



सत्यमेव जयते

भारत सरकार

आउटकम बजट 2014-15

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

(उपभोक्ता मामले विभाग)

विषय सूची

| | पृष्ठ संख्या |
|---|--------------|
| कार्यकारी सार | 1-4 |
| अध्याय - I | |
| प्रस्तावना | 5- 11 |
| अध्याय - II | |
| वित्तीय परिव्यय 2014-15, प्रक्षेपित वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित परिणाम | 12- 25 |
| अध्याय - III | |
| सुधार उपाय और नीतिगत पहलें | 26-34 |
| अध्याय - IV | |
| पिछले कार्यनिष्पादन की पुनरीक्षा | 35- 53 |
| अध्याय - V | |
| वित्तीय समीक्षा | 54-62 |
| अध्याय - VI | |
| स्वायत्तशासी निकायों के कार्यनिष्पादन की समीक्षा | 63-64 |

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 2012-13 में वास्तविक कार्य निष्पादन, 2013-14 का कार्य निष्पादन तथा 2014-15 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 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 कार्यकारण 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 स्कीमें उक्त संकल्पनाओं के जाल में बुनी हुई हैं ।

आउटकम बजट 2014-15 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 :-

- (क) उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण और कम्प्यूटरनेटवर्किंग
- (ख) उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण
- (ग) नेशनल कंज्यूमर हैल्प लाइन
- (घ) कंज्यूमर ऑन लाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर (कोर)
- (ङ.) सोने की हॉल मार्किंग
- (च) उपभोक्ता क्लबों की स्थापना
- (छ) बाट तथा माप संगठनों को मजबूत करना
- (ज) उत्पादों का तुलनात्मक परीक्षण
- (झ) भारतीय मानक ब्यूरो के जरिए मानकों का निर्धारण

अध्याय-II – वित्तीय परिव्यय 2014-15, प्रक्षेपित, वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित आउटकम

अध्याय-II में चालू स्कीमों और वर्ष 2014-15 में चलाई जाने वाली नई स्कीमों और कार्यक्रमों के ब्यौरे दिए गए हैं । वर्ष 2014-15 के दौरान निम्नलिखित स्कीमों को विद्यमान स्कीमों के साथ मिला दिया गया अथवा समाप्त कर दिया गया:

- (क) राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण के सुदृढीकरण की स्कीम को मानकीकरण के लिए राष्ट्रीय प्रणाली स्कीम के साथ मिला दिया गया है।
- (ख) मूल्य निगरानी कक्ष के सुदृढीकरण की स्कीम को उपभोक्ता संरक्षण स्कीम में मिला दिया गया है।
- (ग) अनुरूपता का पंजीकरण/स्वतः घोषणा स्कीम और उपभोक्ता परामर्श तथा मध्यस्थता स्कीम को समाप्त कर दिया गया है ।

अध्याय-III - सुधार, उपाय और नीतिगत कदम

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

विभाग के कुछ नए कदम निम्नलिखित से संबंधित हैं :-

- (क) मानकीकरण को राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर सुदृढ बनाना।
- (ख) डब्ल्यू टी ओ – टी बी टी जांच केंद्र का उन्नयन ।
- (ग) देश में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान स्कन्धों का सुदृढीकरण ।

कानूनी उपबंधों को और अधिक मजबूत बनाने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग ने हाल ही में निम्नलिखित अधिनियमों में व्यापक संशोधनों की शुरुआत की है :-

- (क) उपभोक्ता संरक्षण (संशोधन) विधेयक, 2011
- (ख) विधिक माप विज्ञान (संशोधन) विधेयक, 2011

अध्याय-IV - पिछले कार्य-निष्पादन की समीक्षा

अध्याय-IV में वर्ष 2012-13 और 2013-14 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 सुदृढीकरण
- (घ) उपभोक्ता मंच को कम्प्यूटर हार्डवेयर और नेटवर्किंग प्रदान करना।

अध्याय-V – वित्तीय समीक्षा

अध्याय-V में 2009-10 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 2010-11 में योजनागत बजट आबंटन 220.00 करोड़ रुपए था जो वर्ष 2011-12 में 225.00 करोड़ रुपए हो गया और तथा 2012-13 और 2013-14 प्रत्येक में 241.00 करोड़ रुपए हो गया हालांकि वर्ष 2014-15 में यह मामूली सा कम होकर 220.00 करोड़ रुपए रह गया। जहां तक वर्ष 2010-11 के दौरान योजनागत व्यय संशोधित अनुमानों का 94.91% था जबकि वर्ष 2011-12 में संशोधित अनुमानों का 94.93% था, वर्ष 2012-13 में यह संशोधित अनुमानों का 84.27% था और वर्ष 2013-14 में मार्च 2014 तक संशोधित अनुमानों के 99.83% (अनन्तिम) का उपयोग कर लिया गया है।

गैर योजना आबंटन जो वर्ष 2010-11 में 255.20 करोड़ रुपए था वर्ष 2011-12 में बढ़कर 355.66 करोड़ रुपए, 2012-13 में 383.09 करोड़ रुपए हो गया और वर्ष 2013-14 में दालों के लिए सब्सिडी का प्रावधान कम किए जाने के कारण कम होकर 361.70 करोड़ रुपए हो गया। वर्ष 2010-11 में किया गया खर्च संशोधित अनुमानों का 99.21% था जबकि 2011-12 में यह संशोधित अनुमानों का 99.43% था, वर्ष 2012-13 में किया गया खर्च संशोधित अनुमानों का 99.38% था और 2013-14 में संशोधित अनुमानों का 97.45% खर्च 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। इस निकाय ने मार्च, 2014 में अपने कार्यकाल के 27 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 कंसलटेंसी 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 एक साल 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 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 आर्बटन नियम, 1961 के अनुसार विभाग को निम्नलिखित कार्य सौंपे गए हैं:-

- (1) आंतरिक व्यापार
- (2) अंतर्राज्यीय व्यापार : स्प्रिटयुक्त निर्मिति (अंतरराज्यिक व्यापार और वाणिज्य) नियंत्रण अधिनियम, 1955 (1955 का 39)
- (3) 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)
- (4) चोर बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 (1980 का 7) उसके तहत नजरबंद व्यक्ति
- (5) 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
- (6) विधिक माप-विज्ञान में प्रशिक्षण
- (7) सम्प्रतीक तथा नाम (अनुचित प्रयोग निवारण) अधिनियम, 1952 (1952 का 12)
- (8) 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।
- (9) भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 (1986 का 63)
- (10) अंतिम उपभोक्ता के लिए बायो-फ्यूल की विनिर्देशन, मानक और संहिताएं निर्धारित करना तथा गुणवत्ता नियंत्रण सुनिश्चित करना।
- (11) उपभोक्ता सहकारी समितियां
- (12) मूल्यों की निगरानी और आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता
- (13) राष्ट्रीय परीक्षण शाला
- (14) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68)

संगठन

उपभोक्ता मामले विभाग के अधिदेश में जिम्मेदारियों के निम्नलिखित चार मुख्य क्षेत्र निहित हैं -

- 1) उपभोक्ता संरक्षण
- 2) आंतरिक व्यापार
- 3) गुणवत्ता आधारदांचा और मानक और विधिक माप विज्ञान से संबंधित नीतियां
- 4) 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 प्रतिलोष आयोग (एन सी डी आर सी)
- (घ) राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ (एन सी सी एफ)
- (ङ.) भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई आई एल एम)
- (च) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं (आर आर एस एल)

उपभोक्ता कल्याण कोष

उपभोक्ताओं के कल्याण के संवर्धन और संरक्षण, उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने तथा देश में, खासतौर पर ग्रामीण क्षेत्रों 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। 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। 31.03.2014 तक उपभोक्ता कल्याण कोष में उपलब्ध निबल राशि 16.17 करोड़ रुपए है।

उपभोक्ता कल्याण कोष नियम बनाए गए और उनको 1992 में भारत के राजपत्र में अधिसूचित किया गया। इन नियमों के तहत कोष से वित्तीय सहायता लेने के लिए कोई ऐसा अभिकरण/संगठन जो 3 साल की अवधि से उपभोक्ता कल्याण गतिविधियों में लगा हो और कम्पनी अधिनियम 1956 अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य कानून के तहत पंजीकृत हो, उपभोक्ताओं की गांव/मण्डल/समिति स्तरीय सहकारिताएं, उद्योग, राज्य सरकार आदि पात्र हैं। नियमों के तहत उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा धनराशि का उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए समुचित प्रयोग हेतु सिफारिश देने के लिए एक अंतःमंत्रालयी स्थायी समिति गठित की गई है।

उपभोक्ता क्लब स्कीम को राज्य सरकारों को हस्तांतरित कर दिया गया है जिसके लिए राज्य सरकारों को किसी राज्य में जिलों की संख्या के अनुपात में वित्तीय सहायता दी जाती है। इसके अलावा, देश भर में उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिए राज्य सरकारों पर अपना उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए दबाव डाला गया है। वित्तीय सहायता को मजबूत करने के लिए राज्य सरकारों को दी जाने वाली बीज राशि को 1:10 से बढ़ाकर 50:50 कर दिया गया है जिसकी मात्रा का हिसाब राज्य में जिलों की संख्या के आधार पर लगाया जाता है। विशेष श्रेणी के राज्यों के लिए यह अनुपात 90:10 का है। केन्द्र सरकार द्वारा इस स्कीम का कायिक निधि के रूप में केन्द्र के हिस्से के रूप में 10.00 करोड़ रुपये की बड़ी राशि के साथ 75:25 (केन्द्र: राज्य) के अनुपात में विस्तार किया गया है। विशेष श्रेणी के राज्यों के मामले में यह अनुपात 90:10(केन्द्र:राज्य) होगा। यह स्कीम मध्य प्रदेश, केरल और पश्चिम बंगाल में कार्यान्वित की गई है।

उपभोक्ता मामले विभाग ने देश में जिम्मेदार और जबावदेह उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिए अनेक कदम उठाए हैं जो सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय पद्धतियों पर आधारित हैं। इनमें - कम्प्लेंट हैंडलिंग काउंसिलिंग 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।

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, खास तौर पर ग्रामीण क्षेत्रों में जहां उपभोक्ताओं के शोषण की अधिक संभावना रहती है। 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 रुपए था।

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

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

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

12वीं पंचवर्षीय योजना के पहले दो वर्षों के लिए बजट आंबटन और व्यय की स्थिति इस प्रकार है:-

| क्र.सं. | वर्ष | बजट अनुमान | व्यय |
|---------|---------|------------------|----------------------------|
| 1 | 2012-13 | 89.00 करोड़ रुपए | 66.46 करोड़ रुपए |
| 2 | 2013-14 | 75.00 करोड़ रुपए | 70.76 करोड़ रुपए (अनन्तिम) |

मूल्य निगरानी कक्ष

1. मूल्य निगरानी कक्ष 22 आवश्यक वस्तुओं अर्थात 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। राज्यों के खाद्य और आपूर्ति विभागों द्वारा दी गई सूचना के आधार पर देश भर में फैले 59 पदनामित केंद्रों से दैनिक आधार पर खुदरा एवं थोक मूल्य एकत्रित किए जाते हैं। वस्तुओं के दैनिक मूल्य तथा मूल्य निगरानी कक्ष के अन्य कार्यकलाप विभाग की वेबसाइट (<http://fcamin.nic.in>) पर उपलब्ध है, जिसे नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है। सरकार द्वारा, आवश्यक वस्तुओं की पर्याप्त आपूर्ति को सुनिश्चित करने और मूल्यों में वृद्धि को रोकने के लिए किए गए उपायों पर, प्रेस सूचना ब्यूरो और मुख्य आर्थिक सलाहकार, वित्त- मंत्रालय के लिए साप्ताहिक आधार पर नोट तैयार किए गए हैं।
2. मई, 2014 में सभी वस्तुओं के लिए वर्ष-दर-वर्ष थोक मूल्य सूचकांक 6.01% रहा जो कि मई, 2013 की तदनुसूची अवधि में 4.58% था। खाद्य वस्तुओं की मंहगाई दर भी मई, 2013 के 8.25% से बढ़कर मई, 2014 में 9.50% हो गई। मई, 2014 में चावल और आटा जैसे अनाजों, चना, अरहर और मसूर जैसी दालों, प्याज जैसी सब्जियों, चीनी और वनस्पति, मूंगफली का तेल, सोयाबीन का तेल, सूरजमुखी का तेल जैसे खाद्य तेलों की मंहगाई की दर में कमी आई जबकि मूंग, उड़द, आलू, दूध, पॉम ऑयल तथा सरसों और रेपसीड तेल की मंहगाई दर में बढ़ोत्तरी हुई। वर्ष 2013-14 में अनुकूल मानसून के कारण खाद्य वस्तुओं के मूल्य स्थिर रहे।
3. घरेलू और अन्तर्राष्ट्रीय बाजारों में, मौजूदा मूल्य स्थिति और अन्य कारक, जिनका मूल्यों पर प्रभाव पड़ता है, का अध्ययन किया गया और इसे उच्च स्तरीय समितियों की बैठकों के लिए तैयार किए गए कार्यसूची टिप्पणों के जरिए, नीतिगत स्तर पर समुचित कार्रवाई करने के लिए, उनके ध्यान में लाया गया है। इन बैठकों में लिए गए निर्णयों को उन संबंधित मंत्रालयों/विभागों द्वारा कार्यान्वित किया जाता है, जिन्हें निर्णय को विषय वस्तु की जिम्मेदारी का प्रभार दिया गया है।
4. सरकार द्वारा ऐसे अनेक कदम उठाए गए हैं जिनसे मूल्यों में कमी आई है और समाज के कमजोर वर्गों को मूल्य वृद्धि से राहत मिली है। आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता में सुधार के लिए मूल्य के क्षेत्र में उठाए गए कदमों 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, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत स्टॉक धारण सीमाएं लागू करना और लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत उचित मूल्यों पर खाद्यान्नों को आबंटन करना - शामिल हैं।

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 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 के विरुद्ध उपभोक्ताओं को सस्ता प्रभावी और त्वरित समाधान उपलब्ध कराना; उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथा 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 हैं।

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 अथवा उससे 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। राष्ट्रीय आयोग की सर्किट पीठों की स्थापना के लिए, वर्ष 2004 में केन्द्र सरकार द्वारा ग्यारह स्थानों को अधिसूचित किया गया था। तदोपरान्त दो अन्य स्थानों अर्थात् कोच्चि और जयपुर को भी सर्किट पीठों की स्थापना के लिए अधिसूचित किया गया। आज की तारीख तक, राष्ट्रीय आयोग ने हैदराबाद, बंगलौर, पुणे, अहमदाबाद, चेन्नई, कोलकाता, कोच्चि, भोपाल और जयपुर में अपनी सर्किट पीठें स्थापित की हुई हैं। राष्ट्रीय आयोग की सर्किट पीठ की बैठक बंगलौर, कर्नाटक में 3 फरवरी से 14 फरवरी, 2014 तक आयोजित की गई।

