

# वार्षिक रिपोर्ट 2017-2018

उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले  
खाद्य एवं सार्वजनिक  
वितरण मंत्रालय भारत सरकार

जागो ग्राहक जागो...  
अपने अधिकार जानों



14404  
Consumer  
राष्ट्रीय उपभोक्ता  
हेल्पलाइन मोबाइल एप

1800-11-4000  
or 14404 (टेल फ्री)  
राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन



# वार्षिक रिपोर्ट

2017-2018



सत्यमेव जयते

भारत सरकार  
उपभोक्ता मामले विभाग  
कृषि भवन, नई दिल्ली-110114



## fo'k | pñ

<b>1-</b>	<b>mi HkDr k eley sfoHkx %fi gloy ksl u</b>	<b>1-8</b>
1.1	वर्ष भर की गतिविधियों पर एक नजर	1
1.2	उपभोक्ताओं के प्रति प्रतिबद्धता	6
1.3	उपभोक्ताओं पर प्रौद्योगिकी का प्रभाव	7
<b>2-</b>	<b>foHkx vK\$ m sfñ; k x; k v f/kñsk</b>	<b>9-16</b>
2.1	कार्यात्मक एवं संगठनात्मक ढांचा	9
2.2	नागरिक अधिकार पत्र	11
2.3	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005	11
2.4	सतर्कता	11
2.5	राष्ट्रीय सूचना केन्द्र	12
2.6	आन्तरिक व्यापार प्रभाग	14
<b>3-</b>	<b>mi Hkã k fgek r</b>	<b>17-34</b>
3.1	उपभोक्ता कल्याण कोष	17
3.2	राज्यों में उपभोक्ता कल्याण कोष	18
3.3	उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजनाएं	19
3.3.1	शिकायत संचालन/परामर्श/दिशानिर्देश तंत्र की स्थापना	19
3.3.2	उत्पादों और सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण	24
3.3.3	संस्थाओं/विश्वविद्यालयों में उत्कृष्टता पीठ/केंद्रों की स्थापना	24
3.4	प्रचार	27
3.4.1	दूरदर्शन के जरिए प्रचार	28
3.4.2	आकाशवाणी और एफ.एम. स्टेशनों के जरिए प्रचार	29
3.4.3	समाचार पत्र विज्ञापनों का प्रयोग करके प्रिंट मीडिया के जरिए प्रचार	29
3.4.4	इलैक्ट्रॉनिक मीडिया के जरिए प्रचार	30
3.4.5	पूर्वोत्तर राज्यों में प्रचार	31
3.4.6	खेल तथा अन्य विशेष कार्यक्रमों का उपयोग	31
3.4.7	आउटडोर माध्यम से प्रचार	32
3.4.8	नए मीडिया का उपयोग	32
3.4.9	राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्रों की सहायता संबंधी विशेष स्कीम	32
3.4.10	उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में नई पहलें	32



<b>4- मिहकुरकल प्रकक</b>	<b>35-48</b>
4.1 उपभोक्ता संरक्षण कार्यक्रम के मुख्य उद्देश्य	35
4.2 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986	35
4.3 अधिनियम की मुख्य विशेषताएं	36
4.4 उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018	36
4.5 उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 की मुख्य बातें	37
4.6 उपभोक्ता संरक्षण के सुदृढीकरण के लिए स्कीमें	37
4.7 उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में अन्य पहलें	40
4.8 वर्ष 2017-18 के दौरान उपलब्धियां	41
4.9 स्वच्छता कार्य योजना	46
<b>5- मिहकक फोकन फुक्ज. क</b>	<b>49-56</b>
5.1 उपभोक्ता मंच	49
5.2 राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन	50
5.3 इनग्राम	51
5.4 एनसीएच अप्रोच	52
5.5 आउटकम: पहलों के परिणामस्वरूप प्रभाव/लाभ	53
<b>6- मिहकुरकल गदक्ज रक अ</b>	<b>57-58</b>
<b>7- खक्क वक्क उ , ओकुद</b>	<b>59-76</b>
7.1 सामान्य	59
7.2 मानक तैयार करना	59
7.3 उत्पाद प्रमाणन	62
7.4 प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन	67
7.5 प्रयोगशाला	68
7.6 भारतीय मानक ब्यूरो में उपभोक्ता मामलों संबंधी गतिविधियां	70
7.7 प्रशिक्षण सेवाएं	72
7.8 लोक संपर्क	74
7.9 योजनागत स्कीमें	74
<b>8- जक्वठि इजक्क'क्यक</b>	<b>77-82</b>
8.1 परीक्षण एवं मूल्यांकन सेवाएं	78
8.2 अंशांकन सेवाएं (इशलोन लेवल II)	78
8.3 किया गया खर्च	79



8.4	राजस्व	79
8.5	एनटीएच की उपलब्धियां	80
8.6	एनटीएच का भावी दृष्टिकोष	80
<b>9</b>	<b>कृषि र फसलें</b>	<b>83-88</b>
9.1	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं	84
9.2	भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची	85
9.3	11वीं पंचवर्षीय योजना	85
9.4	12वीं पंचवर्षीय योजना	85
9.5	2017-2020 के दौरान	86
9.6	आईएसओ: 9001 प्रमाणन	86
9.7	अंतर्राष्ट्रीय सहयोग	87
<b>10</b>	<b>विकास चक्र</b>	<b>89-120</b>
10.1	मूल्य निगरानी कक्ष	89
10.2	अन्तरमंत्रालयी समिति (आई.एम.सी.)	91
10.3	मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी.एस.एफ.)	93
10.4	दालों का बफर स्टॉक	95
10.5	सीपीआई और डब्ल्यूपीआई आधारित महंगाई की समग्र प्रवृत्तियां	97
10.6	आवश्यक खाद्य वस्तुओं की उपलब्धता और कीमतों की वस्तुवार प्रवृत्तियां	99
10.6.1	चावल	99
10.6.2	गेंहू	100
10.6.3	दालें	101
10.6.4	खाद्य तेल	104
10.6.5	सब्जियां	107
10.6.6	चीनी	110
10.6.7	दूध	111
10.6.8	नमक	112
<b>11-</b>	<b>विकास; दालों, फसलें; एवं रफसलें</b>	<b>121-126</b>
<b>12-</b>	<b>विकास, आर्थिकी एवं रफसलें</b>	<b>127-130</b>
12.1	एकीकृत वित्त प्रभाग के कर्तव्य	127
12.2	बजट अनुमानों/संशोधित अनुमानों को दर्शाने वाला विवरण	129



12.3	लेखा परीक्षा के प्रेक्षकों का सार	129
<b>13-</b>	<b>ग्राहक सेवा के नियम</b>	<b>131-134</b>
13.1	राजभाषा अधिनियम तथा नियम	131
13.2	पुनरीक्षा	132
13.3	प्रोत्साहन योजनाएं	132
13.4	अन्य गतिविधियां	132
<b>14-</b>	<b>ऑनलाइन सेवाओं का प्रयोग</b>	<b>135-138</b>
14.1	ई-ऑफिस का क्रियान्वयन	135
14.2	ई-बुक	135
14.3	इन्ग्राम वी.2.0	135
14.4	ऑन लाइन उपभोक्ता कल्याण कोष से प्रस्ताव	135
14.5	ऑन लाइन मूल्य निगरानी प्रणाली	135
14.6	सोशल मीडिया	136
14.7	कॉन्फोनेट	136
14.8	मॉडलों के अनुमोदन की ऑन लाइन प्रणाली	136
14.9	ई-गवर्नेन्स सम्बन्धी अन्य पहलें	136
14.10	भारतीय मानक ब्यूरो का डिजिटाइजेशन	137
<b>15-</b>	<b>ऑनलाइन सेवाओं का प्रयोग</b>	<b>139-142</b>
<b>16-</b>	<b>दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें</b>	<b>143-145</b>
16.1	दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें	143
16.2	कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में शिकायत समिति का गठन	144
<b>17-</b>	<b>पूर्वोत्तर क्षेत्रों में विकास</b>	<b>146-152</b>
17.1	पूर्वोत्तर क्षेत्रों में विकास	146



**एमआरपी का अर्थ है अधिकतम खुदरा मूल्य**

**सभी करें सहित**

**विक्रेता:  
एमआरपी से अधिक  
वसूल करना दंडनीय अपराध है।**

**उपभोक्ता:  
अपने अधिकारों का प्रयोग करें, एमआरपी से  
अधिक भुगतान कभी नहीं करें।**

**ऐसी शिकायतों के लिए सम्पर्क करें : संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के  
बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग**

**संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग  
के सम्पर्क विवरण के लिए देखें : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)**



**उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)**



**@consaff  
@jaograhakjago**

**राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण केंद्र  
1800-11-4000 (टोल फ्री)  
ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)**





जब अन्याय करे  
कोई विक्रेता...  
कन्जूमर फोरम से  
मांगो निवारण उपभोक्ता !



