	8.30	8.30
	3601	--	6.80	6.80	--	7.20	7.20	--	6.80	6.80	--	7.20	7.20	--	6.80	6.80
	3602	--	0.40	0.40	--	0.00	0.00	--	0.40	0.40	--	--	--	--	0.40	0.40

स्कीम	मुख्य शीर्ष	बजट अनुमान 2014-2015			संशोधित अनुमान 2014-2015			बजट अनुमान 2015-2016			संशोधित अनुमान 2015-2016			बजट अनुमान 2016-2017		
		योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
वापिस लौटाई गई राशि	3456	--	-7.80	-7.80	--	-7.80	-7.80	--	-7.80	-7.80	--	-7.80	-7.80	--	-8.30	-8.30
	3601	--	-6.80	-6.80	--	-7.20	-7.20	--	-6.80	-6.80	--	-7.20	-7.20	--	-6.80	-6.80
	3602	--	-0.40	-0.40	--	--	--	--	-0.40	-0.40	--	--	--	--	-0.40	-0.40
14. उपभोक्ता हैल्पलाईन	3456	0.30	--	0.30	0.23	--	0.23	0.44	--	0.44	0.44	--	0.44	0.35	--	0.35
	3601	2.20	--	2.20	1.50	--	1.50	2.26	--	2.26	2.26	--	2.26	1.85	--	1.85
	3602	0.50	--	0.50	0.00	--	0.00	0.30	--	0.30	0.30	--	0.30	0.30	--	0.30
कुल		220.00	75.79	295.79	140.00	75.88	215.88	180.00	81.77	261.77	176.47	129.66	306.13	1050.00	191.61	1241.61

वस्तु शीर्षवार वर्गीकरण

(लाख रु० में)

राजस्व खंड	बजट अनुमान 2014-15			संशोधित अनुमान 2014-15			बजट अनुमान 2015-16			संशोधित अनुमान 2015-16			बजट अनुमान 2016-17		
	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
वस्तु शीर्ष															
वेतन	--	5234.00	5234.00	--	5428.00	5428.00	--	5755.00	5755.00	--	5378.00	5378.00	60.00	6239.00	6299.00
चिकित्सा उपचार	--	61.70	61.70	--	64.20	64.20	--	74.50	74.50	--	81.30	81.30	--	83.10	83.10
समयोपरि भत्ता	--	9.70	9.70	--	4.20	4.20	--	4.20	4.20	--	1.80	1.80	--	4.10	4.10
मजदूरी	--	150.90	150.90	--	147.86	147.86	--	156.50	156.50	--	146.80	146.80	--	164.40	164.40
कार्यालय व्यय	230.00	748.80	978.80	294.00	733.80	1027.80	285.00	812.70	1097.70	285.00	745.50	1030.50	270.00	812.50	1082.50
किराया दर और कर	--	10.00	10.00	--	10.00	10.00	--	12.00	12.00	--	14.30	14.30	--	17.00	17.00
घरेलू यात्रा व्यय	26.00	132.60	158.60	21.60	110.50	132.10	26.00	137.70	163.70	26.00	111.51	137.51	20.00	122.35	142.35
विदेशी यात्रा व्यय	12.00	60.00	72.00	--	24.30	24.30	9.00	47.00	56.00	9.00	37.00	46.00	5.00	45.00	50.00
प्रकाशन	--	14.20	14.20	--	9.20	9.20	--	16.20	16.20	--	16.00	16.00	--	15.35	15.35
सहायता अनुदान सामान्य	2491.25	1389.00	3880.25	1176.69	1389.00	2565.69	2392.00	1389.00	3781.00	2392.00	1389.00	3781.00	91200.00	1489.00	92689.00
पूजीगत परिसम्पत्तियों के निर्माण के लिए अनुदान	3203.75	81.00	3284.75	2035.51	81.00	2116.51	2908.00	81.00	2989.00	2908.00	81.00	2989.00	3075.00	40.00	3115.00
सब्सिडी	--	1000.00	1000.00	--	950.00	950.00	--	1000.00	1000.00	--	6300.00	6300.00	--	11500.00	11500.00
अंशदान	--	27.60	27.60	--	24.00	24.00	--	37.60	37.60	--	37.59	37.59	--	37.60	37.60
अन्य प्रभार	400.00	32.00	432.00	172.95	32.00	204.95	230.00	33.00	263.00	230.00	33.00	263.00	289.00	24.00	313.00
अन्य प्रशासनिक व्यय	25.00	23.00	48.00	15.00	20.60	35.60	50.00	23.00	73.00	50.00	22.50	72.50	88.00	23.40	111.40
आपूर्ति एवं सामग्री	--	12.70	12.70	--	12.00	12.00	--	13.00	13.00	--	17.00	17.00	--	17.50	17.50
विज्ञापन एवं प्रचार	7030.00	00.50	7030.50	7177.00	0.30	7177.30	7030.00	0.40	7030.40	7530.00	0.20	7530.20	5600.00	0.50	5600.50
व्यावसायिक सेवाएं	42.00	64.30	106.30	37.00	32.70	69.70	40.00	60.20	100.20	40.00	36.50	76.50	174.00	56.80	230.80
मशीनरी एवं उपकरण	3150.00	--	3150.00	161.20	--	161.20	1350.00	--	1350.00	497.00	--	497.00	1600.00	--	1600.00
लघु कार्य	100.00	25.20	125.20	27.00	12.84	39.84	70.00	21.00	91.00	70.00	15.50	85.50	260.00	18.00	278.00