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 हमेशा उच्चतम न्यायालय का सेवा-निवृत्त न्यायाधीश ही होता है, और 11 सदस्य होते हैं। राष्ट्रीय आयोग के माननीय सदस्य या तो उच्च न्यायालयों के न्यायाधीश होते हैं अथवा भारत सरकार के पूर्व सचिव। वर्तमान में सदस्यों की संख्या दस है और आयोग की पांच पीठें कार्य कर रही हैं। राष्ट्रीय आयोग में सदस्य का एक (01) पद रिक्त है।

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। कुल राज्य आयोगों में दो से अधिक सदस्य हैं और उनकी अतिरिक्त पीठें भी हैं। देश में 35 राज्य आयोग हैं।

3. जिला उपभोक्ता मंच:- आज की तारीख के अनुसार पूरे भारत में 641 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 जिला न्यायालयों में अतिरिक्त 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 मार्च, 2014 तक समेकित की गई जानकारी के अनुसार)

| क्रम सं. | एजेन्सी का नाम | स्थापना काल से दायर किए गए मामले | स्थापना काल से निपटाए गए मामले | लम्बित मामले (31.03.2014 की स्थिति के अनुसार) |
|----------|----------------|----------------------------------|--------------------------------|---|
| 1. | राष्ट्रीय आयोग | 88166 | 76731 | 11435 |
| 2. | राज्य आयोग | 639275 | 548983 | 90292 |
| 3. | उपभोक्ता मंच | 3419945 | 3156854 | 263091 |
| | कुल | 4147386 | 3782568 | 364818 |

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।

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 इसे 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।

देश के उपभोक्ता मंचों के समक्ष पेश आ रही समस्याओं पर चर्चा करने के लिए, दिनांक 14 एवं 15 मार्च, 2013 को “विश्व उपभोक्ता दिवस” के अवसर पर राज्य आयोगों के अध्यक्षों और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के उपभोक्ता मामलों के प्रभारी सचिवों का एक सम्मेलन, विज्ञान भवन, नई दिल्ली में आयोजित किया गया।

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 काम्प्लेक्स, 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 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 29,678 वर्ग फीट कारपेट क्षेत्र है।

6. कम्प्यूटरीकरण

राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र की सहायता से ‘केस मानिट्रिंग सिस्टम’ नामक एक सॉफ्टवेयर विकसित किया गया है। राष्ट्रीय आयोग के कम्प्यूटरीकरण के लिए एन.आई.सी.एस.आई. द्वारा विकसित सॉफ्टवेयर - केस मानिट्रिंग 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 लीज़ लाईने, नए कम्प्यूटर एवं प्रिन्टर इत्यादि। उपभोक्ता मामले विभाग ने राष्ट्रीय आयोग के कम्प्यूटरीकरण के लिए कानफोनेट परियोजना के तहत 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। हालांकि, दूसरे देशों के उपभोक्ता मंचों के साथ विचार-विमर्श अभी किया जाना है, जो कि उपभोक्ताओं में जागरूकता लाने में मील का पत्थर साबित होगा।

अध्याय-II

वित्तीय परिव्यय 2014-15 प्रक्षेपित वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित परिणाम

इस अध्याय में 2013-14 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 2014-15 | | | 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 (करोड़ रुपये में) | योजना (करोड़ रुपये में) | पूरक अतिरिक्त बजटीय संसाधन | | | | |
| I. | 3456 सहायता अनुदान - प्रशिक्षण और शिक्षा सहित जागरूकता कार्यक्रम | <ul style="list-style-type: none"> 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 में प्रशिक्षित एवं शिक्षित करना। सार्वजनिक निजी भागीदारी मॉडल के तहत मध्यस्थता परामर्शी केन्द्रों की स्थापना करना। | 7.50 | - | - | <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। शिकायतों का शीघ्र समाधान ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच। राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। कम्पनियां और सेवा प्रदाता, | <ul style="list-style-type: none"> औसतन 80% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि या तो वे सेवा से बहुत संतुष्ट हैं अथवा 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। 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 | 3 वर्ष | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • 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"> • 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 बेहतरिन पद्धतियों पर आधारित उपभोक्ता विवादों में मध्यस्थता प्रबंधन के लिए प्रशिक्षकों को चुनना और प्रशिक्षण देना। • 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 मध्यस्था को प्रोत्साहन देने के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करना। • भारत में मध्यस्थता की संकल्पना को प्रोत्साहन देने और अन्तर्राष्ट्रीय बेहतरिन पद्धतियों का प्रसार करने के लिए वेबसाइट तैयार करना। | <ul style="list-style-type: none"> • पतों को मामले में केस हिस्टरी 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 रिर्सोस मेनेजमेंट 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 में व्यापार और उपभोक्ता निकायों के लिए जागरूकता कार्यक्रम। • 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 अनुसन्धान और रिपोर्ट। • जानकारी के आदान-प्रदान के लिए वेबसाइट तैयार करना। | परियोजना को 31.03.2015 तक बढ़ाया गया है। |
|--|--|--|--|--|--|---|--|

| | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|--|--------------------|---|
| | | <p>कंज्यूमर ऑनलाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर (कोर) परियोजना वेब आधारित उपभोक्ता जागरूकता एवं संरक्षण कार्यक्रम की दिशा में 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> | | | <ul style="list-style-type: none"> • एम ए सी के साथ उपभोक्ताओं और मध्यस्थता के अनुभवी उद्योगों के फीडबैक पर दस्तावेज और कार्रवाई आधारित अनुसंधान आयोजित करना। • 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। | <ul style="list-style-type: none"> • 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 समय-सीमा और पेश किए जाने वाले सत्रों की संख्या का निर्णय परियोजना की कार्यकारी समिति द्वारा किया जाएगा। • तर्कसंगत चयन के लिए उपभोक्ता जागरूकता का प्रसार करना। • उपभोक्ता शिकायतों के समाधान में सुधार लाना। | 5 वर्षों से लगातार | कोर परियोजना का दूसरा चरण विचाराधीन है। |
|--|--|--|--|--|---|--|--------------------|---|

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|---|--|
| | | <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 मानिट्रिंग के लिए राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन नॉलेज रिर्सास मैनेजमेंट पोर्टल को 3 वर्षों में कार्यान्वित करना।</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 कारवाई।</p> <p>उपभोक्ता संरक्षण पर अनुसंधान के लिए 3 प्रशिक्षण कार्यक्रमों को चलाना।</p> <p>उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में सर्वोत्तम उत्तम पद्धतियों का पता लगाना और उनका प्रसार करना।</p> | <p>लगातार</p> <p>3 वर्ष</p> <p>3 वर्ष</p> | <p>राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन का तीसरा चरण (आई.आई.पी.ए.)</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 प्रतिलोष 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। | <ol style="list-style-type: none"> 1. औसतन 80% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि या तो वे सेवा से बहुत संतुष्ट हैं अथवा संतुष्ट हैं। 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। 3. नॉलेज रिर्सास मैनेजमेंट पोर्टल, द्वारा सभी संपर्कों और फाइलों के निरीक्षण के न्यूनतम 70% को अच्छा वर्गीकृत किया गया है। | | |

| | | | | | | | | |
|-----|------------------|--|------|---|---|--|--|---|
| | | | | | | <p>7. राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा।</p> <p>8.कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे।</p> <p>9. अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी।</p> | <p>4. कम से कम 95% उपभोक्ताओं के नामों और पतों को मामले में केस हिस्ट्री में उपयोग किया गया और सही पाया गया।</p> <p>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 रिर्सोस मेनेजमेंट पोर्टल को उपलब्ध कराया गया।</p> | |
| II. | कायिक निधि स्कीम | <ul style="list-style-type: none"> उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिए राज्य सरकारों पर अपना उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए दबाव डाला गया है। ऐसा करने के लिए उन्हें प्रोत्साहित करने के लिए राज्य सरकारों को दी जाने वाली बीज राशि को हाल ही में 1:10 से बढ़ाकर 50:50 और विशेष श्रेणी के 13 राज्यों के लिए यह अनुपात 90:10 कर दिया गया है। 10.00 करोड़ रुपये की कायिक निधि स्थापित करने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में कुल राशि का 75% केंद्रीय योगदान और विशेष श्रेणी के राज्यों के | 7.20 | - | - | <p>वर्ष 2014-15 के दौरान आन्ध्र प्रदेश, हरियाणा और नागालैंड को आंशिक भुगतान किया गया है। आन्ध्र प्रदेश के सम्बन्ध में यह 2.12 करोड़ रूपए, हरियाणा के संबंध में 2.00 करोड़ रूपए और नागालैंड के संबंध में 3.87 करोड़ रूपए है।</p> <p>अब तक 10 राज्यों को कायिक निधि स्वीकृत की गई है। दस राज्यों (मध्य प्रदेश, केरल, पश्चिम बंगाल, तमिलनाडु, गुजरात, आन्ध्र प्रदेश, ओडिशा, बिहार, कर्नाटक और नागालैंड) को कायिक निधि के लिए आंशिक रूप से वित्त पोषित किया गया है। वर्ष 2014-15 के दौरान शेष 25 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को भी</p> | <p>राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना से उपभोक्ता आंदोलन को सशक्त बनाया जाएगा।</p> <p>राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना में उपभोक्ता आंदोलन को सशक्त बनाया जाएगा</p> | <p>स्कीम चल रही है और तब तक जारी रहेगी जब तक कि सभी राज्य/संघ राज्य इस स्कीम का लाभ प्राप्त नहीं कर लेते।</p> <p>स्कीम चल रही है और तब तक जारी रहेगी जब तक कि सभी राज्य/संघ राज्य इस स्कीम का लाभ प्राप्त नहीं कर लेते।</p> |

| | | | | | | | | | |
|------|--|---|-------|----|----|-----------------------------------|--|---|--|
| | | मामले में 90% केंद्रीय योगदान दिया गया है। | | | | इस स्कीम में शामिल कर लिया जाएगा। | | | |
| III. | उपभोक्ता कल्याण कोष का स्थापना व्यय | यह प्रावधान उपभोक्ता कल्याण कोष अधिनियम और नियमों के कार्यान्वयन के लिए है। | 0.30 | -- | -- | | | | |
| 2. | खाद्य भंडारण एवं वेयरहाउसिंग | बाजार दखल के लिए और गरीबी रेखा से नीचे के कार्ड धारकों को 10.00 रूपए प्रति किलोग्राम की सब्सिडी पर सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत वितरण के लिए आयातित दाले उपलब्ध करवाना। | 10.00 | | | | | केवल सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के बकाया दावों का निपटान किया जाएगा। | |
| 3. | सचिवालय-आर्थिक सेवाएं | सचिवालय एवं भुगतान तथा लेखा कार्यालयों के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान | 20.68 | | | | | लगातार | |
| 4. | राष्ट्रीय परीक्षण शाला | राष्ट्रीय परीक्षण शाला के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान | 29.41 | | | | | लगातार | |
| 5. | उपभोक्ता संरक्षण कक्ष | उपभोक्ता संरक्षण कक्ष के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान | 0.46 | | | | | लगातार | |
| 6. | राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग | राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान | 10.22 | | | | | 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 | 5.02 | | | | | 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, कार्यकारी/द्वितीयक मानक बाट और कार्यकारी मानक क्षमता मापों इत्यादि के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को प्रयोगशाला भवनों के निर्माण के लिए सहायता अनुदान प्रदान करना। | | 50.50 | | (i) उपकरणों अर्थात् सी एन जी/एल.पी.जी. टेस्टिंग किटें, प्रमाणिक माप, 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 समूचित अंशांकन द्वारा बेहतर यथार्थता 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 | |
| | (ii) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं तथा विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढ़ीकरण | क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आईआईएल एम के विद्यमान ढांचे को सुदृढ़ बनाना और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और आईआईएलएम रांची में जांच/प्रशिक्षण सुविधाओं का आधुनिकीकरण करके नई जांच सुविधाएं प्रदान करना। | | 10.50 | | (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। | | 0.40 | | 2014-15 के दौरान केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की एक बैठक आयोजित करना। | - | अनवरत और जारी स्कीम | - |
| (ii) | 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। | | 25.00 | | साफ्टवेयर एप्लीकेशन विकास उन्नयन। एन आई सी में समर्थन कक्ष और परियोजना प्रबंधन। जिला मंचों को नए हार्डवेयर प्रदान करना। | प्रणाली को पूर्णतया प्रचालित किया जाएगा। | 31.3.2015 तक | |
| (iii) | उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण चरण- II | इस स्कीम में उपभोक्ता मंच के आधार ढांचे को और अधिक सुदृढ बनाने 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 हैं। | | 27.60 | | सभी उपभोक्ता मंचों के आधार ढांचे को पूरा करना । | उपभोक्ता मंचों में बेहतर सुविधाओं से शिकायतों के शीघ्र निपटान में और उपभोक्ता हितैषी पारस्परिक कार्यों में मदद मिलेगी। | 31.3.2015 | |

| | | | | | | | | | |
|------|--------------------|--|--|------|---|--|--|--|--|
| (iv) | उपभोक्ता हैल्पलाइन | उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों के समाधान में मार्गदर्शन और परामर्श प्रदान करना | | 3.00 | | <ul style="list-style-type: none"> राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतिरोष तन्त्र विकसित करना। अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। शिकायतों का शीघ्र समाधान ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच। 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। | अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर किया जा सकेगा। | 31.03.2015 | |
| 10. | स्वर्ण हालमार्किंग | उपभोक्ताओं को बेइमान जौहरियों द्वारा ठगे जाने से बचाना और आभूषणों के निर्यात को बढ़ावा देना। | | 0.60 | <p>एसेइंग और हालमार्किंग केंद्र स्थापित करना और उनको मान्यता प्रदान करना।</p> <p>कलाकारों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना।</p> <p>एसेइंग और हॉल मार्किंग कर्मियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना।</p> <p>एसेइंग और हालमार्किंग केन्द्रों की लेखा परीक्षा हेतु बी आई एस के अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना।</p> | <p>5 एसेइंग और हालमार्किंग केंद्र</p> <p>10 प्रशिक्षण कार्यक्रम</p> <p>4 प्रशिक्षण कार्यक्रम</p> <p>1 प्रशिक्षण कार्यक्रम</p> | 2014-15 | (क) निजी उद्यमी, जो विभिन्न स्थानों पर ए एंड एच केन्द्र स्थापित करना चाहते हैं, के लिए एसेइंग और हालमार्किंग केन्द्रों की वित्तीय व्यावहारिकता एक विचारणीय विषय है। (ख) स्वर्ण आभूषण/वस्तुओं के लिए हालमार्किंग को अनिवार्य बनाने का नीतिगत | |