जिला स्तर  
20 लाख रुपये  
तक की शिकायतें

राज्य स्तर  
20 लाख रुपये से ऊपर,  
1 करोड़ रुपये तक की  
शिकायतें

राष्ट्रीय स्तर  
1 करोड़ रुपये से  
अधिक की शिकायतें

अपने क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम  
के लिए देखें

[www.ncdrc.nic.in](http://www.ncdrc.nic.in)



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन :  
1800-11-4000 (टोल फ्री)  
ऑनलाईन शिकायत :  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

  
@consaff  
@jagograhakjago



उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,  
भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

# अध्याय 1

## उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

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

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

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

### 1-1 उपभोक्ता हिमायत को मुख्य धारा में शामिल करने के लिए

उपभोक्ता हिमायत को मुख्य धारा में शामिल करने के लिए सरकार द्वारा व्यापक आधार पर अनेक नई पहलें आरंभ की गई हैं। इनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

#### 1-1-2 उपभोक्ता संरक्षण

1. दिनांक 26-27 अक्टूबर, 2017 को नई दिल्ली में दक्षिण, दक्षिण – पूर्व और पूर्व एशियाई देशों के लिए यू.एन.सी.टी.ए.डी. के सहयोग से विभाग द्वारा “नए बाजारों में उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना” विषय पर एक अंतर्राष्ट्रीय उपभोक्ता संरक्षण सम्मेलन का आयोजन किया गया था। इस सम्मेलन का उद्घाटन भारत के माननीय प्रधानमंत्री द्वारा किया गया था। इस सम्मेलन में लगभग 60 विदेशी प्रतिनिधियों सहित 1800 प्रतिनिधियों ने भाग लिया। इस सम्मेलन में जिन मुद्दों पर चर्चा की गई वे इस प्रकार थे:- उपभोक्ता संरक्षण पर संयुक्त राष्ट्र के दिशा-निर्देश और उनका कार्यान्वयन, उपभोक्ता संरक्षण में हितधारकों की भागीदारी, ऑनलाइन उपभोक्ताओं का संरक्षण,



उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

वित्तीय सेवाओं में उपभोक्ता समावेशन को प्रोत्साहन देना, उपभोक्ता शिक्षा और सशक्तिकरण, और संवेदनशील और आर्थिक रूप से पिछड़े उपभोक्ताओं के संरक्षण में विशेष चुनौतियां। सम्मेलन में, अन्य बातों के साथ-साथ सभी देशों में और वाणिज्य के सभी क्षेत्रों में अधिक प्रभावी एवं बेहतर समन्वित संरक्षण प्रयासों को सुनिश्चित करने में सरकारों एवं हितधारकों के लिए प्राथमिकता के रूप में उपभोक्ता संरक्षण के लिए संयुक्त राष्ट्र के दिशा-निर्देशों का विस्तृत क्रियान्वयन, ई-कॉमर्स के निरंतर और समावेशी विकास की कुंजी के रूप में डिजिटल संदर्भ में उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण, जिसके लिए सीमा-पार सहयोग और प्रवर्तन आदि की आवश्यकता इत्यादि जैसे निर्णय लिए गए।



(अन्तराष्ट्रीय सम्मेलन का आयोजन)

2. केन्द्र सरकार ने संसद में नए उपभोक्ता संरक्षण विधेयक की पुरः स्थापना करने का अनुमोदन 20.12.2017 को दिया ताकि निम्नलिखित के द्वारा उपभोक्ताओं के हितों को और संरक्षण प्रदान किया जा सके:

- i) मौजूदा अधिनियम को सुदृढ़ बनाना,
- ii) उपभोक्ताओं की शिकायतों का शीघ्र निवारण,

- iii) उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना, और
- vi) बाजार में आ रहे परिवर्तनों के साथ गति बनाये रखने के लिए विधायन को आधुनिकीकृत बनाना ।  
नये उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 को दिनांक 5 जनवरी, 2018 को लोक सभा में पेश किया गया था ।

### 1-1-3eWY fLFkj hñj . kdKk%

- ✦ दालों की कीमतों में स्थिरता लाने हेतु प्रभावी बाजार हस्तक्षेपों के लिए घरेलू अधिप्राप्ति और आयात के माध्यम से दालों का 20 लाख टन तक का बफर स्टॉक तैयार किया गया है ।
- ✦ 3.79 लाख टन दालों के आयात और 16.71 लाख टन दालों की घरेलू अधिप्राप्ति से सृजित किए गए 20.50 लाख टन के बफर स्टॉक में से दिनांक 18 जनवरी, 2018 की स्थिति के अनुसार, 3.67 लाख मीट्रिक टन दालों का निपटान किया गया है और 16.83 लाख मीट्रिक टन दालें बफर स्टॉक में उपलब्ध हैं ।
- ✦ घरेलू अधिप्राप्ति के जरिए खरीदी गई 16.71 लाख टन दालों में से 15.52 लाख टन की खरीद खरीफ विपणन मौसम 2016–17 और रबी विपणन मौसम 2017–18 के दौरान की गई जिससे लगभग 849,128 किसान लाभान्वित हुए ।
- ✦ नेफेड, एस.एफ.ए.सी. द्वारा प्याज की घरेलू अधिप्राप्ति और एम.एम.टी.सी. के माध्यम से आयात करने का निर्णय लिया गया ।
- ✦ बफर से दालों का उपयोग, राज्यों को अपनी स्कीमों के माध्यम से वितरण के लिए, पोषाहार घटक वाली स्कीमें चलाने के साथ-साथ सीधे अथवा निजी एजेंसियों के माध्यम से आतिथ्य प्रदान करने वाले केंद्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों को आपूर्ति के लिए किया जाता है । इसके अतिरिक्त, बाजार में खुली बिक्री के माध्यम से भी दालों का निपटान किया जा रहा है ।
- ✦ अन्य बातों के साथ-साथ, इन हस्तक्षेपों से यह सुनिश्चित हुआ है कि वर्ष के दौरान दालों की कीमतें तर्क-संगत स्तर पर बनी रही है ।

### 1-1-4eWY fuxj kuhd{k'¼h, e- h'¼kl q<hñj . k

मूल्य संग्रहण और उसकी सहायक प्रणालियों को सुदृढ़ बनाने के लिए, राज्य स्तरीय मूल्य निगरानी कक्ष को अवसंरचनात्मक और क्षमता निर्माण सहायता प्रदान की जा रही है । इस मूल्य रिपोर्टिंग प्रणाली के सुदृढ़ीकरण के लिए राज्य सरकारों को अनुदान उपलब्ध कराये जा रहे हैं । 101 मूल्य निगरानी केंद्रों द्वारा 22 आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की रिपोर्टिंग दैनिक आधार पर की जा रही है, जो विपरीत मूल्य संचलनों को कम करने में सहायता करने के लिए मूल्य प्रवृत्तियों की निगरानी करने और समुचित नीतिगत उपायों का निर्णय करने में सहायक सिद्ध होंगे । मूल्य निगरानी कक्ष द्वारा कीमतों की क्राउड सोर्सिंग करने के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के अवसर पर एक सॉफ्टवेयर भी आरंभ किया गया था ।



## 1-1-5 fof/kd eki foKku

(i) उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षण करने और व्यापार की सुविधा को बढ़ावा देने के लिए विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 में संशोधन किया गया है। यह 01.01.2018 से लागू हो गया है। इसकी मुख्य बातें निम्नलिखित हैं:-

- ✦ विक्रेता द्वारा ई-कॉमर्स मंच पर प्रदर्शित की जाने वाली वस्तुओं पर नियमों के अनुसार अपेक्षित घोषणाएं होनी चाहिए।
- ✦ नियमों में विशेष रूप से यह उल्लेख किया गया है कि कोई भी व्यक्ति एक समान पूर्व पैकबंद वस्तु पर अलग-अलग अधिकतम खुदरा मूल्य (दोहरा अधिकतम खुदरा मूल्य) घोषित नहीं करेगा।
- ✦ घोषणा के लिए शब्दों और अंकों के आकार को बढ़ाया गया है ताकि उपभोक्ता उसे आसानी से पढ़ सकें।
- ✦ निबल मात्रा जांच को अधिक वैज्ञानिक बनाया गया है।
- ✦ बार कोड/क्यू.आर. कोडिंग को स्वैच्छिक आधार पर लगाने की अनुमति प्रदान की गई है।
- ✦ खाद्य उत्पादों पर घोषणाओं के सम्बन्ध में प्रावधान खाद्य सुरक्षा तथा मानक अधिनियम के तहत नियमन के साथ सुमेलित बनाए गए हैं।
- ✦ चिकित्सा-उपाय जिन्हें औषध के रूप में घोषित किया गया है, को नियमों के तहत की जाने वाली घोषणाओं के दायरे में लाया गया है।

1/2 t h, l -Vh d hnj kæsd ehds d k j . kl akkkr , e-v k j i h d ks31 fnl aj ] 2017 r d v k § r nk sj ka 31 ekp 2018 r d çnf k z dj usd hv uefr çnku dj uk%