राजस्व खंड	बजट अनुमान 2014-15			संशोधित अनुमान 2014-15			बजट अनुमान 2015-16			संशोधित अनुमान 2015-16			बजट अनुमान 2016-17		
	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
वस्तु शीर्ष															
सूचना प्रौद्योगिकी															
1)कार्यालय व्यय															
2)व्यावसायिक सेवाएं	2560.00	1.80	2561.80	1072.00	1.50	1073.50	1540.00	3.00	1543.00	1540.00	1.50	1541.50	629.00	1.40	630.40
	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
(घटा) वापस लौटाई गई राशि	--	(-)1500.00	(-)1500.00	--	(-)1500.00	(-)1500.00	--	(-)1500.00	(-)1500.00	--	(-)1500.00	(-)1500.00	--	(-)1550.00	(-)1550.00
कुल राजस्व खण्ड	19270.00	7579.00	26849.00	12189.95	7588.00	19777.95	15930.00	8177.00	24107.00	15577.00	12966.00	28543.00	103270.00	19161.00	122431.00
पूँजी खण्ड															
मशीनरी एवं उपकरण	960.00	--	960.00	656.78	--	656.78	700.00	--	700.00	755.00	--	755.00	735.00	--	735.00
बड़े निर्माण कार्य	1770.00	--	1770.00	1153.27	--	1153.27	1370.00	--	1370.00	1315.00	--	1315.00	995.00	--	995.00
कुल पूँजी खण्ड	2730.00	--	2730.00	1810.05	--	1810.05	2070.00	--	2070.00	2070.00	--	2070.00	1730.00	--	1730.00
कुल योग	22000.00	7579.00	29579.00	14000.00	7588.00	21588.00	18000.00	8177.00	26177.00	17647.00	12966.00	30613.00	105000.00	19161.00	124161.00

उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

दिनांक 31 मार्च, 2015 तक उपभोक्ता मामले विभाग को रिलीज किए गए अनुदानों के संबंध में बकाया उपयोग प्रमाणपत्र/खर्च न की गई शेष राशि की समीक्षा (31 मार्च, 2015 की स्थिति के अनुसार)

(करोड़ ₹0 में)

क्र०सं०	प्रभाग का नाम	01.04.13 की स्थिति के अनुसार खर्च न की गई शेष राशि	01.04.14 की स्थिति के अनुसार खर्च न की गई शेष राशि	01.04.15 की स्थिति के अनुसार खर्च न की गई शेष राशि	01.04.13 की स्थिति के अनुसार लंबित उपयोग प्रमाणपत्रों की राशि	01.04.14 की स्थिति के अनुसार लंबित उपयोग प्रमाणपत्रों की राशि	01.04.15 की स्थिति के अनुसार लंबित उपयोग प्रमाणपत्रों की राशि
1.	भारतीय मानक ब्यूरो (बी आई एस)	1.39	0.08	0.08	0.00	0.00	0.00
2.	बाट एवं माप एकक	42.56	57.42	60.70	42.56	43.96	35.63
3.	उपभोक्ता कल्याण कोष	13.53	20.16	14.18	13.53	11.15	4.71
4.	उपभोक्ता संरक्षण यूनिट	30.83	34.14	59.53	23.62	19.82	32.00
5.	प्रचार	10.86	12.26	14.78	7.94	5.55	6.25
	कुल	99.17	124.06	149.27	87.65	80.48	78.59

अध्याय-VI

स्वायत्तशासी निकाय के कार्य-निष्पादन की समीक्षा

इस अध्याय में उपभोक्ता मामले विभाग के प्रशासनिक नियंत्रणाधीन स्वायत्तशासी निकाय के कार्य-निष्पादन की समीक्षा की गई है। उपभोक्ता मामले विभाग के अधीन एकमात्र स्वायत्तशासी निकाय अर्थात् भारतीय मानक ब्यूरो है। भारतीय मानक ब्यूरो की स्थापना पूर्व भारतीय मानक संस्था (आइ एस आई) के कार्यों को हाथ में लेते हुए 1 अप्रैल, 1987 को एक सांविधिक निकाय के रूप में की गई थी। ब्यूरो ने 31 मार्च, 2015 को अपने कार्यकाल के 28 वर्ष पूरे कर लिए हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो का कार्य-निष्पादन