| | | | | | | | | | |
|------|--|---|------|--|--|--|---------|---|---|
| | | | | | | | | | निर्णय, इस घटक के अन्तर्गत बड़ी संख्या में मांग को निश्चित करेगा। |
| (ii) | मानकीकरण की राष्ट्रीय प्रणाली - राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण का सुदृढीकरण | <p>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।</p> <p>यह अन्तर्राष्ट्रीय मानकों की दृष्टि से भारत को शामिल किए जाने की रणनीतिक स्थितियां/विचार करने में सहायक होगी। यह अन्तर्राष्ट्रीय मानकों 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/</p> | 4.40 | | <p>भारतीय मानकों की स्थापना/संशोधन के लिए अनुसंधान एवं विकास परियोजनाएं।</p> <p>बी.आई.एस. तकनीकी समिति की बैठकों में बी.आई.एस. तकनीकी समिति के सदस्यों की भागीदारी को बढ़ावा देना।</p> <p>सेमिनार/कार्यशालाएं और प्रशिक्षण कार्यक्रम।</p> <p>क. तकनीकी समिति के 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>20 अनुसंधान एवं विकास परियोजनाएं</p> <p>तकनीकी समिति के 300 सदस्य</p> <p>6 कार्यशालाएं</p> <p>1 प्रशिक्षण कार्यक्रम</p> <p>28 सेमिनार</p> | 2014-15 | <p>अनुसंधान एवं विकास परियोजना के लिए परिव्यय को बढ़ाया गया है क्योंकि योजना अवधि के दौरान, नैनो टेक्नॉलॉजी, आई.टी., पावर, एनर्जी, परिवहन इत्यादि के तहत, नई परियोजनाएं आरम्भ की जानी हैं।</p> <p>अनुसंधान एवं विकास कार्य सौंपने के लिए बी.आई.एस. की तकनीकी समितियों द्वारा विभिन्न स्तरों पर जांच की आवश्यकता होती है।</p> <p>राष्ट्रीय मानकीकरण प्रक्रिया में पणधारियों की</p> | |

| | | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|
| | | <p>द्विपक्षीय विचार-विमर्शको 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 में आयोजित किए जाने वाले प्रशिक्षण कार्यक्रमों में 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>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 दे सकें। डब्ल्यूटीओ/टीबी टी करार में दी गई मानकों के प्रतिपादन की कुशल प्रक्रिया संहिता के अनुसार मानकों का प्रतिपादन</p> |
|--|--|---|--|--|--|--|--|--|

| | | | | | | | | | |
|-----|-------------------|--|--|-------|--|---|-----------------------|-----------|---|
| | | | | | | | | | करने के लिए एस.डी.ओ. को प्रशिक्षित करना ताकि यह दिखाया जा सके कि मानकों के प्रतिपादन में वे डब्ल्यूटीओ/टीबीटी में दी गई मानकों के प्रतिपादन की कुशल प्रक्रिया संहिता का अनुसरण करते हैं। मानकों के प्रचार और कार्यान्वयन के लिए सेमिनारों/कार्यशालाओं का आयोजन करना और राष्ट्रीय महत्व के विषय पर आम राय बनाना। |
| 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 | | 75.00 | | (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 | लक्ष्य प्राप्त किए गए | लागू नहीं | |

| | | | | | | | | |
|-----|------------------------|--|-------|--|--|---|--|--|
| | | | | | सहभागिता। (vi) उपभोक्ता जागरूकता सूचकांक विकसित करना | | | |
| 12. | राष्ट्रीय परीक्षण शाला | <p>उपभोक्ता मामले विभाग के माध्यम से योजना आयोग को प्रस्तुत 12 वीं योजना के प्रस्तावित उद्देश्यों का कार्यान्वयन करना</p> <p>i) वर्ष वार प्रस्तावित परिव्यय के अनुसार प्रतिवर्ष नए परीक्षणों, गुणवत्ता मूल्यांकन और 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> | 21.00 | | <p>i) राष्ट्रीय परीक्षण शाला की सेवाएं प्रदान करते हुए पिछले वर्ष (2013-14) के संबंध में राजस्व में वृद्धि</p> <p>ii) निर्धारित किए गए निम्नलिखित उद्देश्यों के अनुसार योजना कोष का उपयोग:</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> | 18.00 करोड़ रूपए का प्रत्याशित राजस्व अर्जन | | |

| | | | | | | | | | |
|-----|---------------------------------------|--|-------|--------|--|--|--|--------|--|
| 13. | मूल्य निगरानी कक्ष का सुदृढीकरण | राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों और केन्द्र के मूल्य निगरानी तन्त्र का सुदृढीकरण | | 2.00 | | | | लगातार | |
| | | कुल | 90.79 | 220.00 | | | | | |

अध्याय III

सुधार उपाय और नीतिगत पहलें

1. उपभोक्ता कल्याण कोष

I. शिकायत निपटान/काउंसलिंग/मार्गदर्शी तंत्र की स्थापना

(i) नेशनल कंज्यूमर हेल्पलाइन (एनसीएच)

विभाग भारतीय लोक प्रशासन प्रशासन संस्थान के सहयोग से एक नेशनल कंज्यूमर हेल्पलाइन चला रहा है। देश भर के उपभोक्ता टॉल फ्री नं0 1800-11-4000 डायल करके समस्याओं के बारे में परामर्श ले सकते हैं जो एक उपभोक्ता के रूप में दूर संचार, कूरियर, बैंकिंग, बीमा, वित्तीय सेवाएं आदि जैसे विभिन्न क्षेत्रों के संबंध में उनके सामने आती हैं। यह सेवा अंग्रेजी और हिन्दी में उपलब्ध है। प्रति माह औसतन लगभग 10000 शिकायतें प्राप्त होती हैं और 40-45% सुलझा दी जाती हैं। इस परियोजना को चरण - III में 4.00 करोड़ रुपए की लागत से वित्त पोषित किया जा रहा है।

(ii) कंज्यूमर ऑनलाइन रिसर्च एण्ड एम्पावरमेंट (कोर) सेंटर

कंज्यूमर ऑनलाइन रिसर्च एण्ड एम्पावरमेंट (कोर) सेंटर परियोजना मंत्रालय द्वारा वेब आधारित उपभोक्ता जागरूकता और संरक्षण कार्यक्रम की दिशा में उठाया गया एक कदम है जिसका उद्देश्य संस्थागत दृष्टिकोण और कम्पायमान सूचना प्रौद्योगिकी के तरीकों के माध्यम से उपभोक्ता समस्याओं की पहचान और उनका प्रतितोष करना है। परियोजना को उपभोक्ता समन्वय परिषद जो देश में 50 से अधिक अग्रणी उपभोक्ता संगठनों का राष्ट्रीय गठबंधन और कंज्यूमर इंटरनेशनल - सी आई, (यू के) का सदस्य है, के माध्यम से कार्यान्वित किया जा रहा है।

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

- उपभोक्ता संबंधी मुद्दों पर राष्ट्रीय सूचना संचयन तंत्रों का विकास।
- महत्वपूर्ण उपभोक्ता मुद्दों पर सूचना का प्रचार।
- विभिन्न उपभोक्ता मुद्दों पर एक अनुसंधान और प्रलेखन केंद्र की स्थापना।
- उपभोक्ता संबंधी कानूनों एवं फैसलों की सूचना और विश्लेषण मुहैया करना और
- ऑन-लाइन सहायता प्रदान करना और उपभोक्ता शिकायतों पर आगे कार्यवाही करना।

उपभोक्ता मामले विभाग ने 1.10 करोड़ रु. की लागत पर कोर सेंटर के विस्तार के लिए प्रस्ताव की पुनरीक्षा की गई है। प्रस्ताव 82.50 लाख रुपए की लागत पर मंजूर किया गया है जिसमें से विभाग ने 75 लाख रुपए अनुदान के रूप में मंजूर किए हैं और शेष 7.5 लाख रुपए (कुल लागत का 10%) उपभोक्ता समन्वय परिषद द्वारा इसके स्वयं के योगदान के रूप में वहन किया जाएगा। वित्तीय वर्ष 2013-14 में तीन किस्तों में से 25 लाख रुपए की पहली किस्त रिलीज की जा चुकी है।

(iii) उचित व्यापार पद्धति परिषद, मुंबई, महाराष्ट्र (सीएफबीपी)

उपभोक्ता संरक्षण और कल्याण गतिविधियों के स्तर और पहुंच को बढ़ाने के लिए एक नई पहल के रूप में विभाग ने उचित व्यापार पद्धति परिषद, मुंबई, महाराष्ट्र द्वारा प्रस्तुत एक परियोजना पर विचार किया है और उसको अनुमोदित कर दिया है। यह परियोजना उचित व्यापार पद्धति परिषद द्वारा उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए है। पाँच वर्ष की अवधि के लिए शिकायतों के निपटान के लिए प्रतिवर्ष 6 लाख रुपए मंजूर किए जाते हैं। उचित व्यापार पद्धति परिषद को चतुर्थ वर्ष का 6 लाख रुपए का अनुदान वर्ष 2013-14 में रिलीज किया गया है।

(IV) भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आईआईपीए) राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन संबंधी स्कीम के समन्वय और निगरानी के लिए राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन नॉलेज रिसॉर्स मैनेजमेंट पोर्टल के लिए रुपए 1,67,34,800/- का एक परियोजना प्रस्ताव मंजूर किया गया। उपभोक्ता कल्याण कोष ने दिनांक 30.03.2011 और 01.03.2013 के समसंख्यक के तहत 74.06 लाख रुपये एवं 22,68,600 रुपए की राशि मंजूर की गई जिन्हें भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली को प्रथम और द्वितीय वर्ष के अनुदान के रूप में रिलीज किए गए। विभाग ने वित्त वर्ष 2013-14 में एक वर्ष के लिए 11 लाख रुपए की लागत पर एमटीएनएल से 8 एमबीपीएस की लीड लाइन प्राप्त करने के लिए अतिरिक्त मंजूरी को अनुमोदन कर दिया है।

(V) फेडरेशन आफ इंडियन चैम्बर आफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (फिक्की), नई दिल्ली, को फिक्की एलाएंस के कस्टमर केयर की स्थापना हेतु 3.10 करोड़ रुपए की लागत पर उपभोक्ता शिक्षण के स्वैच्छिक एवं विनियमन के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतों के तुरन्त निपटान को सुकर करने के लिए प्लेटफार्म प्रदान करता है। अब तक 1.96 करोड़ रु. की राशि रिलीज की जा चुकी है और 1.14 करोड़ रु. की बकाया राशि रिलीज की जानी है। परियोजना की अवधि को 31.12.2013 तक बढ़ाया गया है।

(VI) फेडरेशन आफ इंडियन चैम्बर ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (फिक्की), नई दिल्ली, को 15 महीनों के लिए 1,05,26,000/- रुपए की लागत पर उपभोक्ता मामले विभाग, जीआईजेड और फिक्की के समर्थन के साथ पीपीपी मॉडल के तहत मध्यस्थता परामर्श केन्द्र की स्थापना के लिए एक परियोजना स्वीकृत की गई है। विभाग का अंशदान 58,30,000 रुपए है।

(VII) फिक्की, नई दिल्ली को मंजूरी दी गई है और आंतरिक व्यापार सुधारों पर उच्च स्तरीय समूह के लिए वर्ष 2013-14 में सभी गतिविधियों में “जागो ग्राहक जागो” लोगो/अभियान को लोकप्रिय बनाने के लिए 15 लाख रुपये का अनुदान रिलीज किया गया है।

(VIII) शिक्षा और पर्यावरण कार्य के लिए राघवेंद्र न्यास, चिक्कल्लापुर ने उपभोक्ता कल्याण कोष से वित्तीय सहायता हेतु प्रस्ताव प्रस्तुत किया है। विभाग ने दो वर्ष की अवधि के लिए 10 लाख की लागत पर एक परियोजना का अनुमोदन किया है। 10 लाख रुपये की स्वीकृत परियोजना राशि में से विभाग ने वित्तीय वर्ष 2013-14 में 4.50 लाख रुपए शिक्षा और पर्यावरण कार्य के लिए राघवेंद्र न्यास, कनार्टक को प्रथम वर्ष की अनुदान सहायता रिलीज की है।

II उपभोक्ता उत्पाद परीक्षण प्रयोगशालाओं की स्थापना

(i) वॉयस सोसायटी

वॉयस सोसायटी, नई दिल्ली को उत्पाद गुणवत्ता और सुरक्षा सुनिश्चित करने के उद्देश्य से उपभोक्ता उत्पादों के तुलनात्मक परीक्षण हेतु एक परियोजना मंजूर की गई है। दो वर्षों की अवधि के लिए परियोजना की कुल अनुमोदित लागत **2.25 करोड़ रुपए** थी और परियोजना की समूची लागत को रिलीज किया जा चुका है। इस परियोजना के अधीन **16 उत्पादों और 3 सेवाओं** की परीक्षण किया जा चुका है और रिपोर्टें प्रकाशित की जा चुकी हैं। परियोजना का हाल ही में मूल्यांकन किया गया है। परियोजना के दूसरे चरण के लिए वॉयस सोसायटी, नई दिल्ली को 2.70 करोड़ रुपए मंजूर किए गए हैं।

परियोजना का फोकस इस प्रकार है :-

- उत्पादों की विभिन्न श्रेणियों के तुलनात्मक परीक्षण के लिए भारत में एनएबीएल प्रत्यायित मौजूदा प्रयोगशालाओं का उपयोग करना।
- सूचित उपभोक्ताओं के सृजन के लिए उपभोक्ता विषयों पर अंग्रेजी, हिंदी और अन्य भाषाओं वाली उपभोक्ता मैगजीनों का प्रकाशन करना और लोकप्रिय बनाना ।
- वैज्ञानिक आंकड़े और उपभोक्ता वरीयताओं पर आधारित राष्ट्रीय मानकों का विकास और उन्नयन को सुकर बनाना ।
- अब तक 1.80 करोड़ रु. की राशि रिलीज की जा चुकी है और तीसरे वर्ष के अनुदान के रूप में 0.90 करोड़ रु. की बकाया राशि रिलीज की जानी है।

(ii) **कंसर्ट ट्रस्ट, चेन्नई** को प्रति वर्ष 7 उत्पादों और 3 सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण करने के लिए एक परियोजना स्वीकृत की गई है। प्रथम वर्ष 172 लाख रुपये और द्वितीय वर्ष 161.70 लाख रुपये अनुदान कंसर्ट को रिलीज किए गए हैं। स्थायी समिति ने चर्चा के उपरांत दो वर्षों की अवधि के लिए 2 करोड़ रुपए रिलीज करने का निर्णय किया है।