- ✦ 01 जुलाई, 2017 से जी.एस.टी. के क्रियान्वयन से ऐसे दृष्टांत हो सकते हैं जहां पूर्व-पैकबंद वस्तु के खुदरा बिक्री मूल्य में बदलाव करना अपेक्षित हो। इस संदर्भ में माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री ने पूर्व-पैकबंद वस्तुओं के निर्माताओं अथवा पैककर्ताओं अथवा आयातकों को 3 माह के लिए अर्थात्, 1 जुलाई, 2017 से 30 सितम्बर, 2017 तक, मौजूदा खुदरा बिक्री मूल्य (एम.आर.पी.) के अतिरिक्त संशोधित खुदरा बिक्री मूल्य (एम.आर.पी.) घोषित करने की अनुमति दी थी। परिवर्तित खुदरा बिक्री मूल्य (एम.आर.पी.) की घोषणा स्टाम्प लगाकर या स्टीकर लगाकर या ऑनलाइन छपाई करके, जैसा भी मामला हो, इनपुट टैक्स क्रेडिट को ध्यान में रखते हुए करने की अनुमति दी गई थी
- ✦ समाप्त न हो पाई पैकिंग सामग्री/रैपर को भी अनिवार्य संशोधन करने के बाद 30 सितम्बर, 2017 तक प्रयोग करने की अनुमति दी गई थी।

- ✧ कुछ और अधिक समय बढ़ाए जाने के लिए प्राप्त हुए अनुरोधों पर विचार करते हुए, जी.एस.टी. के कार्यान्वयन के परिणामस्वरूप संशोधित खुदरा मूल्य को स्टाम्प लगाकर या स्टीकर लगाकर या ऑनलाइन छपाई करके प्रदर्शित करने की अनुमति की अवधि को 31 मार्च, 2018 तक बढ़ा दिया गया है।
- ✧ इसके अतिरिक्त, सरकार ने हाल ही में कुछेक विशिष्ट वस्तुओं पर जी.एस.टी. की दरों को कम किया है, विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 के नियम 6 के उप-नियम (3) के तहत पूर्व पैकबंद वस्तुओं पर घटे हुए अधिकतम खुदरा मूल्य की घोषणा करने के लिए, स्टाम्प लगाने या स्टीकर लगाने या ऑनलाइन छपाई करने की अवधि को 31 मार्च, 2018 तक बढ़ा दिया गया था। इस मामले में, अधिकतम खुदरा मूल्य के संबंध में पहले से लगाये गये लेबल/स्टीकर भी दिखाई देने चाहिए।
- ✧ यह छूट 1 जुलाई, 2017 के बाद उस बिना-बिके विनिर्मित/पैकबंद/आयातित स्टॉक के मामले में भी लागू होगी जहां 1 जुलाई, 2017 के पश्चात् जी.एस.टी. की दरों में कटौती के कारण एम.आर.पी. घट गया है।

### तक हफ, x, एक & fun & k%

- ✧ व्यापार करने की सुविधा के लिए सभी हितधारकों को यह मार्ग-निर्देश जारी किए गए कि खुले रेडीमेड वस्त्र, विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 के तहत कवर नहीं होते।
- ✧ उपभोक्ताओं के हित में, सभी राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के विधिक मापविज्ञान नियंत्रकों को अधिक मूल्य वसूलने और दोहरे अधिकतम खुदरा मूल्य के संबंध में प्रावधानों का प्रवर्तन करने के दिशा-निर्देश दिए गए हैं। महाराष्ट्र सरकार ने वानखेड़े स्टेडियम, मुम्बई में अधिक मूल्य वसूले जाने के संबंध में नियमों के प्रावधानों के अनुपालन के लिए नोटिस जारी किए जिसके उपरांत उन्होंने अपने विक्रेताओं से नियमों के उपबंधों का अनुपालन करने के लिए कहा।
- ✧ उपभोक्ताओं के हितों की सुरक्षा के लिए सभी राज्य सरकारों को यह दिशा-निर्देश दिए गए हैं कि वे सभी चिकित्सा उपकरणों पर अधिकतम खुदरा मूल्य सहित सभी घोषणाएं सुनिश्चित करें।
- ✧ उपभोक्ताओं के हित में सभी राज्य सरकारों को यह दिशा-निर्देश दिए गए कि वे पेट्रोल/डीजल तथा एल.पी.जी. सिलेण्डरों में सही मात्रा सुनिश्चित करें।

### 1-1-6 H k j r h ekud C j k s l a h v k b Z I - 1/2 v f / k f u ; e ] 2016

u ; s H k j r h ekud C j k s l a h v k b Z I - 1/2 v f / k f u ; e ] 2016 को दिनांक 22 मार्च, 2016 को अधिसूचित किया गया था तथा जो दिनांक 12 अक्टूबर, 2017 को प्रवृत्त हुआ था। यह अधिनियम भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) को भारत के राष्ट्रीय मानक निकाय के रूप में स्थापित करता है। इसमें इस बात



के समर्थकारी प्रावधान किए गए हैं कि सरकार किसी भी अनुसूचित उद्योग, प्रक्रिया, प्रणाली अथवा सेवा की किसी भी वस्तु, जिसे वह जनहित में या अनुचित व्यापार व्यौहारों के निवारण या राष्ट्रीय सुरक्षा के लिए आवश्यक समझे, को अनिवार्य प्रमाणन के दायरे में ला सकती है। कीमती धातुओं से बनी वस्तुओं की हॉलमार्किंग को अनिवार्य बनाने के लिए भी समर्थकारी प्रावधान किए गए हैं। नये अधिनियम में, किसी मानक के प्रति अनुरूपता की स्वतः घोषणा, जो विभिन्न विनिर्माताओं को मानक का अनुपालन करने और अनुरूपता प्रमाण पत्र प्राप्त करने का सरल विकल्प देने सहित सरलीकृत अनुरूपता मूल्यांकन स्कीमों के बहु-प्रकार की अनुमति भी दी गई है। यह अधिनियम, किसी प्रासंगिक भारतीय मानक के प्रति उत्पादों और सेवाओं की अनुरूपता का सत्यापन करने और अनुरूपता प्रमाण पत्र जारी करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के साथ-साथ किसी अन्य प्राधिकारी/एजेंसी को नियुक्त करने में भी केंद्र सरकार को सक्षम बनाता है। इसके अतिरिक्त, मानक चिह्न युक्त किंतु प्रासंगिक भारतीय मानकों के अनुरूप न पाये जाने वाले उत्पादों के प्रति उत्पाद देयता सहित मरम्मत करवाने या वस्तु को वापिस लेने का उपबंध भी है। नया अधिनियम देश में व्यापार की सुविधा में सहायता करेगा, "मेक इन इंडिया" अभियान को बढ़ावा देगा और उपभोक्ताओं को गुणवत्तायुक्त उत्पाद और सेवाएं प्राप्त होंगी। दिनांक 13 अक्टूबर, 2017 को भारतीय मानक ब्यूरो नियम, 2017 को भी अधिसूचित किया गया था।

## 1-2 निरक्षरों को सुरक्षित रखना

उपभोक्ता मामले विभाग, जागरूकता और शिक्षा, अनुचित व्यापार पद्धतियों के निवारण के जरिए उपभोक्ता संरक्षण को बढ़ावा देकर, मानकों और उनकी अनुरूपता के माध्यम से गुणवत्ता आश्वासन और संरक्षा बढ़ाकर, तथा वहनीय और प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंच सुनिश्चित करके उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना चाहता है।

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





इन चुनौतियों का समाधान करने के लिए नीतिगत अनुकूलता, समन्वित कार्यक्रम कार्यान्वयन, नियामक कार्रवाई का सुमेलीकरण और एक ऐसे संस्थागत तंत्र की आवश्यकता है जिसके द्वारा सरकार के हस्तक्षेप से इष्टतम परिणाम निकल सकें। सुशासन के लाभों को आम नागरिक तक पहुंचाना विभाग का केंद्र बिंदु रहा है। इसे अनेक प्रकार के पणधारियों, भारत सरकार के संगत विभागों, राज्य सरकारों, विनियामक एजेंसियों और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की भागीदारी से किया जाता है।

### 1-3 निम्नलिखित चर्चा के लिए

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

नए उत्पाद और सीधी बिक्री, बहु-स्तरीय विपणन और ई-कामर्स जैसी सेवा प्रदाता प्रणालियों के कारण कभी-कभी वस्तुओं और सेवाओं, दोनों, के संबंध में घटिया गुणवत्ता और असुरक्षित उत्पादों के जोखिम के साथ-साथ लूटमार करने वाली, शोषक और अनुचित व्यापार प्रथाओं जैसी जटिल प्रकार की सीमा-पार लेन-देन की समस्याएं उत्पन्न हो जाती हैं। इनसे, उपभोक्ताओं को होने वाले नुकसान को रोकने के लिए उपभोक्ताओं में जागरूकता का सृजन करने के समक्ष नई चुनौतियां उत्पन्न हो गई हैं इसके साथ ही शिकायत प्रतितोष प्रक्रिया को औपचारिक बनाया गया है तथा विवाद निवारण प्रक्रिया को सरल, त्वरित और किफायती बनाया गया है। अतः विभाग एक संस्थागत तंत्र स्थापित करने की दिशा में कार्य कर रहा है, जो सरकार और स्वैच्छिक क्षेत्र की शक्ति को संघटित करेगा, प्रौद्योगिकी द्वारा संचालित होगा और समयोचित हस्तक्षेप करेगा। उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 और नये अधिनियमित भारतीय मानक ब्यूरो विधेयक, 2016 जैसे प्रयास ऐसी व्यवस्था के आधार हैं।