25 दिसम्बर, 2015 की स्थिति के अनुसार औद्योगिक और कृषि क्षेत्रों में विभिन्न सैक्टर को कवर करने वाले विनिर्देशनों, परीक्षण के तरीकों, तकनीकी शब्दों की परिभाषाओं, प्रक्रिया संहिताओं आदि से संबंधित **18640** मानक लागू थे।

प्रमाणन चिह्नान्कन स्कीम के अन्तर्गत दिनांक **25 दिसम्बर, 2015** की स्थिति के अनुसार **30593** लाइसेंस प्रचालन में थे। भारतीय मानक ब्यूरो विभिन्न प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों में भी चला रहा है। दिनांक **25 दिसम्बर, 2015** की स्थिति के अनुसार इन स्कीमों के तहत संचालित लाइसेंसों की संख्या **1293** थी। वर्ष 2015-16 के दौरान (**25 दिसम्बर, 2015 तक**) उत्पाद प्रमाणन स्कीम तथा प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन से हुई आय का विवरण **तालिका -I** में दिया गया है।

भारतीय मानक ब्यूरो हॉलमार्किंग (स्वर्ण/चांदी/शिल्पकृति) प्रमाणन स्कीम भी चलाता है। **25 दिसम्बर, 2015** की स्थिति के अनुसार हॉलमार्किंग स्कीम के तहत **15368** लाइसेंस प्रचालन में थे। **25 दिसम्बर, 2015** की स्थिति के अनुसार भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यताप्राप्त असेईंग तथा हॉलमार्किंग केन्द्रों की संख्या बढ़कर 363 हो गई है। वर्ष 2015-16 के दौरान (**25 दिसम्बर, 2015 तक**) हॉलमार्किंग गतिविधि से हुई आय का विवरण **तालिका -I** में दिया गया है।

क्रम सं.		लक्ष्य 2014-15	उपलब्धियां 2014-15	लक्ष्य 2015-16 (25 दिसम्बर, 2015 तक)	उपलब्धियां 2015-16 (25 दिसम्बर, 2015 तक)
i)	प्रतिपादित किए गए मानक	1549	746	618	257
ii)	प्रदान किए गए नए लाईसेंस				
क.	उत्पाद प्रमाणन	5000	3202	3000	2383
ख.	15 इलैक्ट्रॉनिक एवं सूचना प्रौद्योगिकी वस्तुओं का अनिवार्य पंजीकरण	1000	688	1500	1830
ग.	प्रणाली प्रमाणन	150	117	92	70
घ.	आभूषणों की हॉलमार्किंग	6000	2171	2250	2108

वर्ष के दौरान आय: - भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा विभिन्न गतिविधियों के माध्यम से वर्ष के दौरान (25 दिसम्बर, 2015 तक) अर्जित आय का विवरण नीचे दिया गया है:

(लाख रूपए में)

क्रम सं.	आय शीर्ष	लक्ष्य 2015-16	उपलब्धियां 2015-16 (25.12.15 तक)
1	उत्पाद प्रमाणन (पंजीकरण प्रभार सहित)	35500.00	24687.42
2	हॉलमार्किंग	1800.00	1420.69
3	प्रणाली प्रमाणन	500.00	330.38
4	सम्मेलन, परामर्शी सेवाएं एवं प्रशिक्षण शुल्क	320.00	135.47
5	मानकों की बिक्री	1016.00	500.58
6	आई.एस.ओ./आई.ई.सी. से वापसी (Retrocession)	500.00	240.74
7	प्रयोगशाला से आय (प्रयोगशाला को मान्यता प्रदान करने का शुल्क, स्क्रेप की बिक्री)	74.09	32.14
8	अन्य आय	307.91	415.43
9	निवेश से आय (आनुपातिक)	2400.00	*1800.00
	कुल	42418.00	29562.85

* वर्ष की समाप्ति पर वार्षिक लेखों में अन्तिम रूप दिया जाएगा क्योंकि इनकी गणना संभूति आधार पर की गई है।

वित्त वर्ष 2014-15 और 01 अप्रैल से 25 दिसम्बर, 2015 तक की अवधि के सम्बन्ध में भारतीय मानक ब्यूरो की वित्तीय स्थिति नीचे दी गई है :

(लाख रूपए में)

क्रम सं.		2014-15	उपलब्धियां 2015-16 (25/12/15 तक)
1	आय	36282.36	29562.85
2	व्यय		
2.1	प्रचालनात्मक व्यय	21095.90	17415.09
3	पेशन/ग्रेच्युटी देयता खाते में कमी के लिए अंशदान	-	-
4	आधिक्य	15186.46	12147.76