(iii) **मैसर्स कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी.ई.आर.सी.)** 'सुरक्षा संकुल' सरखेज-गांधी नगर राजमार्ग, थलतेज, अहमदाबाद को 2.18 करोड़ रुपए एनएबीएल प्रत्यायन वाली प्रयोगशाला के उन्नयन के लिए मंजूर किए गए हैं। 5 वर्षों की संचालन लागत के रूप में 1.25 करोड़ रुपए की राशि स्वीकृत की गई है। वित्त वर्ष 2013-14 में सी.ई.आर.सी को 25 लाख रुपये पहली किस्त के रूप में रिलीज किए गए हैं।

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

यह स्कीम वर्ष 2004 में शुरू की गई थी जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को पेश आ रही व्यावहारिक समस्याओं का हल मुहैया कराना, उपभोक्ता संबंधित विषयों पर सेमिनार/कार्यशाला/सम्मेलन प्रायोजित करना और उपभोक्ताओं के संरक्षण और कल्याण के लिए नीति/कार्यक्रम/स्कीम बनाने हेतु आवश्यक सूचना प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता कल्याण के क्षेत्र में अनुसंधान और मूल्यांकन प्रायोजित करना है। स्कीम को 2.98 करोड़ रुपये की लागत से प्रशासित करने के लिए भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली की एक नोडल संगठन के रूप में पहचान की गई है। प्रथम वर्ष और द्वितीय वर्ष का अनुदान रिलीज किया जा चुका है और तीसरे वर्ष के अनुदान के रूप में 1.04 करोड़ रुपये रिलीज किए जाने हैं।

IV संस्थाओं/विश्वविद्यालयों में पीठ/उत्कृष्टता केंद्रों का सृजन

(i) **नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसआईयू), बंगलौर में उपभोक्ता कानून और पद्धति पर पीठ:-** नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी, बंगलौर को इण्डोमेंट अनुदान के रूप में 1.05 करोड़ रुपए की लागत पर 2007-08 में उपभोक्ता कानून और पद्धति पर एक पीठ मंजूर की गई थी। अनुदान की समूची राशि 1,05,00,000 रुपए पहले ही रिलीज की जा चुकी है। पीठ का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता कानून और पद्धति पर अनुसंधान और नीति से संबंधित मुद्दों के लिए 'थिंक टैंक' के रूप में कार्य करना तथा स्नातक और स्नातकोत्तर स्तर पर अध्ययन के एक विशिष्ट विषय के रूप में उपभोक्ता मामलों को विकसित करना भी है। वित्त वर्ष 2013-14 में एन.एल.एस.आई.यू. को कन्ज्यूमर लॉ और प्रैक्टिस पर पीठ/केंद्र द्वारा अतिरिक्त गतिविधियों को करने के लिए 15 लाख रुपए मंजूर किए गए हैं और जारी किए गए हैं।

(ii) **भारतीय लोक प्रशासन संस्थान में उपभोक्ता अध्ययन केंद्र:-** भारतीय लोक प्रशासनिक संस्थान में 850.77 लाख रुपए की अनुमानित लागत पर 2007-08 में एक उपभोक्ता अध्ययन केंद्र मंजूर किया गया, जो उपभोक्ता संरक्षण, देश में उपभोक्ता न्याय के प्रशासन और निर्णय में लगे कार्मिकों के प्रशिक्षण तथा स्थानीय निकायों के चुने हुए प्रतिनिधियों के प्रशिक्षण के क्षेत्र में गहन अनुसंधान के लिए पाँच वर्ष की अवधि के लिए होगा। अब तक पहले और दूसरे वर्ष के अनुदान के लिए 3,00,19,000 रुपए की राशि रिलीज की जा चुकी है।

(iii) उपभोक्ताओं 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/स्कीमें बनाने के लिए आवश्यक निवेश प्राप्त करने हेतु उपभोक्ता कल्याण के क्षेत्र में अनुसंधान तथा मूल्यांकन अध्ययनों को प्रायोजित करने के लिए **आईआईपीए की 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। आईआईपीए को इस प्रकार की परियोजनाओं को चलाने के लिए 228 आवेदक संगठनों और संस्थानों में वितरित करने हेतु 381.00 लाख रुपए का कुल अनुदान स्वीकृत और रिलीज किया गया है। आईआईपीए को सौंपी गई स्कीम का मूल्यांकन हाल ही में एक स्वतंत्र एजेंसी द्वारा किया गया है। अध्ययन से यह निष्कर्ष निकला है कि आईआईपीए जैसे प्रमुख संस्थान के जरिए संस्थाओं/कालेजों में जागरूकता पैदा करने की स्कीम सफल हुई है। वित्त वर्ष 2013-14 में "उपभोक्ता संरक्षण और ई कॉमर्स और कन्ज्यूमर इश्यूज और वित्तीय सेवाएं" विषयों पर दो सेमिनारों के लिए भारतीय लोक प्रशासन संस्थान को 18 लाख रुपए का अनुदान मंजूर और रिलीज किया गया।

(IV) स्थायी समिति द्वारा **एडमिनिस्ट्रेटिव स्ट्राफ कालेज आफ इंडिया, हैदराबाद** को 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।

(V) **नेशनल लॉ इंस्टीट्यूट यूनिवर्सिटी, केरवा डेम रोड, भोपाल**, मध्य प्रदेश को 94.45 लाख रुपए की लागत पर उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण में प्रोफेसरशिप पर पीठ के लिए एक परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दे दी गई है। विभाग ने वित्त वर्ष 2013-14 में उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण में प्रोफेसरशिप पीठ स्थापित करने के लिए 23.36 लाख रुपए की दूसरी किस्त रिलीज की है।

(VI) डा0 अम्बेडकर लॉ यूनिवर्सिटी, चेन्नई, तमिलनाडु को पाँच वर्ष की अवधि के लिए तीन किश्तों में 94.45 लाख रुपए की लागत पर उपभोक्ता कानून और विधिशास्त्र सम्बन्धी उत्कृष्टता पीठ के लिए एक परियोजना स्वीकृत की गई है। 94.45 लाख रुपए की स्वीकृत राशि में से, विभाग सहायता अनुदान के रूप में 85.01 लाख रुपए प्रदान करेगा और शेष 9.44 लाख रुपए (कुल लागत का 10%) की राशि डा0 अम्बेडकर लॉ यूनिवर्सिटी द्वारा अपने योगदान के रूप में वहन किया जाएगा। दो वर्षों के लिए अनुदान को प्रथम किश्त एवं द्वितीय किश्त और अंतिम किश्त के रूप में रिलीज किया जाएगा।

(VII) नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी, बेंगलूर को 1,05,00,000 रुपए की लागत पर उपभोक्ता कानून और विधि शास्त्र संबंधी उत्कृष्टता हेतु एक परियोजना मंजूर की गई है। अतिरिक्त गतिविधियों के चलाने के लिए 8.00 लाख रुपए की अतिरिक्त राशि मंजूर की गई है।

V प्रशिक्षण कार्यक्रम

(i) तमिलनाडु में चेन्नई के 8 जिलों में आम खाद्य अपमिश्रकों का मौके पर पता लगाने के लिए गृहणियों के लिए 29,74,000 रुपए की लागत पर कंसर्ट को कार्याशाला-सह-प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए एक परियोजना प्रस्ताव मंजूर की गई। तमिलनाडु सरकार द्वारा संचालित प्रायोगिक परियोजना की मूल्यांकन रिपोर्ट की सिफारिशों पर 33,77,664 रुपए की लागत पर चरण दो में 11 अन्य राज्यों नामतः मदुरई, वेल्लूर, विल्लीपुरम, कुडालोर, तुतीकोरन, तंजोर, कॉस्टर, तिरुवल्लू, स्लेम, पेरमबलूर और तिस्वनामलाई के लिए भी परियोजना का दूसरा चरण मंजूर किया गया है। तमिलनाडु के शेष भागों में परियोजना का तीसरा चरण 59.02 लाख रु. की लागत से स्वीकृत किया गया है।

(ii) एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज आफ इंडिया हैदराबाद, को उपभोक्ता विवाद निवारण निकायों के सदस्यों के लिए एक सप्ताह के प्रशिक्षण कार्यक्रम को संचालित करने के लिए 10 लाख रुपए की राशि स्वीकृत की गई है।

VI उपभोक्ता जागरूकता के लिए सूचना, शिक्षा और संचार कार्यक्रम

(i) मैसर्स लक्ष्य-ए रिलीफ आर्गनाइजेशन, नई दिल्ली को तीन वर्ष की अवधि के लिए 75 लाख रुपए की लागत पर केरल, उत्तर प्रदेश और हरियाणा में तीन साल की अवधि तक उपभोक्ता जागरूकता परियोजना के कार्यान्वयन हेतु एक परियोजना की मंजूरी दी गई है।

(ii) मैसर्स परमहंस संस्थान, देहरादून को 2 वर्ष की अवधि के लिए 111.11 लाख रुपए की लागत पर उत्तराखंड राज्य के ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रमों के लिए एक परियोजना की मंजूरी दी गई है।

(iii) अयोल्टा ह्यूमन रिसोर्स सोसाइटी, लॉगलेन जिला, नागालैंड को 3 वर्षों के लिए 49 लाख रुपए की लागत पर उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम हेतु एक परियोजना की मंजूरी दी गई है।

- (iv) लखनऊ के ग्रामीण इलाकों में उपभोक्ता जागरूकता गतिविधियों के प्रचार के लिए मैसर्स **मानव विकास सेवा संस्थान, लखनऊ** को 0.33 करोड़ रु. की लागत वाली एक परियोजना स्वीकृत की गई है।
- (v) रेफ्रीजरेटिड वाहन की खरीद के लिए मैसर्स **केरल राज्य को-आपरेटिव कंज्यूमर फेडरेशन** को 0.45 करोड़ रु. की लागत से एक परियोजना स्वीकृत की गई है ताकि उपभोक्ताओं के लिए आवश्यक वस्तुएं उनके द्वार तक पहुंच सकें।

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 कक उपक्रम, स्थापन्न निकायों और सरकारी विभागों (राज्य और केन्द्र दोनों), आर डी ओ, जैसे वैज्ञानिक अनुसंधान संस्थानों, इंदिरा गांधी परमाणु अनुसंधान केन्द्र, कलपक्कम, 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 समय 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 एक्वेडिशन 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 प्रतिलोष 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 रु. 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 हैं।

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 वित्तीय मामलों पर 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 सेटेलाइट, टीवी चैनल, आकाशवाणी, प्राइवेट एफएम स्टेशन, होर्डिंग, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम, एलसीडी स्क्रीन, यूटिलिटी बिल्स, रेलवे आदि। संदेश क्षेत्र विशिष्ट भाषा में रिलीज किए जाते हैं।

5. विधिक माप विज्ञान प्रभाग

नया विधायी प्रस्ताव

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 वाट तथा माप मानक अधिनियम, 1976 और वाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985 के बदले लाया गया। यह अधिनियम देश भर में सामान्य रूप से लागू होगा।

सरकार ने राज्य सरकार विधिक माप विज्ञान अधिकारियों के अलावा निजी व्यक्तियों द्वारा निर्धारित बाट और माप के सत्यापन के लिए दिनांक 05.09.2013 के सा.का.नि. (अ) के तहत विधिक माप विज्ञान (सरकार द्वारा अनुमोदित परीक्षण केंद्र) नियम, 2013 को अधिसूचित किया है ताकि बाट और माप के व्यापारियों/प्रयोक्ताओं को सत्यापन के लिए दूसरा विकल्प दिया जा सके।

अध्याय-IV

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।

वर्ष 2012-13 के दौरान स्थायी समिति ने निम्नलिखित परियोजनाओं को मंजूरी दी :-

- (1) **राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली** को उपभोक्ताओं को दी जाने वाली सुविधाओं में सुधार और अपेक्षित अवसंरचना के साथ कार्यालय को सुसज्जित करने के लिए 65 लाख रूपए की लागत पर परियोजना मंजूर की गई।
- (2) **राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाइन, दिल्ली विश्वविद्यालय** को 1,27,36,955/- रु. की लागत पर 3 वर्षों के लिए इसके दूसरे चरण में राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन के विस्तार की परियोजना मंजूर की गई।
- (3) **मैसर्स मानव विकास एवं सेवा संस्थान, लखनऊ** को 34 लाख रूपए की लागत पर लखनऊ (उत्तर प्रदेश) के ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता जागरूकता कार्यकलापों के लिए परियोजना मंजूर की गई।
- (4) **मैसर्स गोथामी फाउण्डेशन प्रकाशम जिला आंध्र प्रदेश** को उपभोक्ता शिक्षा के प्रसार और सशक्तिकरण के लिए 44,41,886/- रूपए की लागत पर एक परियोजना मंजूर की गई है।
- (5) **मैसर्स कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसाइटी** को उनकी परियोजना 'इंडियन कंज्यूमर्स इन न्यू एज' और त्रिपुरा, झारखंड, कर्नाटक और हरियाणा राज्यों में आम आदमी के सरोकारों पर ध्यान देने के लिए 45 लाख रूपए की लागत की परियोजना मंजूर की गई।
- (6) **मैसर्स केरल स्टेट कोआपरेटिव कंज्यूमर फेडरेशन लि0,** को उपभोक्ता वस्तुओं के वितरण को मजबूत बनाने के लिए एक प्रशीतन वाहन की खरीद के लिए और उपभोक्ता जागरूकता अभियान के लिए 45 लाख रूपए की लागत की परियोजना मंजूर की गई।
- (7) **मैसर्स भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली** को 1,82,87,000/- रूपये की लागत पर एक परियोजना उपभोक्ता अध्ययन केंद्र के लिए मंजूर की गई है।

- (8) **मैसर्स वॉयस सोसायटी, नई दिल्ली** को उत्पाद और सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण चरण-II को 3 वर्षों की अवधि के लिए 90 लाख रुपये की लागत पर मंजूरी दी गई।
- (9) **मैसर्स कंसर्ट, चेन्नई** के उत्पाद और सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण के लिए 1,28,33,000/- रुपए की लागत पर 2 वर्ष की अवधि के लिए मंजूरी दी गई।
- (10) **एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कॉलेज ऑफ इंडिया, हैदराबाद** को उपभोक्ता कल्याण कोष से 38,16,160/- रुपए की लागत की वित्तीय सहायता के साथ उपभोक्ता अध्ययन ग्रामीण केंद्र की स्थापना के लिए मंजूरी दी गई।
- (11) पश्चिम बंगाल, बिहार, उड़ीसा, नागालैंड, कर्नाटक और तमिलनाडु को क्रमशः 6.48 करोड़ रुपए, 2.63 करोड़ रुपए, 2.63 करोड़ रुपए, 2.63 करोड़ रुपए, 2.63 करोड़ रुपए और 1.02 करोड़ रुपए की लागत पर **संकाय निधि** की स्थापना के लिए मंजूरी दी गई।