# जागरूक उपभोक्ता ही सशक्त उपभोक्ता है

**स्वयं को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाने के लिए अपने अधिकारों को जानें**

- सुरक्षा का अधिकार
- सूचित किए जाने का अधिकार
- चयन का अधिकार
- सुनवाई का अधिकार
- प्रतितोष पाने का अधिकार
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर  
**1800-11-4000** (टोल फ्री)  
 ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

@consaff  
 @jagograhakjago

**उपभोक्ता मामले विभाग**  
 उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
 भारत सरकार  
 वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)



## अध्याय 2

### 2- foHkx v k\$ m sfn; kx; kv f/k\$ k

विभाग द्वारा निम्नलिखित को प्रशासित किया जाता है :-

- ✧ आंतरिक व्यापार
- ✧ भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986
- ✧ भारतीय मानक ब्यूरो
- ✧ उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- ✧ आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 (1955 का 10) (उन आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति, मूल्य और वितरण से संबंधित कार्य जिनके बारे में किसी विभाग द्वारा विशिष्ट रूप से कार्रवाई नहीं की जाती है)।
- ✧ आवश्यक वस्तुओं की कीमतों और उपलब्धता की निगरानी।
- ✧ चोर बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 (1980 का 7)।
- ✧ उपभोक्ता सहकारिताएं।
- ✧ विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 एवं विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियमावली, 2011
- ✧ राष्ट्रीय परीक्षण शाला।

### 2-1 dk kRed , oa aBukRed <k\$ k

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

मंत्री परिषद में शामिल किए जाने पर श्री सी. आर. चौधरी ने दिनांक 12.07.2016 से मंत्रालय में राज्य मंत्री के रूप में कार्यभार ग्रहण किया।

श्री जगदीश प्रसाद मीणा, भा.प्र.से. ने 15 मई, 2017 (पूर्वाह्न) को सचिव, उपभोक्ता मामले (उ.मा.) के रूप में कार्यभार ग्रहण किया। श्री जे. पी. मीणा के स्थानान्तरण होने पर श्री अविनाश कु. श्रीवास्तव, भा.प्र.से. ने 22 जून, 2017 (अपराह्न) से सचिव (उ.मा.) के रूप में कार्यभार ग्रहण किया। एक प्रधान आर्थिक सलाहकार, एक अपर सचिव तथा दो संयुक्त सचिव, सचिव (उ.मा.) की सहायता करते हैं।



## 2-2 उपभोक्ता विभाग का नागरिक अधिकार पत्र, जो उपभोक्ताओं और जनता के हित में उपभोक्ता मामले विभाग की नीतियों और प्रक्रियाओं के प्रतिपादन और कार्यान्वयन में उत्कृष्टता हासिल करने के प्रति उपभोक्ता मामले विभाग की प्रतिबद्धता की घोषणा है, जो कि <http://consumeraffairs-nic-in> पर उपलब्ध है। इस दस्तावेज को प्रतिवर्ष अद्यतन किया जाता है।

## 2-3 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4 के तहत नागरिकों को उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना को विभाग की वेबसाइट <http://consumeraffairs-nic-in> पर उपलब्ध करा दिया गया है। अधिनियम के तहत जनता को सूचना प्रदान करने हेतु विभिन्न प्रभागों के लिए संबंधित अपीलीय अधिकारियों सहित केन्द्रीय जनसूचना अधिकारियों की सूची भी विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है। विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन की स्थिति, केन्द्रीय सूचना आयोग (सी.आई.सी.) को भेजी गई रिपोर्ट के ब्यौरे आदि को भी वेबसाइट में सूचना का अधिकार खंड के अंतर्गत दर्शाया गया है। दिनांक 22 मई, 2013 से आर.टी.आई. वेब पोर्टल आरंभ होने के उपरान्त ऑन लाईन प्राप्त होने वाले आर.टी.आई. आवेदनों और प्रथम अपीलों पर ऑनलाइन कार्रवाई की जाती है। जनवरी से दिसंबर, 2017 के दौरान विभाग में भौतिक रूप से प्राप्त आवेदनों के अतिरिक्त, ऑन लाइन पोर्टलों के माध्यम से 1224 आर.टी.आई. आवेदन और 60 प्रथम अपीलें प्राप्त हुईं। आर.टी.आई. आवेदनों और अपीलों की ऑनलाइन फाइलिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए, विभाग के तहत कार्य कर रहे अधीनस्थ कार्यालयों, स्वायत्तशासी एवं अर्द्ध-न्यायिक निकायों को जनवरी, 2017 से ऑनलाइन आर.टी.आई., एम.आई.एस., नेटवर्क से जोड़ा गया है।

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

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

## 2-4 अधीनस्थ संगठनों के सी.वी.ओ. अपनी सतर्कता मामलों संबंधी प्रगति रिपोर्ट केन्द्रीय सतर्कता आयोग को भेजने के साथ-साथ, जहां आवश्यक हो, इस विभाग के सी.वी.ओ. को भेजते हैं। सतर्कता संबंधित मामलों और सतर्कता निकासी जारी करने के कार्य में सी.वी.ओ. के साथ समन्वय के लिए इस

अधीनस्थ संगठनों के सी.वी.ओ. अपनी सतर्कता मामलों संबंधी प्रगति रिपोर्ट केन्द्रीय सतर्कता आयोग को भेजने के साथ-साथ, जहां आवश्यक हो, इस विभाग के सी.वी.ओ. को भेजते हैं। सतर्कता संबंधित मामलों और सतर्कता निकासी जारी करने के कार्य में सी.वी.ओ. के साथ समन्वय के लिए इस

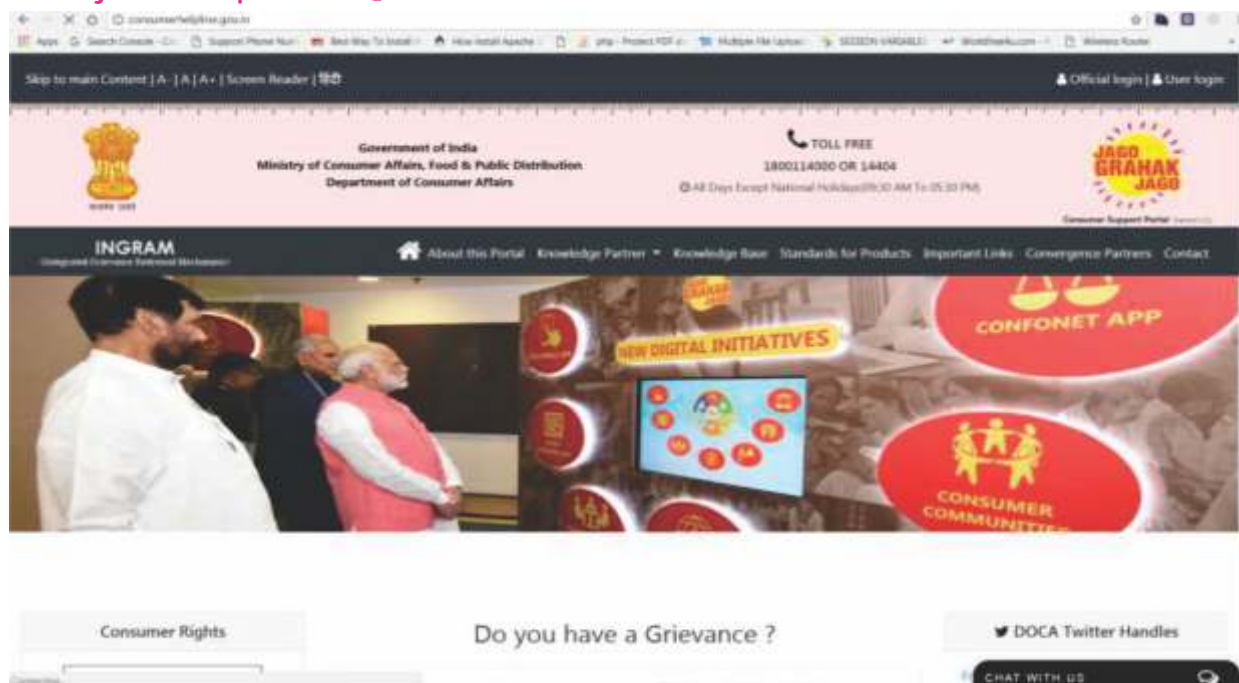
विभाग के अंतर्गत आने वाले सभी संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों जैसे एन.टी.एच. और उसकी क्षेत्रीय प्रयोगशालाएं, आई.आई.एल.एम.में सतर्कता अधिकारियों की नियुक्ति भी की जाती है।

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

केन्द्रीय सतर्कता आयोग के अनुदेशों के अनुसरण में विभाग में विभिन्न के साथ-साथ इस विभाग के अन्तर्गत आने वाले सगठनों में भी सतर्कता जागरूकता गतिविधियां आयोजित की गईं। दिनांक 29.08.2017 सतर्कता और खरीद मामले पर पूरे दिन की कार्यशाला आयोजित की गई थी जिसमें इस विभाग के संगठनों के सतर्कता अधिकारियों ने भाग लिया। इस कार्यशाला में निवारक सतर्कता से संबंधित विभिन्न विषयों तथा मुद्दों, अनुशासनिक कार्यवाहियों, ए.पी.ए.आर. की संवीक्षा, पर विचार-विमर्श सतर्कता मामलों में अधिकारियों की जागरूकता तथा सूचना के संवर्धन और अद्यतन के लिए अतिथि वक्ताओं द्वारा दिए गए व्याख्यानों के अनुसरण में किया गया था।

दिनांक 30.10.2017 से 4.11.2017 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया था जिसमें अखंडता-प्रतिज्ञा, वाद-विवाद और निबन्ध प्रतियोगिताओं तथा नुक्कड़-नाटक इस विभाग के कर्मचारियों/अधिकारियों में सतर्कता-जागरूकता को आगे बढ़ाने के लिए सफलतापूर्वक आयोजित किए जाते थे। सतर्कता-जागरूकता सप्ताह का मूल विषय था – 'मेरी नजर में – भ्रष्टाचार मुक्त भारत'

## 25 j'K'Vh | p'ukd s'q ¼4U-v kbZ h½



(डिजिटल पहले)

यह विभाग हाथ के अनेक दिन-प्रतिदिन के कार्यों के स्वचलन में सक्रिय रूप से लगा हुआ है। वर्ष 2017 के दौरान निम्नलिखित पहलों का शुभारम्भ किया गया:-

(i) विभाग द्वारा एक वेब पोर्टल <http://consumerhelpline-gov-in> (INGRAM V2-0) के उन्नत वर्जन का शुभारम्भ किया गया था जोकि पूर्ण रूप से एन.आई.सी. सेल द्वारा तैयार किया गया है। नए वर्जन में प्रभावी तथा कुशल मल्टी-लेयर शिकायत निपटान पद्धति उपलब्ध है। यह पोर्टल उपभोक्ता विवाद प्रतितोष प्रक्रिया के विभिन्न पणधारियों को एकीकृत करता है और सभी के लिए उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र का एक प्रभावी एवं कार्यकुशल मंच उपलब्ध कराता है।

(ii) उपभोक्ता कल्याण निधि स्कीम के तहत प्रस्ताव ऑनलाइन मांगे गए और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के सत्यापन को दर्पण पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है।

(iii) एन.आई.सी. द्वारा विभाग में ही तैयार किए गए ऑनलाइन एप्लीकेशन "मूल्य निगरानी प्रणाली" के माध्यम से देश भर के 101 केन्द्रों से 22 आवश्यक वस्तुओं के खुदरा और थोक मूल्य दैनिक आधार पर ऑन लाइन एकत्र किए जा रहे हैं। यद्यपि, ई-कामर्स से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का समाधान करने के लिए @consaff और उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता का सृजन करने के लिए @jagograhakjago नामक दो ट्विटर हैंडल प्रचलन में हैं।

(iv) एन.आई.सी. द्वारा समर्थित विभाग की कानफोनेट परियोजना द्वारा देश भर के उपभोक्ता मंचों एवं आयोगों का आटोमेशन और नेटवर्किंग का कार्य किया जा रहा है, जिसे एन.आई.सी. द्वारा कार्यान्वित किया जा रहा है।

(v) वर्ष के दौरान, उपभोक्ता हेल्पलाइन के लिए मोबाइल ऐप्स, कानफोनेट तथा बार कोड को स्केनिंग करके उत्पाद के ब्यौरे मालूम करने के लिए स्मार्ट-कंज्यूमर जैसी विभिन्न आई.टी. पहलों का शुभारम्भ किया गया।

(vi) ऑनलाइन आवेदन और अनुमोदन के लिए विधिक माप विज्ञान की मॉडलों के अनुमोदन की प्रक्रिया को स्वचालित बनाया गया है।

(vii) विभाग में Comp DDO, ई.ग्रंथालय, आर.टी.आई. (सूचना का अधिकार) साफ्टवेयर, ई.समीक्षा, संसद-प्रश्न और उनके उत्तर, बायोमीट्रिक अटेंडेंस सिस्टम (बी.ए.एस.), ई. विजिटर, सी.पी.जी.आर.ए.एम. एस., वी.वी.आई.पी. पत्र निगरानी प्रणाली (वी.एल.एम.एस.), एंक्रेडिटिड वैकेंसी मॉनीटरिंग सिस्टम (ए.वी.एम. एस.), ई.निविदा एवं अधिप्राप्ति, कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग की साइट पर रिक्तियों के ब्यौरे पोस्ट करने और स्पैरो जैसी विभिन्न ई.गवर्नेंस परियोजनाओं जो एन.आई.सी. द्वारा केन्द्रीकृत रूप से लागू की गई हैं, का सफलतापूर्वक कार्यान्वयन किया गया है। माननीय प्रधानमंत्री के प्रगति सम्मेलन के दौरान भी एन.आई.सी. द्वारा सहयोग दिया जाता है।



## 26 उपभोक्ता शिकायतें

### 26-1 उपभोक्ता शिकायतें: उपभोक्ता शिकायतें (उपभोक्ता शिकायतें)

(i) उपभोक्ता मामले विभाग ने 9 सितंबर, 2016 को प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं के लिए दिशा-निर्देशों पर मॉडल कार्यवाही के रूप में राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को मार्ग-निर्देश जारी किए हैं जिसके संबंध में दिनांक 26 अक्टूबर, 2016 को राजपत्र में अधिसूचना भी जारी कर दी गई थी।

(ii) ये दिशा-निर्देश सचिव (उपभोक्ता मामले) की अध्यक्षता में एक अंतर-मंत्रालयीय समिति तथा जिसमें विधि और न्याय मंत्रालय, वित्त मंत्रालय, वाणिज्य मंत्रालय और कारपोरेट कार्य मंत्रालय प्रत्यक्ष बिक्री तथा बहु-स्तरीय विपणन (एम.एल.एम.) कंपनियों पर विनियन्त्रित तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए मार्गदर्शक सिद्धांत के रूप में तथा धोखाधड़ी को रोकने के लिए और उपभोक्ताओं के तर्कसंगत अधिकारों तथा हितों का संरक्षण के लिए, के प्रतिनिधि शामिल हैं।

(iii) ये दिशा-निर्देश प्रत्यक्ष बिक्री व्यवसाय प्रारंभ करने के लिए विभिन्न निबन्धन तथा शर्तें, प्रत्यक्ष विक्रेता/वितरक तथा प्रत्यक्ष बिक्री संस्था के बीच प्रत्यक्ष बिक्री संविदा के लिए शर्तें, प्रत्यक्ष विक्रेता की बाध्यताओं, प्रत्यक्ष-बिक्री संस्था तथा प्रत्यक्ष विक्रेता के बीच संबंध, उपभोक्ताओं के संरक्षण के लिए व्यवहार, पिरामिड तथा मुद्रा परिचालन स्कीमों का निषेध, और राज्य सरकारों द्वारा निगरानी प्राधिकारी की नियुक्ति को परिभाषित करते हैं।

(iv) उपर्युक्त दिशा-निर्देशों में देश की प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था के लिए आदेश है कि वे एक वचनबद्धता जिसमें यह उल्लेख किया गया हो कि ये दिशा निर्देशों के अनुपालन में हैं, के साथ निर्धारित प्रोफार्मा में उपभोक्ता मामले विभाग को एक घोषणा प्रस्तुत करेंगे। अभी तक 386 प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं ने उपभोक्ता मामले विभाग को अपनी-अपनी घोषणाएं भेज दी हैं। इन घोषणाओं की प्रारंभिक संवीक्षा के बाद 383 प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं को गुम दस्तावेजों/पूर्ण सूचना/स्पष्टीकरण उपलब्ध कराने के लिए पत्र भेजे गए थे। 126 प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं की अनन्तिम सूची जिन्होंने दिनांक 9 सितंबर, 2016 के प्रत्यक्ष बिक्री दिशा निर्देशों के अनुपालन में उपभोक्ता मामले विभाग को एक वचनबद्धता के साथ निर्धारित प्रोफार्मा में अपनी-अपनी घोषणाएं भेज दी हैं, उन्हें यथार्थता तथा सूचना की सत्यनिष्ठा के लिए जनता की टिप्पणियों हेतु विभाग की वेबसाइट पर अपलोड कर दी गई है।





जब अन्याय करे  
कोई विक्रेता...

कन्जूमर फोरम से  
मांगो निवारण उपभोक्ता !