राज्य उपभोक्ता हैल्प लाइन स्कीम (योजना):-

राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन नेशनल कंज्यूमर हैल्प लाइन की तर्ज पर राज्य उपभोक्ता हैल्प लाइन की स्थापना करने की एक नई योजनागत स्कीम है जो राज्य और राज्य के सक्रिय स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के बीच एक भागीदारी प्रयास होगा। ये हैल्प लाइन संबंधित राज्य की क्षेत्रीय भाषा और हिन्दी – अंग्रेजी में सेवा प्रदान करेगी। इन राज्य हैल्प लाइनों को नेशनल कंज्यूमर हैल्प लाइन के साथ नेटवर्क से जोड़ा जाएगा ताकि पहले से उपलब्ध डाटा बेस और अनुभव का प्रयोग किया जा सके। अब तक 21 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को राज्य उपभोक्ता हैल्प लाइन स्थापित करने की लिए निधियां मंजूर की गई हैं। स्कीम को 12वीं योजना के दौरान जारी रखने का निर्णय लिया गया।

स्कीम के उद्देश्य

राज्य उपभोक्ता हैल्प लाइन की स्थापना निम्नलिखित उद्देश्यों के साथ किए जाने का प्रस्ताव है :-

1. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र स्तर पर संसाधन केंद्र का विकास, जिसको राष्ट्रीय संसाधन केंद्र के साथ नेटवर्क से जोड़ा जाएगा।
2. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र विकसित करना।
3. अधिकतम विवादों को न्यायालय से बाहर सुलझाना।
4. शिकायतों का शीघ्र समाधान
5. ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंचना।
6. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र स्तर के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की क्षमता का निर्माण।
7. राज्य/संघ राज्य क्षेत्र स्तर के तंत्र को अनुभव प्रदान करना।
8. कम्पनियों और सेवा प्रदाताओं को उपभोक्ता विवाद सुलझाने में अधिक सक्रिय बनाना।
9. अंग्रेजी भाषा के अलावा क्षेत्रीय भाषा में सेवा प्रदान करना।

उपभोक्ता कल्याण कोष

वर्ष 2013-14 के दौरान परिव्यय/परिणाम/लक्ष्यों और वास्तविक उपलब्धियों का विवरण

योजना-भिन्न

(करोड़ रुपए में)

| क्र.सं. | स्कीम/कार्यक्रम का नाम | उद्देश्य/परिणाम | परिव्यय 2013-14* | 2013-14 के दौरान व्यय* | डेलीबरेबल्स/फिजिकल आउटपुट | उपलब्धिया कालम 5 के संदर्भ में | अंतर के कारण |
|---------|---|--|--------------------------------|------------------------|--|--------------------------------|--------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| I. | 0.4.01 प्रशिक्षण और शिक्षा सहित जागरूकता कार्यक्रम 04.01..31 सहायता अनुदान 4.01.35 पूंजी निवेश के लिए सहायता अनुदान | | 45.80 14.00 1.00 | 6.26 | | | |
| क. | (i) कंज्यूमर ऑनलाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर(कोर), कंज्यूमर कोआर्डिनेशन काउंसिल नौएडा, (उ0प्र0) द्वारा स्थापित | i) 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 प्रतितोष और सूचना प्रौद्योगिकी पद्धति का उपयोग करके उनका प्रतितोष करना है। | 0.75 | 0.25 | i) ऑनलाइन डाटाबेस विकसित करना ii) उपभोक्ता से संबंधित मुद्दों को ठीक समय पर अपलोड और अपडेट करना। iii) अधिकतम उपभोक्ताओं के लाभ के लिए प्रमुख स्थानीय भाषाओं में ऑनलाइन सूचना उपलब्ध कराना। | | दूसरे चरण की प्रथम किस्त |

| | | | | | | | |
|----|--|--|-------|-------|---|--|--|
| ख. | (i) भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (एससीएचकेआरएमपी), नई दिल्ली | राज्य स्तर पर रिसोर्स सेंटर का विकास जिसे नेटवर्किंग के जरिए राष्ट्रीय रिसोर्स सेंटर से जोड़ा जाएगा। | 1.67 | 0.11 | | | नेटवर्किंग के लिए |
| | (ii) भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, आई पी इस्टेट, रिंग रोड, नई दिल्ली | आई आई पी ए में उपभोक्ता अध्ययनों के लिए एक केन्द्र स्थापित करना और चलाना। (i) उपभोक्ता संरक्षण और कल्याण के क्षेत्र में गहन शोध करना/सुकर बनाना। | 2.01 | 2.01 | i) उपभोक्ता संरक्षणों से संबंधित समकालीन मुद्दों पर सेमिनार/प्रशिक्षण कार्यालाओं/सम्मेलनों/राउंड टेबलों का आयोजन करना। ii) व्यापार उद्योग और नेट को सक्रिय करना। | | प्रथम चरण की अंतिम किस्त दो सेमिनारों/कार्यशालाओं के लिए प्रथम चरण की अंतिम किस्त |
| | (iii) भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली | उपभोक्ता अधिकारों, हितों और कल्याण के बेहतर संरक्षण सुकर और संवर्धित करना/सेमिनार/कार्यशाला आदि का आयोजन करना। ई कॉमर्स में उपभोक्ता हितों और वित्तीय सेवाओं में उपभोक्ता मुद्दों का उत्पादन। | 0.18 | 0.18 | | | |
| ग. | उपभोक्ता शिक्षा के हित में स्वैचिदिक संगठन (वीओआईसीई), नई दिल्ली | उपभोक्ता अनुकूल पुरस्कार | 0.01 | 0.01 | | | सदस्यों की बैठक के संचालन के लिए |
| घ. | नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसआईयू), बंगलौर | उपभोक्ता कानून और व्योहार पर पीठ एनएलएसआईयू, एक केंद्रित शैक्षिक क्षमता और नेतृत्व को विकसित और स्थापित करती है और भारत में उपभोक्ता मामलों संबंधी सभी मुद्दों में योगदान देता है। | 0.15 | 0.15 | | | |
| ड. | एनसीडीआरसी, नई दिल्ली | (i) एडवोकेसी और क्लास एक्शन पर खर्चों को पूरा करने के लिए | 0.007 | 0.007 | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|--|------|------|--|--|--|
| | | (ii) क्लर्क लगाने के लिए | 0.36 | 0.36 | | | |
| च. | अयोल्टा ह्यूमन रिसोर्सिज सोसायटी, नागालैण्ड | लॉंगलैंग जिला, नागालैण्ड में उपभोक्ता जागरूकता | 0.45 | 0.15 | | | |
| छ. | वी.किक्खी कल्याण सोसायटी, नागालैण्ड | उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम | 0.30 | 0.10 | | | |
| ज. | सोसायटी, नागालैण्ड के विकास के लिए संघ | उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम | 0.15 | 0.15 | | | |
| झ. | ईस्ट जोन स्पोर्ट्स एण्ड गेम्स डेवलेपमेंट एसोसिएशन, जिला-दिमाहासो (असम) | उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम | 0.05 | 0.05 | | | |
| ञ. | बहुजन हिताय बहुजन सुखाय बहुउद्देशीय प्रसारक मंडल रुद्धा, महाराष्ट्र | उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम | 0.05 | 0.05 | | | |
| ट. | वेंगजिंग व्यूमन एण्ड गर्ल्स सोसायटी (डब्ल्यूडब्ल्यूएजीएस) मणिपुर | “उपभोक्ता अधिकारों का प्रोत्साहन” | 0.05 | 0.05 | | | |
| ठ. | मेगा ग्रामीण विकास सोसायटी, कर्नाटक | उपभोक्ता साक्षरता और जागरूकता निर्माण कार्यक्रम | 0.05 | 0.05 | | | |
| ड. | ग्रामीण कलाकार कल्याण सोसायटी, जम्मू (जम्मू एण्ड कश्मीर) | “उपभोक्ता अधिकारों का प्रोत्साहन”, साक्षरता और जागरूकता बढ़ाने के लिए प्रशिक्षण अभियान | 0.05 | 0.05 | | | |
| ढ. | लक्ष्मीबाई सोवाभवी ग्राम विकास मंडल महाराष्ट्र | उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम | 0.02 | 0.02 | | | |

| | | | | | | | |
|----|---|--|-------|-------|----|--|--|
| ग. | मैसर्स राघवेंद्र ट्रस्ट फॉर एजुकेशन एण्ड एनवायरनमेंट एक्शन फॉर नीड्स, कर्नाटक | उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम | 0.09 | 0.045 | -- | | |
| त. | केरल राज्य सिविल सप्लायर्स कारपोरेशन सप्लाइको, कोच्चि (केरल) | उपभोक्ता सशक्तिकरण और सामाजिक न्याय के उपाय के रूप में चल उचित दर की दुकानें | 1.50 | 1.50 | | | |
| थ. | नेट क्रिएटिव माइंड सोल्यूशन प्राइवेट लिमिटेड, दिल्ली | | 0.02 | 0.02 | | | |
| द. | पश्चिम बंगाल राष्ट्रीय न्यायिक विज्ञान विश्वविद्यालय, कोलकाता | उपभोक्ता कानून और उपभोक्ता संरक्षण | 0.065 | 0.065 | | | |
| ध. | मैसर्स बुंदेला ग्रामोद्योग सेवा संस्था, उत्तर प्रदेश | उपभोक्ता जागरूकता अभियान | 0.05 | 0.05 | | | |
| न. | मैसर्स सिकिंग मॉडर्न एप्लीकेशन फॉर रियल ट्रांसफॉर्मेशन, 'मेवात रेडियो', नई दिल्ली | समुदाय आधारित रेडियो/उपभोक्ता हैल्पलाइन | 0.10 | 0.10 | | | |
| प. | मैसर्स नेशनल लॉ इंस्टीट्यूट, भोपाल | उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण में चेयर प्रोफेसरशिप | 0.23 | 0.23 | | | |
| फ. | मैसर्स सोसायटी फॉर एडवांसमेंट ऑफ विलेजर्स एम्प्लॉयमेंट एण्ड रिहैबिलिटेशन ऑफ ऑल (सवेरा), नई दिल्ली | उपभोक्ता सशक्तिकरण और जागरूकता अभियान | 0.50 | 0.50 | | | |

| | | | | | | | |
|----|--|---|------------------|---|----|--|--|
| ब. | मैसर्स मुंडा धुनपुर कल्याण समिति, देहरादून (उत्तराखंड) | उपभोक्ता साक्षरता प्रसार सामग्री उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम और उपभोक्ता शिक्षा पर जागरूकता निर्माण | 0.10 | 0.10 | | | |
| भ. | (i) फेडरेशन ऑफ इंडियन चैम्बर्स ऑफ कॉमर्स एण्ड इंडस्ट्री (फिक्की), नई दिल्ली, हाई (एचएलजी) (ii) फिक्की (एमएसी) | आन्तरिक व्यापार सुधार संबंधी उच्च स्तरीय समूह के लिए नॉलेज वर्क सार्वजनिक निजी भागीदारी के तहत मध्यस्थता परामर्श केंद्र की स्थापना करना। | 0.15 0.58 | 0.15 दूसरी और अंतिम किस्त 0.15 करोड़ रु. और अतिरिक्त निधि 0.05 करोड़ रु. | -- | | 1. भारत में उपभोक्ता विवादों के समाधान में मध्यस्थता को अपनाने के लिए एक कार्यान्वयन योग्य समाधान का विकास और आकलन करना। 2. न्यायालय द्वारा मध्यस्थता के लिए सन्दर्भित मामले (दिल्ली राज्य उपभोक्ता न्यायालय और चिन्हित किए गए जिला मंचों द्वारा) 3. उपभोक्ता विवादों में सर्वोत्तम अन्तर्राष्ट्रीय पद्धतियों पर आधारित मध्यस्थता की व्यवस्था करने के लिए प्रशिक्षकों का चयन और प्रशिक्षण। 4. पूरे भारत के शिक्षा संस्थाओं, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और उद्योग से मध्यस्थों का प्रशिक्षण। 5. पणधारियों के साथ एक राष्ट्रीय स्तर की विचार गोष्ठी का आयोजन करना 6. भारत में प्रमुख महानगरों में मध्यस्थता को बढ़ावा देने के |

| | | | | | | | |
|----|---|--|-------|-------|---|---|--|
| | | | | | | <p>लिए जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन करना।</p> <p>7. भारत में मध्यस्थता की अवधारणा को बढ़ावा देने तथा सर्वोत्तम अन्तर्राष्ट्रीय पद्धतियों के प्रसार के लिए एक वेबसाइट बनाना।</p> <p>8. अनुसन्धान पर आधारित कार्रवाई करना और मध्यस्थता प्राप्त केंद्र के साथ उपभोक्ता और कारोबार के अनुभवी मध्यस्थों के फीड बैक के दस्तावेज बनाना।</p> | |
| II | 04.04 उपभोक्ता कल्याण कोष का स्थापना व्यय | | 0.30 | 0.22 | | | |
| II | 3601 राज्य सरकारों को सहायता अनुदान | | | | | | |
| क. | कायिक निधि स्कीम | कुल राशि का 75% केंद्रीय अंशदान और विशेष श्रेणी के राज्यों के लिए 90% केंद्रीय अंशदान सहित राज्यों में कारपस निधि के सृजन के लिए | 33.00 | 32.99 | 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। | गुजरात, तमिलनाडु, उड़ीसा, बिहार, कर्नाटक, आंध्र प्रदेश में कायिक निधि का सृजन कर लिया गया है। | |

केवल मुख्य परियोजनाएं दिखाई गई हैं।

योजनागत स्कीम

| | | | | | | | |
|--|--|--|----------------------------|----------------------------|--|---|---|
| <p align="center">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 align="center">2.50</p> | <p align="center">1.50</p> | <p>i) राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतिलोष तन्त्र विकसित करना। ii) अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। iii) शिकायतों का शीघ्र समाधान iv) ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच। v) राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। vi) राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। vii) कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। viii) अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी।</p> | <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 align="center">(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 align="center">0.50</p> | <p align="center">--</p> | <p>i) राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतिलोष तन्त्र विकसित करना। ii) अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। iii) शिकायतों का शीघ्र समाधान iv) ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच। v) राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। vi) राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। vii) कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। viii) अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी।</p> | | |

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 करने के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैं:-

1. क्षेत्र के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक बाट तथा माप मानकों का समय-समय पर सत्यापन।
2. विधिक माप विज्ञान के तहत आने वाले बाट तथा माप उपकरणों का मॉडल अनुमोदन परीक्षण करवाना।
3. उद्योगों द्वारा प्रयुक्त माप उपकरणों का अंशांकन।
4. 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।
5. क्षेत्र के प्रवर्तन कर्मचारियों के लिए आवश्यकता पर आधारित प्रशिक्षण सेमिनार आयोजित करना।