जिला स्तर  
20 लाख रुपये  
तक की शिकायतें

राज्य स्तर  
20 लाख रुपये से ऊपर,  
1 करोड़ रुपये तक की  
शिकायतें

राष्ट्रीय स्तर  
1 करोड़ रुपये से  
अधिक की शिकायतें

अपने क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम  
के लिए देखें

[www.ncdrc.nic.in](http://www.ncdrc.nic.in)

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन :  
1800-11-4000 (टोल फ्री)  
ऑनलाईन शिकायत :  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

  
@consaff  
@jagograahakjago



उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,  
भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)



# स्वच्छ जल की है पहचान...

*Jssai* और   
के निशान

चाहे कहीं से भी खरीदें...  
**MRP से ज्यादा न दें!**  
(सभी टैक्स सहित)



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन :  
1800-11-4000 (टोल फ्री)  
ऑनलाईन शिकायत :  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

  
@consaff  
@jagograhakjago



उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,  
भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)



## अध्याय 3

### 3- उपभोक्ता कल्याण कोष

#### 3.1 उपभोक्ता कल्याण कोष का सृजन

केन्द्र सरकार को उपभोक्ता कल्याण कोष का सृजन करने में समर्थ बनाने के लिए 1991 में केन्द्रीय उत्पाद शुल्क और नमक अधिनियम, 1944 में संशोधन किया गया। इस कोष में प्रति वर्ष वह राशि जमा की जाती है जो विनिर्माताओं को नहीं लौटाई जाती है। उपभोक्ता कल्याण कोष नियमों को वर्ष 1992 में भारत के राजपत्र में अधिसूचित किया गया था। उपभोक्ता कल्याण कोष से वित्तीय सहायता प्राप्त करने संबंधी दिशानिर्देश, वर्ष 1993 में स्थापित कार्य समूह की रिपोर्ट के आधार पर तैयार किए गए थे जिन्हें वर्ष 2007 और 2014 में दो बार संशोधित किया जा चुका है।

उपभोक्ताओं के हितों के संवर्धन एवं हितों के संरक्षण के लिए, उपभोक्ता जागरुकता सृजन के लिए तथा देश में उपभोक्ता अभियान को सशक्त बनाने के लिए विश्वविद्यालयों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (वी०सीओ०) और राज्यों को उपभोक्ता कल्याण कोष से विभिन्न संस्थानों को वित्तीय सहायता दी जाती है। निम्नलिखित प्रमुख परियोजनाओं के लिए उपभोक्ता कल्याण कोष से अनुदान दिया गया:

- (i) राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) का संचालन।
- (ii) उपभोक्ता संबंधित मुद्दों पर अनुसंधान एवं प्रशिक्षण के लिए नामी संस्थानों/विश्वविद्यालयों में उपभोक्ता विधि पीठों/ उत्कृष्टता केन्द्रों की स्थापना करना।
- (iii) उपभोक्ता साक्षरता एवं जागरुकता का प्रसार करने के लिए परियोजनाएं।
- (iv) सह-अंशदान के माध्यम से राज्य स्तर पर उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना।

दिनांक 06.09.2017 से 05.10.2017 की अवधि के लिए, उपभोक्ता कल्याण कोष से वित्तीय सहायता प्राप्त करने के लिए पात्र स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों/गैर सरकारी संगठनों/शैक्षिक संस्थानों से डिजिटल/इलैक्ट्रॉनिक रूप में प्रस्ताव आमंत्रित करने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट पर प्रपत्र अपलोड किए गए थे। दिनांक 31.03.2017 की स्थिति के अनुसार उपभोक्ता कल्याण कोष में उपलब्ध राशि 26.23 करोड़ रुपए थी। इस बकाया राशि में से वित्त वर्ष 2017-18 के लिए 17.45 करोड़ रुपए की राशि बजट प्रावधान के लिए उपलब्ध कराई गई है। दिनांक 31.12.2017 की स्थिति के अनुसार उपभोक्ता कल्याण कोष में से 11.65 करोड़ रुपए की राशि का उपयोग किया गया है।



जैसा कि उपर्युक्त से दृष्टव्य है कि उपभोक्ता मामले विभाग ने देश में उत्तरदायी और प्रभावी उपभोक्ता आन्दोलन को प्रोत्साहित करने के लिए अनेक कदम उठाए हैं जो बेहतरीन अंतर्राष्ट्रीय क्रियाकलापों की तर्ज पर हैं।

### 3-2 j kZ; kœsmi Hkkr kd Y; k kd k%

वर्ष 2003 में, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को राज्य स्तर पर एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया ताकि उपभोक्ता आंदोलन के संवर्धन के लिए वित्तीय सहायता के माध्यम से बुनियादी स्तर पर स्वैच्छिक प्रयासों को मजबूत बनाया जा सके। इस प्रयोजनार्थ केन्द्र तथा राज्य द्वारा 50:50 के अनुपात में केन्द्र सरकार द्वारा अपने हिस्से के रूप में प्रारंभिक राशि रिलीज की गई थी। इस एक-बारगी अनुदान को प्राप्त करने का पात्र बनने के लिए, राज्य/संघ शासित सरकार को अपना हिस्सा योजनेत्तर, गैर-व्यपगत सार्वजनिक खाते में जमा कराना होगा और इस कोष को नियंत्रित करने के लिए अपने दिशानिर्देश तैयार करने होंगे जो केन्द्र के दिशानिर्देशों के विरोधाभासी नहीं होंगे। वर्ष 2004 में भागीदारी के अनुपात को 50:50 (प्रारंभिक राशि) से संशोधित करके केन्द्र और राज्य के लिए 75:25 (कायिक निधि) कर दिया गया (विशेष श्रेणी के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के मामले में 90:10)। सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में उपभोक्ता कल्याण कोष को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए वर्ष 2010 में यह निर्णय लिया गया कि

10.00 करोड़ रूपए की कायिक निधि स्थापित करने के इच्छुक राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को केन्द्र सरकार द्वारा 75% राशि का योगदान केन्द्र के भाग के रूप में केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष से दिया जाएगा। ऐसी कायिक निधि के लिए अलग खाता रखना होगा और उससे होने वाली आय का उपयोग राज्य/स्थानीय स्तर के कार्यक्रमों को वित्त पोषित करने के लिए किया जाएगा। तेरह (13) राज्यों नामतः गुजरात, आन्ध्र प्रदेश, उड़ीसा, पश्चिम बंगाल, बिहार, नागालैंड, कर्नाटक, तमिलनाडु, मध्य प्रदेश, केरल, हरियाणा, झारखंड और तेलंगाना में कायिक निधि की स्थापना की जा चुकी है।

### 3-3 मि हक कड; क कड कड र ग र i fj ; क उ क अ%

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

#### 3-3-1 f k k r fuokj . k@i j le' k@fn' kfunzkr a d hLFki uk

(i) j kVh mi Hkr kgSi y kbZ ¼uQ h) pO½

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

*Assert Your Rights, Pursue Remedies*

**I am a Smart Consumer**

**1800-11-4000**

**What about you?**

**File Complaint**

**JAGO GRAHAK JAGO**



देश भर के उपभोक्ता टॉल फ्री नं० 1800 11 4000 या संक्षिप्त कोड 14404 पर कॉल करके उन समस्याओं के बारे में परामर्श ले सकते हैं जो एक उपभोक्ता के रूप में विभिन्न क्षेत्रों के संबंध में उनके सामने आती हैं। यह सेवा अंग्रेजी और हिन्दी में उपलब्ध है। इस परियोजना को वर्ष 2014 में 3 वर्षों की अवधि के लिए 4.50 करोड़ रुपए की लागत से मंजूर किया गया था, जिसमें और विस्तार किया गया तथा 6.76 करोड़ रुपए की कुल परियोजना लागत के साथ इसे 31.03.2018 तक बढ़ा दिया गया, जिसमें से 6.33 करोड़ रुपए का अनुदान अब तक रिलीज किया जा चुका है।

उपभोक्ता टॉल-फ्री नम्बरों पर कॉल करके, एस.एम.एस., ऑनलाइन, ई-मेल तथा डाक द्वारा पत्र भेजने जैसे बहुविध तरीकों के माध्यम से राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) से संपर्क कर सकते हैं। इसने शिकायतों के शीघ्र समाधान के लिए, विवाद प्रतितोष तंत्र के रूप में 370 कंनवर्जेंस कंपनियों के साथ भागीदारी की है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा शिकायतों के समाधान के लिए (क) प्रतितोष एवं समाधान के लिए शिकायतों को कंपनियों को अग्रसारित करने हेतु एक मंच प्रदान करके, (ख) यदि एक विशिष्ट समय-सीमा में शिकायत का समाधान नहीं होता, तो उपभोक्ताओं को, विनियामक प्राधिकरण, यदि उस क्षेत्र में मौजूद है, में जाने की सलाह दी जाती है, (ग) अंतिम विकल्प के रूप में, एन.सी.एच. द्वारा शिकायत के समाधान के लिए उपभोक्ता को उपभोक्ता मंच में मामला दायर करने का परामर्श दिया जाता है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की वार्षिक रिपोर्ट एन०सी०एच० की वेबसाइट पर उपलब्ध है, अर्थात् :

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

- ❑ उत्पादों और सेवाओं से संबंधित समस्याओं के समाधान ढूंढने में उपभोक्ताओं को मार्गदर्शन प्रदान करना।
- ❑ कंपनियों और विनियामक प्राधिकारियों से संबंधित सूचना उपलब्ध कराना।
- ❑ उपभोक्ताओं को चूककर्ता सेवा प्रदाताओं के खिलाफ शिकायत दायर करवाने में मदद करना।
- ❑ उपलब्ध उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र के उपयोग के लिए उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना और उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों और उत्तरदायित्वों के प्रति शिक्षित करना।

(ii) **मि हिसर कफ कक, आवुत कु द से 1/4 को 2/3 क 10/2 व गेनकन } क क ख त ग द**  
**। कफ हे त हु द क च द क कु**

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा जुलाई, 2015 में कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी.ई.आर.सी.), अहमदाबाद को हिंदी में राष्ट्रीय उपभोक्ता पत्रिका इनसाइट (हिन्दी में ग्राहक साथी) के प्रकाशन हेतु 5 वर्षों की अवधि के लिए 20 लाख रुपए प्रति वर्ष की 5 समान किस्तों में जारी किए जाने के लिए 1.00 करोड़ रुपए की राशि के परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी गई है। परियोजना के लिए अब तक 39.68 लाख रु० का सहायता अनुदान रिलीज किया जा चुका है। प्रथम वर्ष में 2500 प्रतियों तथा द्वितीय वर्ष में 3500 प्रतियों के परिचालन का लक्ष्य प्राप्त किया जा चुका है। इसके अतिरिक्त 90,000 ई-प्रतियां भी परिचालन में हैं।

परियोजना का उद्देश्य निम्नानुसार है:

- (क) बड़े पैमाने पर उपभोक्ता संबंधी जानकारी और उपभोक्ता अनुसंधान के प्रचार-प्रसार द्वारा उपभोक्ता शिक्षा का संवर्धन,
- (ख) शिकायत समाधान के सफल मामलों तथा पूरे भारत से उपभोक्ता न्यायालयों के निर्णयों को एकत्रित करके मुद्रित करना ताकि इसे पढ़ने वाले इस प्रकार की गलतियों से बचें और अपने-अपने जिलाधराज्य मंचों में कार्रवाई करने के लिए प्रेरित हों,
- (ग) स्थानीय शिकायतों को आकर्षित करने के लिए सभी उपभोक्ता निकायों के लिए अपने बारे में तथा अपनी उपलब्धियों के बारे में जानकारी का प्रचार-प्रसार करने हेतु एक मंच उपलब्ध कराना, यह ऐसे सभी स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों की एक मैगजीन होगी जिनका अपना कोई प्रकाशन नहीं होता है – देश में उपभोक्ता आंदोलन का एक माउथपीस।

(iii) Hkj r eam Hk k l j{ k i j v / ; u & d ā ; vj ; vVh , MVLV l k kbVh  
 14Vt 14t ; i j d hi fj ; k uk

भारत में उपभोक्ता सुरक्षा पर अध्ययन आयोजित करने और "भारत में उपभोक्ता सुरक्षा की स्थिति-रिपोर्ट" प्रकाशित करने के लिए कंज्यूमर यूनिट एंड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स), जयपुर की परियोजना को 33.45 लाख रुपये की कुल लागत के साथ मंजूरी दी गई है, जिसमें से 25.00 लाख रुपये की वित्तीय सहायता इस विभाग द्वारा तीन किस्तों में उपलब्ध कराई जाएगी। परियोजना के लिए अब तक 17.50 लाख रुपये का सहायता अनुदान रिलीज किया जा चुका है। कट्स द्वारा अंतिम रिपोर्ट प्रस्तुत कर दी गई है। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं :

- (क) भारत में उपभोक्ता सुरक्षा को मजबूत बनाना और राष्ट्रीय हित में उपयोगी उपभोक्ता के हितों का संवर्धन करना,
- (ख) भारत में उपभोक्ता सुरक्षा को मजबूत बनाने के लिए व्यवहार्य कदम की संस्तुति करना,
- (ग) चुनिन्दा क्षेत्रों में उपभोक्ता सुरक्षा की स्थिति के बारे में व्यापक अनुसंधान करना और 'स्टेट ऑफ दि कंज्यूमर सेफ्टी' संबंधी अनुसंधान रिपोर्ट तैयार करना।

l o k k d s c e f k i f j . k e %

- ▣ स्वास्थ्य, हाउसिंग, मनोरंजन, विद्युत एवं परिवहन क्षेत्रों के सभी क्षेत्रों में उपभोक्ता सुरक्षा नियमों एवं विनियमनों का प्रभावी कार्यान्वयन एवं निगरानी के संबंध में अवसंरचना में कमी, सेवा प्रदाताओं के कठोर व्यवहार के साथ मानवशक्ति जैसी प्रमुख बाधाएं
- ▣ कार्यान्वयन प्राधिकरणों की ओर से पहलें करने में कमी। उनकी विफलता के लिए आधुनिक कानून प्रवर्तन एजेंसियां बनने हेतु कम समर्थ होने के लिए पुलिस/लाईसेंसिंग अधिकारियों को जिम्मेदार ठहराया जा सकता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि कानून वास्तव में



कार्यान्वित एवं प्रभावी हों, प्रवर्तन अधिकारियों के विस्तृत एवं व्यापक सुधार आवश्यक है।

- ❑ सम्पूर्ण राष्ट्र के हित के लिए, विनियामकों एवं कार्यान्वयन एजेंसियों, सेवा प्रदाताओं एवं उपभोक्ताओं को मिलकर साथ आना चाहिए और बनाए गए कानूनों का दृढ़ता से प्रवर्तन सुनिश्चित करना चाहिए। जहां, नए नियमों के साथ समन्वय बनाने के लिए, विद्यमान खामी संबंधी उपाय करने की आवश्यकता है तथा भारत में, इन क्षेत्रों में उपभोक्ता सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए कार्रवाई योजना बनाने की आवश्यकता है।
- ❑ सुरक्षा-संबंधी उपायों के अपूर्ण कार्यान्वयन का एक मुख्य कारण उपभोक्ता जागरूकता की कमी है। उपभोक्ताओं का बहुत बड़ा भाग ऐसे कानूनों/नियमों की मौजूदगी से अवगत नहीं है। वे अपने अधिकारों के बारे में भी जागरूक नहीं हैं तथा किसी समस्या के मामले में, उन्हें यह ज्ञात नहीं है कि इस संबंध में कहां जाया जाए। विगत सर्वेक्षण के माध्यम से, यह बात स्पष्ट रूप में प्रमाणित हो चुकी है। अतः, उपभोक्ताओं एवं सेवाप्रदाताओं के लिए जागरूकता अभियानों में तीव्रता लायी जानी चाहिए।

(iv) **कॉर्पोरेट रिपोर्ट्स 2017 & 2018**, **यू & वॉल्यूम 1**, **पृष्ठ 10**

भारत में, वर्तमान उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली के अध्ययन हेतु आई.आई.एम काशीपुर एवं शेपिंग टुमारो कंसल्टेंट्स एल.एल.पी. की परियोजना को 98.4 लाख रुपये की कुल लागत के साथ मंजूरी दी गई है, जिसमें से 88.56 लाख रुपये की वित्तीय सहायता विभाग के हिस्से के रूप में विभाग द्वारा 12 माह की अवधि के दौरान तीन किस्तों में उपलब्ध कराई जाएगी। प्रथम किस्त के रूप में, 44.28 लाख रुपये की राशि रिलीज की जा चुकी है। परियोजना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

(क) उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्ता कल्याण, विधिक मापविज्ञान, परीक्षण, मानक, प्रमाणन इत्यादि के क्षेत्र में अंतरों की पहचान करने के उद्देश्य से, उपभोक्ता मामले विभाग तथा विभाग से संबंधित विभिन्न एजेंसियों/संबंध अथवा अधीनस्थ कार्यालयों की गतिविधियों और विभिन्न महत्वपूर्ण/प्रमुख पहलों/स्कीमों का अध्ययन एवं मूल्यांकन। अन्य बातों के साथ-साथ, संबंधित कानूनों के प्रावधानों को दृष्टिगत रखते हुए और विभिन्न विधायनों में परिकल्पित क्षमता को सार्थक बनाने के लिए उपायों का सुझाव देना तथा कानूनों एवं उद्देश्यों के और अधिक प्रभावी कार्यान्वयन का सुझाव देना।

(ख) उपभोक्ताओं की बदलती हुई प्रकृति, उपभोक्ताओं के कर्तव्य/बाध्यताओं, नए उपभोक्ताओं का व्यवहार का अध्ययन एवं विश्लेषण, इन पहलुओं के समाधान के लिए विद्यमान उपभोक्ता कानूनों की पर्याप्तता का मूल्यांकन, उपभोक्ता संरक्षण के संदर्भ में उभरती हुई अंतरराष्ट्रीय प्रवृत्तियां एवं संभावित भावी परिदृश्य तथा निरंतर विकास उद्देश्यों सहित उपाय करने के लिए नए क्षेत्रों की पहचान करना।

(ग) कंपनी अधिनियम, प्रतिस्पर्धा अधिनियम सहित अन्य संबंधित कानूनों के अध्ययन के साथ-साथ





उपभोक्ता मामले विभाग के साथ तालमेल एवं समन्वय का सुझाव देने के लिए उपभोक्ता शिकायत का समाधान करने और उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने के उद्देश्य वाले सरकार के अन्य विभागों की गतिविधियों का अध्ययन करना। इस क्षेत्र में अंतर्राष्ट्रीय व्योहारों का भी अध्ययन किया जाएगा।