स्कीम

12वीं योजना के दौरान भारत सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग ने दो स्कीमें आरम्भ की हैं, 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।

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 समय तरीके से राज्य विधिक माप विज्ञान के आधार ढांचे का विस्तार करना।

राज्य प्रवर्तन मशीनरी को सुदृढ करने के लिए वर्ष 2012-17 के दौरान 270 करोड़ रुपए के परिव्यय के साथ चल रही स्कीम को समय रूप से कार्यान्वित किया जाएगा। इस स्कीम के तहत, वर्ष 2012-13 के दौरान राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सैंकेंडरी/कार्यकारी, मानक प्रयोगशालाओं/टैंक लॉरी अंशांकन 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 24.99 करोड़ रुपए खर्च कर दिए हैं और मानक उपकरणों की आपूर्ति के लिए भारत सरकार टकसाल, मुम्बई को 11.66 करोड़ रुपए दिए गए हैं। 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।

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 है। 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 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 खर्च की गई।

वर्ष 2012-13 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 2012-13 | | | वास्तविक व्यय | | परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स/ वास्तविक आउटपुट | उपलब्धियां कॉलम 6 के संदर्भ में | अंतर के कारण |
|---------|--|--|-----------------|-------|----------------------------|---------------|-------|---|--|--|
| | | | 4(i) | 4(ii) | 4(iii) | योजना-भिन्न | योजना | | | |
| 1 | राज्यों/संघ क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान आधार ढांचे का सुदृढीकरण। | बाट और माप कानून के बेहतर प्रवर्तन के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में विधिक माप विज्ञान के आधार ढांचे को मजबूत करना। | योजना-भिन्न बजट | 44.49 | पूरक अतिरिक्त बजटीय संसाधन | योजना-भिन्न | 21.47 | राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को मानक प्रयोगशाला भवनों के निर्माण और उपकरणों की आपूर्ति के लिए सहायता अनुदान। | सहायता अनुदान जारी किया गया। | डी.जी.एस.एंड डी. उपकरणों की आपूर्ति के लिए टेंडरों को अंतिम रूप नहीं दे सका। |
| 2 | क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला और विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढीकरण | बेहतर उपभोक्ता संरक्षण हेतु आधार-ढांचे को मजबूत बनाना। | | 1.74 | | | 1.72 | नई परीक्षण सुविधा, जैसे फ्लो मेजरमेंट इत्यादि, का निर्माण करना। | आईआईएलएम का नवीकरण कार्य एवं आर.आर.एस.एल. में फ्लो मापन सुविधा | |

वर्ष 2013-14 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 2013-14 | | | वास्तविक व्यय | | 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। | | 60.00 सं0अ0- 52.22 | | | 50.69 | - विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को वे-ब्रिज के परीक्षण के लिए मोबाइल किट, सी.एन.जी/एल.पी.जी. किटों की आपूर्ति। - मानक पुस्तकालय भवन के निर्माण हेतु सहायता अनुदान। | - मोबाइल किटों की आपूर्ति की गई, - एल0पी0जी0/सी0एन0जी0 किट्स - सहायता अनुदान जारी किया गया। | |
| 2 | क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला और विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढीकरण | बेहतर उपभोक्ता संरक्षण हेतु आधार-ढांचे को मजबूत बनाना। | | 4.00 सं0अ0- 2.06 | | | 1.99 | फ्लो मीजरमेंट आदि जैसी नई परीक्षण सुविधा का सृजन। | आर0आर0एस0एल0 में फ्लो मैनेजमेंट तथा आई0आई0एल0एम0 का नवीनीकरण कार्य। | |

उपभोक्ता संरक्षण एकक
पिछले कार्य निष्पादन की समीक्षा
2012-13 की समीक्षा

(करोड़ रुपए में)

| क्र०सं० | स्कीम/कार्यक्रम का नाम | उद्देश्य/परिणाम | 2012 -13 के लिए परिव्यय | वास्तविक व्यय (31.03.13) | परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स | कॉलम (6) के संदर्भ में उपलब्धियां (31.03.2013) | टिप्पणियां |
|---------|--|--|-------------------------|--------------------------|---|--|------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. | उपभोक्ता संरक्षण कक्ष | उपभोक्ता संरक्षण कक्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, संरक्षण अधिनियम 1986 और अन्य संबंधित गतिविधियों के प्रशासन में विभाग को सचिवालयी सेवा मुहैया करता है। | 0.50 | 0.3746 | वर्ष 2012-13 के दौरान केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की एक बैठक आयोजित की गई। | दिनांक 16.11.2012 को कोचि (केरल) में सी०सी०पी०सी० की बैठक का आयोजन किया गया। | |
| 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 जो देश में सभी उपभोक्ता मंचों के कम्प्यूटरीकरण की व्यवस्था करेगा। इस परियोजना में उपभोक्ताओं तथा अन्य संबंधितों को सूचना तक पहुंच की अनुमति होगी। | 10.10 | 9.6508 | सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन डेवलपमेंट अपग्रेडेशन। एन०आई०सी० में सपोर्ट सैल तथा परियोजना प्रबंधन। जिला फोरम में नए हार्डवेयरों की आपूर्ति। | स्कीम के तहत गतिविधियां चलाने के लिए एन०आई०सी० को 9.6508 करोड़ रु० जारी किए गए। | |
| 3. | उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण | स्कीम उपभोक्ता मंचों के आधार-ढांचे को और मजबूत करेगी ताकि इन मंचों को पूरी तरह से कार्यात्मक बनाने के लिए न्यूनतम स्तर की सुविधाएं मुहैया कराई जा सकें। सभी पात्र राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता प्रभावी कार्यकरण के लिए उपभोक्ता मंचों के आधार-ढांचे को मजबूत करेगी। | 25.00 | 7.3683 | उन उपभोक्ता मंचों की अवसंरचना कार्य को पूरा करना जो अभी तक स्कीम के तहत कवर नहीं किए गए थे। | मिजोरम, पंजाब, पश्चिम बंगाल, तमिलनाडु, उत्तर प्रदेश तथा त्रिपुरा को कवर करते हुए स्कीम के तहत 7.3683 करोड़ रु० स्वीकृत किए गए। | |
| | | कुल योग: | 35.60 | 17.3937 | | | |

2013-14 में कार्यनिष्पादन की समीक्षा

(करोड़ रुपए में)

| क्र0सं0 | स्कीम/कार्यक्रम का नाम | उद्देश्य/परिणाम | 2013-14 के लिए परिव्यय | वास्तविक व्यय (31.03.2014 तक) | परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स | कॉलम (6) के संदर्भ में उपलब्धियां (31.03.2014) | 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 | 0.1306 | वर्ष 2013-14 के दौरान केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की एक बैठक आयोजित की गई। | केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की बैठक 03.02.2014 को कोच्चि (केरल) 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 सभी उपभोक्ता मंचों को कम्प्यूटरीकृत किया जाएगा। यह परियोजना उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों से संबंधित विभिन्न प्रकार की सूचनाओं तक पहुंचने में मदद करेगी। | 23.85 | 22.00 | साफ्टवेयर एप्लीकेशन डेवलपमेंट अपग्रेडेशन। सहायता कक्ष और परियोजना प्रबंधन एन आई सी में। जिला मंचों को नए हार्डवेयर की आपूर्ति। | इस स्कीम के अंतर्गत गतिविधियां चलाने के लिए एन आई सी को 22.00 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 सकें। सभी पात्र राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को दी जाने वाली सहायता से उपभोक्ता मंचों का आधारढांचा सुदृढ होगा और वे प्रभावी रूप से कार्य कर सकेंगे। | 22.22 | 19.043 | उन उपभोक्ता मंचों के आधार ढांचे को पूरा करना, जो इस स्कीम के अधीन नहीं आते हैं। | 11 राज्यों को कवर करते हुए स्कीम के तहत 19.043 करोड़ रु0 स्वीकृत किए गए। | |
| | | कुल योग | 46.47 | 41.1736 | | | |

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 योजना 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 योजनागत स्कीम के संबंध में वर्ष 2012-13 और 2013-14 के संदर्भ में उपलब्धियां अनुलग्नक-I और II में दी गई हैं।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पिछले कार्यनिष्पादन की समीक्षा

वर्ष 2012-13 के दौरान राष्ट्रीय परीक्षण शाला योजनागत स्कीम के उद्देश्य, लक्ष्य और उपलब्धियां

(करोड़ रुपए में)

| क्र.सं. | स्कीम/कार्यक्रम का नाम | उद्देश्य/परिणाम | परिव्यय 2012-13 | वास्तविक व्यय संशोधित अनुमान के संदर्भ में | परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स | उपलब्धियां कॉलम 6 के संदर्भ में | अंतर के कारण, कॉलम 6 के संदर्भ में। |
|---------|------------------------|--|---|--|---|--|-------------------------------------|
| 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। | बजट अनुमान 18.00 (विभाजन) - राजस्व-3.30 पूंजी-14.70 संशोधित अनुमान 13.00 (विभाजन)- राजस्व-2.50 पूंजी-10.50 | 11.98 (विभाजन)- राजस्व-2.38 पूंजी-9.60 | राजस्व शीर्ष (1) सूचना प्रौद्योगिकी सहित आवर्ती व्यय पूंजीगत शीर्ष (1) नई मशीनरी और उपकरणों की खरीद (2) मुख्य कार्य (भूमि और भवन) | राजस्व शीर्ष संशोधित अनुमान का 95% पूंजीगत शीर्ष i) मशीनरी एवं उपस्कर शीर्ष के तहत संशोधित अनुमान की तुलना में 97.60% (वास्तविक संशोधित अनुमान - 2.50, वास्तविक व्यय - 2.44) ii) मुख्य कार्य (भूमि और भवन) शीर्ष के तहत संशोधित अनुमान की तुलना में 57.75% (वास्तविक संशोधित अनुमान - 8.00, सी0पी0डब्ल्यू0डी0 को प्राधिकृत) | -- |

अनुलग्नक- II

वर्ष 2013-14 के दौरान राष्ट्रीय परीक्षण शाला योजनागत स्कीम के उद्देश्य, लक्ष्य और उपलब्धियां

(करोड़ रुपए में)

| क्र.सं. | स्कीम/कार्यक्रम का नाम | उद्देश्य/परिणाम | परिचय 2013-14 (योजना) | वास्तविक व्यय | परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स | उपलब्धियां कॉलम 6 के संदर्भ में | उपलब्धियां, अंतर के कारण, कॉलम 6 के संदर्भ में। |
|---------|------------------------|--|--|--|---|---------------------------------|---|
| 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। | संशोधित अनुमान 11.38 (विभाजन)- राजस्व-2.85 पूंजी- 8.53 | 11.66 (विभाजन)- राजस्व- 2.83 पूंजी- 8.87 | राजस्व शीर्ष (1) सूचना प्रौद्योगिकी सहित आवर्ती व्यय पूंजीगत शीर्ष (1) नई मशीनरी और उपकरणों की खरीद (2) मुख्य कार्य (भूमि और भवन) | पूर्णतः प्राप्त | --- |

उपभोक्ता जागरूकता स्कीम

उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में वर्ष 2012-13 के दौरान उद्देश्यों, लक्ष्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें नीचे की तालिका में दी गई हैं :-

(करोड़ रुपए में)

| क्र.सं. | स्कीम/कार्यक्रम का नाम | उद्देश्य/परिणाम | परिव्यय 2012-13 | 2012-13 के दौरान व्यय | परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स | उपलब्धियाँ 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। | 75.00 | 66.46 | (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 (i) व्यापार मेलों/प्रदर्शनियों में भागीदारी। (ii) उपभोक्ता जागरूकता सूचकांक का विकास। | लक्ष्य प्राप्त कर लिए गए हैं। | लागू नहीं। |

उपभोक्ता जागरूकता स्कीम

उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में वर्ष 2013-14 के दौरान उद्देश्यों, लक्ष्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें नीचे की तालिका में दी गई हैं :-

(करोड़ रुपए में)

| क्र.सं. | स्कीम/कार्यक्रम का नाम | उद्देश्य/परिणाम | परिव्यय 2013-14 | 2013-14 के दौरान व्यय | परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स | उपलब्धियाँ 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। | 75.00 करोड़ | 70.76 | (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। | लक्ष्य प्राप्त कर लिए गए हैं। | लागू नहीं। |

अध्याय - V

वित्तीय समीक्षा

वित्तीय समीक्षा संबंधी इस अध्याय में 2010-11 से व्यय के साथ-साथ बजट अनुमानों और संशोधित अनुमानों के समग्र रुझान दिए गए हैं। आंकड़ों को स्कीम-वार पृथक किया गया है।

हाल ही के वर्षों में व्यय और बजट अनुमानों/संशोधित अनुमानों का रुझान

योजनागत

(करोड़ रु0 में)

| सं0 | स्कीम | बजट अनुमान | | | | | संशोधित अनुमान | | | | वास्तविक व्यय | | | |
|-----|---|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|
| | | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 | 2014-2015 | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 | 2010-2011 | 2011-2012 | 2012-2013 | 2013-2014 ** |
| 1 | राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग | 3.44 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2.39 | 2.39 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 2.39 | 0.00 | 0.00 |
| 2 | उपभोक्ता जागरूकता | 84.02 | 87.23 | 89.00 | 75.00 | 75.00 | 80.67 | 87.23 | 58.00 | 71.00 | 80.27 | 85.73 | 66.46 | 70.76 |
| 3 | उपभोक्ता संरक्षण | 30.82 | 33.69 | 49.00 | 58.77 | 55.00 | 23.24 | 15.29 | 13.75 | 41.44 | 20.48 | 12.48 | 17.06 | 41.17 |
| 4 | बाट एवं माप | 62.50 | 64.44 | 58.00 | 64.00 | 61.00 | 61.00 | 48.78 | 53.76 | 54.28 | 59.45 | 45.86 | 22.35 | 54.18 |
| 5 | राष्ट्रीय परीक्षण शाला | 17.17 | 21.22 | 18.00 | 18.75 | 21.00 | 17.17 | 18.00 | 13.00 | 11.38 | 15.67 | 16.86 | 9.44 | 11.66 |
| 6 | वायदा बाजार आयोग का सुदृढिकरण | 17.50 | 14.00 | 15.00 | 16.20 | * | 10.53 | 10.00 | 8.00 | 11.80 | 9.17 | 9.08 | 8.02 | 11.80 |
| 7 | सोने की हॉलमार्किंग तथा असेडिंग केन्द्रों की स्थापना/मानकीकरण और गुणता नियंत्रण | 3.05 | 2.42 | 10.00 | 5.28 | 5.00 | 1.50 | 2.31 | 2.00 | 0.60 | 1.53 | 2.28 | 1.80 | 0.60 |
| 8 | उपभोक्ता हैल्पलाईन | 1.50 | 2.00 | 2.00 | 3.00 | 3.00 | 1.50 | 1.00 | 1.49 | 1.50 | 1.35 | 0.94 | 1.27 | 1.50 |
| | कुल | 220.00 | 225.00 | 241.00 | 241.00 | 220.00 | 198.00 | 185.00 | 150.00 | 192.00 | 187.92 | 175.62 | 126.40 | 191.67 |

* 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 व्यय (अनंतिम)

**वर्ष 2013-14 के दौरान व्यय के रुझान के साथ-साथ बजट अनुमान/संशोधित अनुमान
योजनागत**

वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान बजट अनुमान 2013-14 में कुल 241.00 करोड़ रु0 का आबंटन किया गया जिसको बाद में संशोधित अनुमान स्तर पर घटाकर 192.00 करोड़ रु0 कर दिया गया। दिनांक 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार वास्तविक व्यय 191.67 करोड़ रु0 था जो 192.00 करोड़ रु0 के संशोधित बजट अनुमान का 99.83 प्रतिशत बनता है। स्कीमवार और मुख्य शीर्षवार आबंटन और व्यय नीचे दिया गया है।

(करोड़ रु0 में)

| क्र0सं0 | स्कीम आदि | मुख्य शीर्ष | बजट अनुमान 2013-2014 | संशोधित अनुमान 2013-2014 | वास्तविक व्यय 2013-14 ** | बजट अनुमान 2014-2015 |
|---------|---|-------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| 1. | उपभोक्ता जागरूकता | 2552 | 7.80 | 7.80 | -- | 7.80 |
| | | 3456 | 58.20 | 58.20 | 66.00 | 62.50 |
| | | 3601 | 7.50 | 4.91 | 4.67 | 4.20 |
| | | 3602 | 1.50 | 0.09 | 0.09 | 0.50 |
| 2. | उपभोक्ता संरक्षण | 2552 | 5.88 | 5.69 | -- | 5.50 |
| | | 3456 | 22.71 | 20.00 | 22.13 | 24.00 |
| | | 3601 | 29.52 | 15.75 | 19.04 | 25.40 |
| | | 3602 | 0.66 | 0.00 | -- | 0.10 |
| 3. | बाट एवं माप | 2552 | 5.99 | 5.99 | -- | 5.50 |
| | | 3475 | 35.01 | 34.56 | 39.28 | 32.05 |
| | | 3601 | 19.25 | 11.47 | 12.71 | 16.75 |
| | | 3602 | 0.25 | 0.25 | 0.25 | 0.50 |
| | | 4552 | 0.50 | 0.00 | -- | 0.70 |
| | | 5475 | 3.00 | 2.01 | 1.94 | 5.50 |
| 4. | राष्ट्रीय परीक्षण शाला | 3425 | 2.50 | 2.85 | 2.83 | 3.20 |
| | | 4552 | 1.88 | 1.88 | -- | 2.10 |
| | | 5425 | 14.37 | 6.65 | 8.83 | 15.70 |
| 5. | वायदा बाजार आयोग का सुदृढिकरण | 2552 | 1.62 | 1.18 | -- | * |
| | | 3475 | 14.58 | 10.62 | 11.80 | * |
| 6. | सोने की हॉलमार्किंग तथा असेडिंग केन्द्र की स्थापना/मानकीकरण और गुणता नियंत्रण | 2552 | 0.54 | 0.06 | -- | 0.50 |
| | | 2852 | 4.74 | 0.54 | 0.60 | 4.50 |
| 7. | उपभोक्ता हैल्पलाईन | 3456 | 0.00 | 0.00 | -- | 0.30 |
| | | 3601 | 2.50 | 1.50 | 1.50 | 2.20 |
| | | 3602 | 0.50 | 0.00 | -- | 0.50 |
| | कुल | | 241.00 | 192.00 | 191.67 | 220.00 |

- * वायदा बाजार आयोग को 2013-14 के दौरान वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग को हस्तांतरित कर दिया गया है।
योजना आबंटन का 10 प्रतिशत पूर्वोत्तर क्षेत्र तथा सिक्किम के प्रयोग के लिए उपलब्ध कराया गया है। इस प्रयोजन के लिए निधियों को 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 व्यय (अंतिम)

**वर्ष 2013-14 के दौरान व्यय के रुझान के साथ-साथ बजट अनुमान/संशोधित अनुमान
योजनेत्तर**

वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान बजट अनुमान 2013-14 में कुल 315.90 करोड़ ₹0 का आबंटन किया गया जिसको बाद में संशोधित अनुमान स्तर पर घटाकर 220.86 करोड़ ₹0 कर दिया गया। दिनांक 31.03.2014 की स्थिति के अनुसार वास्तविक व्यय अंतिम 220.60 करोड़ ₹0 निबल है 2013-14 के संशोधित अनुमान के कुल आबंटन का लगभग 100 प्रतिशत बनता है। स्कीमवार और मुख्य शीर्षवार आबंटन और व्यय नीचे दिया गया है।

| (करोड़ ₹0 में) | | | | | | |
|----------------|-------------------------------------|-------------|-------------------------|-----------------------------|----------------------------|-------------------------|
| क्र.सं0 | स्कीम | मुख्य शीर्ष | बजट अनुमान 2013-2014 | संशोधित अनुमान 2013-2014 | वास्तविक व्यय 2013-14** | बजट अनुमान 2014-2015 |
| 1 | सचिवालयीय आर्थिक सेवाएं | 3451 | 17.31 | 16.24 | 16.12 | 20.68 |
| 2 | राष्ट्रीय परीक्षण शाला | 3425 | 28.29 | 26.89 | 26.85 | 29.41 |
| 3 | सब्सिडीज | 2408 | 250.00 | 158.39 | 158.18 | 10.00 |
| 4 | उपभोक्ता संरक्षण | 3456 | 8.82 | 8.46 | 8.59 | 10.68 |
| 5 | बाट तथा माप विनियमन | 3475 | 4.89 | 4.71 | 4.61 | 4.87 |
| 6 | अंतर्राष्ट्रीय सहयोग | 3475 | 0.15 | 0.15 | 0.23 | 0.15 |
| 7 | बाजारों का विनियमन | 3475 | 6.44 | 6.02 | 6.02 | # |
| 8 | उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजना | 3456 | 15.30 | 11.80 | 6.27 | 7.80 |
| | | 3601 | 30.00 | 33.50 | 32.99 | 6.80 |
| | | 3602 | 0.50 | 0.50 | 0.00 | 0.40 |
| 9 | वापिस लौटाई गई राशि * | | (-) 45.80 | (-) 45.80 | (-) 39.26 | (-) 15.00 |
| | कुल | | 315.90 | 220.86 | 220.60 | 75.79 |

* 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। प्राप्तियों को मुख्य शीर्ष 8229 - विकास और कल्याण कोष, 123 - उपभोक्ता कल्याण कोष में डाला जा रहा है।

वायदा बाजार आयोग को वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग को हस्तांतरित कर दिया गया है।

** प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा बुक किया गया व्यय (अंतिम)

स्कीम-वार, मुख्य शीर्ष-वार वित्तीय अपेक्षाएं/बजटीय परिव्यय 2012-13 से आगे

(करोड़ ₹0 में)

| स्कीम | मुख्य शीर्ष | बजट अनुमान 2012-2013 | | | संशोधित अनुमान 2012-2013 | | | बजट अनुमान 2013-2014 | | | संशोधित अनुमान 2013-2014 | | | बजट अनुमान 2014-2015 | | |
|---|----------------------|------------------------|-----------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|--|----------------------|------------------------|
| | | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल |
| 1. सचिवालय आर्थिक सेवाएं | 3451 | -- | 16.86 | 16.86 | -- | 15.83 | 15.83 | -- | 17.31 | 17.31 | -- | 16.24 | 16.24 | -- | 20.68 | 20.68 |
| 2. पूर्वोत्तर क्षेत्र की परियोजना/स्कीमों के लिए एकमुश्त प्रावधान (राजस्व खंड) | 2552 | 21.50 | -- | 21.50 | 13.63 | -- | 13.63 | 21.83 | -- | 21.83 | 20.72 | -- | 20.72 | 19.30 | -- | 19.30 |
| 3. राष्ट्रीय परीक्षण शाला | 3425 | 3.30 | 25.72 | 29.02 | 2.50 | 26.19 | 28.69 | 2.50 | 28.29 | 30.79 | 2.85 | 26.89 | 29.74 | 3.20 | 29.41 | 32.61 |
| 4. उपभोक्ता उद्योग भारतीय मानक ब्यूरो | 2852 | 9.00 | -- | 9.00 | 1.80 | -- | 1.80 | 4.74 | -- | 4.74 | 0.54 | -- | 0.54 | 4.50 | -- | 4.50 |
| 5. दालों के आयात पर हुए घाटे को पूरा करने के लिए सब्सिडी | 2408 | -- | 300.00 | 300.00 | -- | 270.00 | 270.00 | -- | 250.00 | 250.00 | -- | 158.39 | 158.39 | -- | 10.00 | 10.00 |
| 6. उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता जागरूकता | 3456 3601 3602 | 86.69 32.98 1.63 | 7.59 -- -- | 94.28 32.98 1.63 | 55.86 7.73 0.35 | 8.53 -- -- | 64.39 7.73 0.35 | 80.06 36.48 1.90 | 8.82 -- -- | 88.88 36.48 1.90 | 78.20 20.66 0.09 | 8.46 -- -- | 86.66 20.66 0.09 | 86.50 29.60 0.60 | 10.68 -- -- | 97.18 29.60 0.60 |
| 7. मूल्य नियन्त्रण कक्ष का सुदृढीकरण | 3456 3601 3602 | 1.65 1.03 0.02 | -- -- -- | 1.65 1.03 0.02 | 0.40 0.24 0.04 | -- -- -- | 0.40 0.24 0.04 | 0.85 0.54 0.26 | -- -- -- | 0.85 0.54 0.26 | -- -- -- | -- -- -- | -- -- -- | उपभोक्ता संरक्षण के साथ विलय (क्र0सं0 6) | | |
| 8. बाट तथा माप का विनियमन | 3475 3601 3602 | 22.50 25.00 0.50 | 4.63 -- -- | 27.13 25.00 0.50 | 21.59 24.50 0.50 | 4.52 -- -- | 26.11 24.50 0.50 | 35.01 19.25 0.25 | 4.89 -- -- | 39.90 19.25 0.25 | 34.56 11.47 0.25 | 4.71 -- -- | 39.27 11.47 0.25 | 32.75 12.75 0.50 | 4.87 -- -- | 37.62 12.75 0.50 |
| 9. अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग | 3475 | -- | 0.11 | 0.11 | -- | 0.11 | 0.11 | -- | 0.15 | 0.15 | -- | 0.15 | 0.15 | -- | 0.15 | 0.15 |
| 10. बाजारों का विनियमन | 3475 | 13.50 | 6.38 | 19.88 | 7.20 | 6.12 | 13.32 | 14.58 | 6.44 | 21.02 | 10.62 | 6.02 | 16.64 | * | * | * |
| 11. सामान्य आर्थिक सेवाओं के लिए पूंजी परिव्यय (बाट तथा माप) | 5475 | 4.20 | -- | 4.20 | 1.67 | -- | 1.67 | 3.00 | -- | 3.00 | 2.01 | -- | 2.01 | 8.80 | -- | 8.80 |
| 12. वैज्ञानिक एवं अन्य पर्यावरणीय अनुसंधान के लिए पूंजी परिव्यय (एन टी एच) | 5425 | 12.90 | -- | 12.90 | 8.90 | -- | 8.90 | 14.37 | -- | 14.37 | 6.65 | -- | 6.65 | 15.70 | -- | 15.70 |
| 13. पूर्वोत्तर क्षेत्र की परियोजना स्कीमों के लिए एक मुश्त प्रावधान (पूँजी खंड) | 4552 | 2.60 | -- | 2.60 | 1.60 | -- | 1.60 | 2.38 | -- | 2.38 | 1.88 | -- | 1.88 | 2.80 | -- | 2.80 |
| 14. उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजना | 3456 3601 3602 | -- -- -- | 18.30 3.00 0.50 | 18.30 3.00 0.50 | -- -- -- | 13.30 18.00 0.50 | 13.30 18.00 0.50 | -- -- -- | 15.30 30.00 0.50 | 15.30 30.00 0.50 | -- -- -- | 11.80 33.50 0.50 | 11.80 33.50 0.50 | -- -- -- | 7.80 6.80 0.40 | 7.80 6.80 0.40 |

| स्कीम | मुख्य शीर्ष | बजट अनुमान 2012-2013 | | | संशोधित अनुमान 2012-2013 | | | बजट अनुमान 2013-2014 | | | संशोधित अनुमान 2013-2014 | | | बजट अनुमान 2014-2015 | | |
|------------------------|-------------|----------------------|-----------|--------|--------------------------|-----------|--------|----------------------|-----------|--------|--------------------------|-----------|--------|----------------------|-----------|--------|
| | | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल |
| वापिस लौटाई गई राशि | 3456 | -- | -18.30 | -18.30 | -- | -13.30 | -13.30 | -- | -15.30 | -15.30 | -- | -11.80 | -11.80 | -- | -7.80 | -7.80 |
| | 3601 | -- | -3.00 | -3.00 | -- | -18.00 | -18.00 | -- | -30.00 | -30.00 | -- | -33.50 | -33.50 | -- | -6.80 | -6.80 |
| | 3602 | -- | -0.50 | -0.50 | -- | -0.50 | -0.50 | -- | -0.50 | -0.50 | -- | -0.50 | -0.50 | -- | -0.40 | -0.40 |
| 15. उपभोक्ता हैल्पलाईन | 3456 | 0.27 | -- | 0.27 | 0.22 | -- | 0.22 | -- | -- | -- | -- | -- | -- | 0.30 | -- | 0.30 |
| | 3601 | 1.45 | -- | 1.45 | 1.05 | -- | 1.05 | 2.50 | -- | 2.50 | 1.50 | -- | 1.50 | 2.20 | -- | 2.20 |
| | 3602 | 0.28 | -- | 0.28 | 0.22 | -- | 0.22 | 0.50 | -- | 0.50 | 0.00 | -- | -- | 0.50 | -- | 0.50 |
| कुल | | 241.00 | 361.29 | 602.29 | 150.00 | 331.30 | 481.30 | 241.00 | 315.90 | 556.90 | 192.00 | 220.86 | 412.86 | 220.00 | 75.79 | 295.79 |

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

वस्तु शीर्षवार वर्गीकरण

(लाख रु में)

| राजस्व खंड | बजट अनुमान 2012-13 | | | संशोधित अनुमान 2012-13 | | | बजट अनुमान 2013-14 | | | संशोधित अनुमान 2013-14 | | | बजट अनुमान 2014-15 | | |
|---|--------------------|----------|-----------|------------------------|----------|-----------|--------------------|----------|-----------|------------------------|----------|-----------|--------------------|---------|-----------|
| | वस्तु शीर्ष | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर |
| वेतन | 20.00 | 4935.00 | 4955.00 | -- | 5001.00 | 5001.00 | -- | 5402.00 | 5402.00 | -- | 5166.00 | 5166.00 | -- | 5234.00 | 5234.00 |
| चिकित्सा उपचार | -- | 97.30 | 97.30 | -- | 81.17 | 81.17 | -- | 84.39 | 84.39 | -- | 60.90 | 60.90 | -- | 61.70 | 61.70 |
| समयोपरि भत्ता | -- | 11.24 | 11.24 | -- | 9.54 | 9.54 | -- | 10.48 | 10.48 | -- | 5.84 | 5.84 | -- | 9.70 | 9.70 |
| मजदूरी | -- | 67.25 | 67.25 | -- | 58.98 | 58.98 | -- | 72.61 | 72.61 | -- | 66.79 | 66.79 | -- | 150.90 | 150.90 |
| कार्यालय व्यय | 428.00 | 647.40 | 1075.40 | 241.00 | 632.87 | 873.87 | 256.50 | 678.60 | 935.10 | 275.00 | 678.60 | 953.60 | 230.00 | 748.80 | 978.80 |
| किराया दर और कर | 5.00 | 11.00 | 16.00 | 0.50 | 10.00 | 10.50 | 9.00 | 11.00 | 20.00 | 1.00 | 8.00 | 9.00 | -- | 10.00 | 10.00 |
| घरेलू यात्रा व्यय | 102.00 | 100.77 | 202.77 | 73.50 | 76.12 | 149.62 | 94.00 | 94.50 | 188.50 | 59.00 | 84.92 | 143.92 | 26.00 | 132.60 | 158.60 |
| विदेशी यात्रा व्यय | 122.00 | 65.00 | 187.00 | 44.00 | 58.70 | 102.70 | 113.00 | 63.42 | 176.42 | 50.00 | 38.00 | 88.00 | 12.00 | 60.00 | 72.00 |
| प्रकाशन | -- | 12.45 | 12.45 | -- | 9.12 | 9.12 | -- | 13.60 | 13.60 | -- | 13.40 | 13.40 | -- | 14.20 | 14.20 |
| सहायता अनुदान सामान्य | 2498.25 | 1998.10 | 4496.35 | 707.20 | 3049.13 | 3756.33 | 3477.25 | 4349.10 | 7826.35 | 1050.04 | 4349.00 | 5399.04 | 2491.25 | 1389.00 | 3880.25 |
| पूँजीगत परिसम्पत्तियों के निर्माण के लिए अनुदान | 5966.75 | 152.00 | 6118.75 | 3483.81 | 152.00 | 3635.81 | 4083.75 | 201.00 | 4284.75 | 3045.26 | 201.00 | 3246.26 | 3203.75 | 81.00 | 3284.75 |
| सब्सिडी | -- | 30000.00 | 30000.00 | -- | 27000.00 | 27000.00 | -- | 25000.00 | 25000.00 | -- | 15838.90 | 15838.90 | -- | 1000.00 | 1000.00 |
| अंशदान | 15.00 | 31.00 | 46.00 | 15.00 | 22.00 | 37.00 | 17.00 | 32.69 | 49.69 | 20.00 | 27.00 | 47.00 | -- | 27.60 | 27.60 |
| अन्य प्रभार | 465.00 | 32.12 | 497.12 | 312.00 | 31.41 | 343.41 | 425.00 | 32.05 | 457.05 | 318.00 | 31.10 | 349.10 | 400.00 | 32.00 | 432.00 |
| अन्य प्रशासनिक व्यय | 28.00 | 23.50 | 51.50 | 18.50 | 17.19 | 35.69 | 27.00 | 21.72 | 48.72 | 20.00 | 18.72 | 38.72 | 25.00 | 23.00 | 48.00 |
| आपूर्ति एवं सामग्री | -- | 15.50 | 15.50 | -- | 11.00 | 11.00 | -- | 12.10 | 12.10 | -- | 9.10 | 9.10 | -- | 12.70 | 12.70 |
| विज्ञापन एवं प्रचार | 8650.00 | 5.00 | 8655.00 | 5720.99 | 1.00 | 5721.99 | 7042.00 | 1.10 | 7043.10 | 6957.00 | 0.15 | 6957.15 | 7030.00 | 00.50 | 7030.50 |
| व्यावसायिक सेवाएं | 340.00 | 29.50 | 369.50 | 127.50 | 28.36 | 155.86 | 215.50 | 35.55 | 251.05 | 200.00 | 34.60 | 234.60 | 42.00 | 64.30 | 106.30 |
| गुप्त सेवा व्यय | -- | 0.90 | 0.90 | -- | 0.90 | 0.90 | -- | 0.90 | 0.90 | -- | 0.90 | 0.90 | -- | -- | -- |
| मशीनरी एवं उपकरण | 2300.00 | 7.80 | 2307.80 | 2300.00 | 5.09 | 2305.09 | 3775.00 | 5.60 | 3780.60 | 3775.00 | 3.00 | 3778.00 | 3150.00 | -- | 3150.00 |
| लघु कार्य | -- | 41.35 | 41.35 | -- | 30.80 | 30.80 | -- | 29.84 | 29.84 | -- | 14.98 | 14.98 | 100.00 | 25.20 | 125.20 |

| राजस्व खंड | बजट अनुमान 2012-13 | | | संशोधित अनुमान 2012-13 | | | बजट अनुमान 2013-14 | | | संशोधित अनुमान 2013-14 | | | बजट अनुमान 2014-15 | | | |
|------------------------|--------------------|-----------------|-----------------|------------------------|-----------------|-----------------|--------------------|-----------------|-----------------|------------------------|-----------------|-----------------|--------------------|----------------|-----------------|-----|
| | वस्तु शीर्ष | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल | योजनागत | योजनेत्तर | कुल |
| सूचना प्रौद्योगिकी | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1)कार्यालय व्यय | 1180.00 | 24.82 | 1204.82 | 735.00 | 23.75 | 758.75 | 2576.00 | 17.75 | 2593.75 | 2371.00 | 15.10 | 2386.10 | 2560.00 | 1.80 | 2561.80 | |
| 2)व्यावसायिक सेवाएं | 10.00 | | 10.00 | 4.00 | -- | 4.00 | 14.00 | -- | 14.00 | 5.00 | -- | 5.00 | -- | -- | -- | |
| वापस लौटाई गई राशि | - | (-)2180.00 | (-)2180.00 | -- | (-) 3180.00 | (-) 3180.00 | | (-)4580.00 | (-)4580.00 | -- | (-) 4580.00 | (-)4580.00 | -- | (-)1500.00 | (-)1500.00 | |
| कुल राजस्व खण्ड | 22130.00 | 36129.00 | 58259.00 | 13783.00 | 33130.13 | 46913.13 | 22125.00 | 31590.00 | 53715.00 | 18146.30 | 22086.00 | 40232.30 | 19270.00 | 7579.00 | 26849.00 | |
| पूंजी खण्ड | | | | | | | | | | | | | | | | |
| मशीनरी एवं उपकरण | 700.00 | -- | 700.00 | 250.00 | -- | 250.00 | 600.00 | -- | 600.00 | 370.70 | -- | 370.70 | 960.00 | -- | 960.00 | |
| बड़े निर्माण कार्य | 1270.00 | -- | 1270.00 | 967.00 | -- | 967.00 | 1375.00 | -- | 1375.00 | 683.00 | -- | 683.00 | 1770.00 | -- | 1770.00 | |
| कुल पूंजी खण्ड | 1970.00 | -- | 1970.00 | 1217.00 | -- | 1217.00 | 1975.00 | -- | 1975.00 | 1053.70 | -- | 1053.70 | 2730.00 | -- | 2730.00 | |
| कुल योग | 24100.00 | 36129.00 | 60229.00 | 15000.00 | 33130.13 | 48130.13 | 24100.00 | 31590.00 | 55690.00 | 19200.00 | 22086.00 | 41286.00 | 22000.00 | 7579.00 | 29579.00 | |

उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

दिनांक 31 मार्च, 2013 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, 2014 की स्थिति के अनुसार)

(करोड़ ₹0 में)

| क्र0सं0 | प्रभाग का नाम | 01.04.12 के अनुसार खर्च न की गई शेष राशि | 01.04.13 के अनुसार खर्च न की गई शेष राशि | 01.04.14 के अनुसार खर्च न की गई शेष राशि | 01.04.12 को लंबित उपयोग प्रमाणपत्रों की राशि | 01.04.13 को लंबित उपयोग प्रमाणपत्रों की राशि | 01.04.14 को लंबित उपयोग प्रमाणपत्रों की राशि |
|---------|-------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 1. | भारतीय मानक ब्यूरो (बी आई एस) | 0.18 | 1.39 | 0.08 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2. | बाट एवं माप एकक | 34.50 | 42.56 | 57.42 | 34.50 | 42.56 | 43.96 |
| 3. | उपभोक्ता कल्याण कोष | 14.60 | 13.53 | 20.16 | 14.60 | 13.53 | 11.15 |
| 4. | उपभोक्ता संरक्षण यूनिट | 35.32 | 30.83 | 34.14 | 28.55 | 23.62 | 19.82 |
| 5. | प्रचार | 9.15 | 10.86 | 12.26 | 6.71 | 7.94 | 5.55 |
| | कुल | 93.75 | 99.17 | 124.06 | 84.36 | 87.65 | 80.48 |

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, 2014 को अपने कार्यकाल के 27 वर्ष पूरे कर लिए हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो का कार्य-निष्पादन

31 मार्च, 2014 को औद्योगिक और कृषि क्षेत्रों में विभिन्न सैक्टर को कवर करने वाले विनिर्देशनों, परीक्षण के तरीकों, तकनीकी शब्दों की परिभाषाओं, प्रक्रिया संहिताओं आदि से संबंधित 19199 मानक लागू थे। 2013-14 के दौरान 547 मानक (नए तथा संशोधित) तैयार किए गए, 4436 मानकों की पुनरीक्षा की गई जिसमें से 4298 मानकों को पुनःस्वीकृत किया गया। दिनांक 31 मार्च, 2014 को कुल 5259 भारतीय मानकों को अंतर्राष्ट्रीय मानकों के साथ सुसंगत बनाया गया। जहां समरूपी आई0एस0ओ0/आई0ई0सी0 मानक विद्यमान हैं वहां भारतीय मानकों की संख्या पर विचार करते हुए लगभग 88.5 प्रतिशत भारतीय मानकों को सुसंगत बनाया गया।

प्रमाणन चिहनांकन स्कीम पहले की तरह प्रगति कर रही है तथा 31 मार्च, 2014 के अनुसार 27786 लाइसेंस प्रचालन में थे। 2013-14 के दौरान 3580 उत्पादों को उत्पाद सत्यापन लाइसेंस प्रदान किए गए।

भारतीय मानक ब्यूरो विभिन्न प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों में भी चला रहा है। वर्ष के दौरान स्कीमों ने प्रगति की है। दिनांक 31 मार्च, 2014 के अनुसार इन स्कीमों के तहत संचालित लाइसेंसों की संख्या 1247 थी। 2013-14 के दौरान 86 प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन लाइसेंस प्रदान किए गए।

भारतीय मानक ब्यूरो हॉलमार्किंग (स्वर्ण/चांदी/शिल्पकृति) प्रमाणन स्कीम भी चलाता है। 31 मार्च, 2014 के अनुसार हॉलमार्किंग स्कीम के तहत 12743 लाइसेंस (स्वर्ण-11902 तथा चांदी-841) प्रचालन में थे। भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यताप्राप्त असेईंग तथा हॉलमार्किंग केन्द्रों की संख्या में बढ़ोतरी हुई है तथा यह 31 मार्च, 2014 तक 285 हो गई है।

तालिका - 1: 2012-13 तथा 2013-14 के दौरान भारतीय मानक ब्यूरो के भौतिक लक्ष्य तथा उपलब्धियां

| क्र०सं० | | लक्ष्य 2012-13 | उपलब्धियां 2012-13 | लक्ष्य 2013-14 | उपलब्धियां 2013-14 |
|---------|------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------|-----------------------|
| i) | मानक प्रतिपादन | 330 | 437 | 489 | 547 |
| ii) | नए लाईसेंस की मंजूरी | | | | |
| क | उत्पाद प्रमाणन | 2900 | 2964 | 3580 | 3050 |
| ख | प्रणाली प्रमाणन | 200 | 83 | 100 | 86 |
| ग | आभूषणों की हॉलमार्किंग | 1500 | 1925 | 1715 | 1859 |

तालिका - 2: भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा वर्ष के दौरान विभिन्न गतिविधियों से अर्जित आय

(लाख ₹० में)

| क्र०सं० | गतिविधि | लक्ष्य 2012-13 | उपलब्धियां 2012-13 | लक्ष्य 2013-14 | उपलब्धियां 2013-14* |
|---------|--|-------------------|-----------------------|-------------------|------------------------|
| (i) | भारतीय मानकों की बिक्री | 958.32 | 1140.43 | 1400 | 1233.61 |
| (ii) | प्रमाणन चिन्हों से आय | | | | |
| (a) | उत्पाद प्रमाणन | 21270.60 | 24695.09 | 27800 | 27949.15 |
| (b) | प्रणाली प्रमाणन | 280.50 | 264.41 | 300 | 296.55 |
| (c) | स्वर्ण आभूषणों की हॉलमार्किंग | 1150.00 | 1561.65 | 2000 | 1503.03 |
| (iii) | सम्मेलन, परामर्श सेवा और प्रशिक्षण शुल्क | 135.00 | 140.91 | 135 | 165.29 |
| (iv) | विविध | 295.00 | 164.96 | 225.00 | 248.33 |
| (v) | ब्याज से आय | 1000.00 | 1779.17 | 1000.00 | 981.42 |

* वार्षिक लेखों से लिए गए आंकड़ों के अनुसार (लेखापरीक्षा के अधीन)

तालिका - 3: भारतीय मानक ब्यूरो की वित्त वर्ष 2012-13 तथा 2013-14 के लिए वित्तीय स्थिति

(लाख ₹० में)

| क्र०सं० | शीर्ष | उपलब्धियां 2012-13 | उपलब्धियां 2013-14* |
|---------|--|--------------------|---------------------|
| 1 | आय | 29799.33 | 32445.08 |
| 2 | व्यय | | |
| क | संचालन व्यय | 17838.12 | 20869.53 |
| ख | पेंशन/ग्रेच्युटी देयता लेखे में न्यूनता के कारण अंशदान | 11961.21 | 7153.96 |
| ग | आधिक्य | 0.00 | 4421.59 |

* वार्षिक लेखों से लिए गए आंकड़ों के अनुसार (लेखापरीक्षा के अधीन)