(घ) ग्रामीण एवं जनजातीय क्षेत्रों में उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता का प्रचार करने हेतु पहुंच बनाने के लिए उपायों की पहचान करना और सुझाव देना।

(ङ) विभाग में आंतरिक प्रणालियों/प्रक्रियाओं का पुनर्निर्माण करने के लिए उपायों का सुझाव देना ताकि उपरोक्त उल्लिखित उद्देश्यों को प्राप्त किया जा सके।

**ए. जागरूकता और उपभोक्ता संरक्षण प्रणालियों के सृजन के लिए उपायों का सुझाव देना**

- ❑ एक मुख्य संगठनात्मक विकास की पहल से, बी.आई.एस., एन.टी.एच. एवं एल.एम. की प्रभावोत्पादकता में महत्वपूर्ण वृद्धि होगी।
- ❑ दूरदर्शी प्रौद्योगिकी के साथ-साथ बाजारों/उपभोक्ताओं पर डिजीटल/विघटनकारी प्रौद्योगिकी के प्रभाव पर ध्यान देना प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण प्रणालियों के सृजन के लिए आवश्यक है।
- ❑ और अधिक गहन/व्यापक अंतर्राष्ट्रीय सहयोग की आवश्यकता।

**ब. जागरूकता और उपभोक्ता संरक्षण प्रणालियों के सृजन के लिए उपायों का सुझाव देना**

यह जून, 2016 में, तमिलनाडु के 10 जिलों में, "जानकारी के माध्यम से ग्रामीण उपभोक्ता विकल्प का सुदृढीकरण" के लिए कंसर्ट ट्रस्ट, तमिलनाडु, चेन्नई को एक वर्ष की अवधि के लिए 25.91 लाख रुपये की कुल लागत के साथ एक परियोजना है। प्रथम किस्त के रूप में, 16.8225 लाख रुपये की राशि रिलीज की जा चुकी है। परियोजना के मुख्य उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

- ❑ जानकारी के माध्यम से ग्रामीण उपभोक्ता विकल्प का सुदृढीकरण का आरम्भ।
- ❑ ग्रामीण उपभोक्ताओं के बीच सही खाद्य, सही औषधि एवं सही पेयजल चुनने के लिए जागरूकता का सृजन करने हेतु, तीस, एक-दिवसीय प्रशिक्षण कैंपों 10 जिलों अर्थात् – कुड्डलूर, थिरुवरूर, कोयम्बटूर, इरोड, चेन्नई, कांचीपुरम, तिरुनेवेली, कन्याकुमारी, त्रिची और करूर – प्रत्येक में 3 कैंपों, का आयोजन करना।

इस परियोजना के तहत तमिलनाडु के जिलों में 30 प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया गया जिनमें प्रतिभागियों को खाद्य सुरक्षा, सुरक्षित पेयजल, सुरक्षित गुणवत्तापूर्ण औषधि, सुरक्षित प्रसाधन सामग्री और लेबलों को पढ़ने के संबंध में पावर प्वाइंट प्रस्तुती दी गई। प्रतिभागियों द्वारा उठाए गए प्रश्नों और संदेहों के उत्तर दिए गए/स्पष्टीकरण दिया गया। प्रतिभागियों से फीडबैक प्राप्त किए गए। कार्यक्रम के परिणामों को स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन द्वारा मीडिया, विनियामक प्राधिकरण तथा राज्य सरकार के साथ साझा किया गया।



### 3-3-2 उपभोक्ता विभाग ने अगस्त, 2014 में 142.30 लाख रुपये (स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के 10: अंशदान सहित) की लागत से कंसर्ट चेन्नई द्वारा 16 उत्पादों और 4 सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण हेतु परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी, जिसमें से विभाग का 128.07 लाख रु० का हिस्सा कंसर्ट को सहायता अनुदान के रूप में रिलीज किया गया। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

उपभोक्ता मामले विभाग ने अगस्त, 2014 में 142.30 लाख रुपये (स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के 10: अंशदान सहित) की लागत से कंसर्ट चेन्नई द्वारा 16 उत्पादों और 4 सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण हेतु परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी, जिसमें से विभाग का 128.07 लाख रु० का हिस्सा कंसर्ट को सहायता अनुदान के रूप में रिलीज किया गया। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

- ❑ उत्पाद की मूल विशेषताओं और विशेष दावों का पेशेवर एवं निष्पक्ष मूल्यांकन उपलब्ध कराना।
- ❑ विक्रेता और जनता को सुरक्षा के अभाव के बारे में बताना।
- ❑ "खरीदारी कैसे करें" गाईड विकसित करना जिसमें सभी बिन्दुओं, ऐसे विशेष बिन्दुओं की आवश्यकता वाले प्रयोगकर्ताओं के प्रोफाइल को स्पष्ट किया गया हो और उपभोक्ता सोच-समझ कर स्वयं निर्णय ले कि उसके लिए क्या सही है, और उन्हें इन विशेषताओं के लिए कुछ अधिक भुगतान करने की आवश्यकता है।
- ❑ उत्पादों के स्तर, गुणवत्ता तथा सुरक्षा को बढ़ाने में उत्प्रेरक बनना।

16 उत्पादों एवं 3 सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण पूरा हो चुका है। यह परीक्षण कार्य, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन द्वारा एन.ए.बी.एल. से प्रत्यायित प्रयोगशालाओं के माध्यम से कराया गया है। परीक्षण के परिणामों को विनियामक प्राधिकरणों, संबंधित राज्य सरकारों और मीडिया के साथ साझा किया गया। इन्हें "कन्ज्यूमर ड्राईजेस्ट" मैगजीन के माध्यम से प्रसारित किया गया है और रिपोर्ट को उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट के साथ भी जोड़ा गया है।

### 3-3-3 उपभोक्ता विभाग ने अगस्त, 2014 में 142.30 लाख रुपये (स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के 10: अंशदान सहित) की लागत से कंसर्ट चेन्नई द्वारा 16 उत्पादों और 4 सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण हेतु परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी, जिसमें से विभाग का 128.07 लाख रु० का हिस्सा कंसर्ट को सहायता अनुदान के रूप में रिलीज किया गया। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

(i) उपभोक्ता कानून और पद्धति संबंधी एक पीठ की स्थापना की गई है। पीठ का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता मामले विभाग के लिए उपभोक्ता कानून और पद्धति पर अनुसंधान और नीति से संबंधित मुद्दों के लिए 'थिंक टैंक' के रूप में कार्य करना तथा स्नातक से कम और स्नातक स्तर पर अध्ययन के एक विशिष्ट विषय के रूप में उपभोक्ता मामलों को विकसित करना भी है। विभाग ने नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसआईयू), बंगलौर को 'ऑनलाइन कन्ज्यूमर मीडिएशन सेंटर' की स्थापना के लिए दो वर्षों की अवधि के लिए 1.00 करोड़ रुपये का अनुमोदन दिया है जिसे 50.00 लाख रुपये की दो बराबर किस्तों में रिलीज किया जाएगा। परियोजना के लिए 1.00 करोड़ रुपये रिलीज किए गए हैं। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

क) उपभोक्ताओं की ऐसी शिकायतों/अपीलों जिन्हें मंच/आयोग उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत ऑनलाइन मध्यस्थता के लिए भेजना सही समझता है, की मध्यस्थता में उपभोक्ता समाधान तंत्र की सहायता करना,

ख) ऑनलाईन मध्यस्थता प्रक्रिया के माध्यम से विवादग्रस्त पक्षों द्वारा परस्पर सहमति / मध्यस्थता द्वारा उपभोक्ताओं को अपनी शिकायतों के संबंध में केन्द्रीय ऑनलाईन मध्यस्थता सेवा सीधे ही प्राप्त करने में समर्थ बनाना,

ग) उपभोक्ता प्रतितोष मंच, केन्द्र द्वारा नियुक्त किए गए मध्यस्थों और विशेषरूप से उपभोक्ता संबंधी विवादों की मध्यस्थता के प्रयोजनार्थ व्यक्तिगत मध्यस्थता के लिए सर्टिफिकेट ट्रेनिंग प्रोग्राम आयोजित करना।

घ) राज्य आयोगों और जिला मंचों के साथ-साथ कंपनियों से समन्वय स्थापित करते हुए, ओ.सी.एम. सी. के माध्यम से मध्यस्थता द्वारा समाधान हेतु अधिकाधिक शिकायतों को लाने हेतु और अधिक प्रयास करना।

वर्ष 2015 में उसकय वदनेहव, Q y hxy LVMtt , Mfj | pZ¼u- , y- | , -vkj -½ ; fuofl Zhv, Q y, ] gSj kckn को उपभोक्ता न्यायपीठ की स्थापना और उपभोक्ता मामलों पर पाठ्यक्रम चलाने के लिए, केवल प्रथम वर्ष के लिए 90.00 लाख रूपए के बंदोबस्त अनुदान और 10.00 लाख रूपये के सहायता अनुदान के रूप में 10.00 लाख रूपये के एक-बारगी अनुदान को मंजूरी दी गई और इसे रिलीज किया गया। परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

क) उन उपभोक्ताओं की पृष्ठभूमि की जांच करना जो उपभोक्ता मंचों का उपयोग करते हैं, उपभोक्ता की शिकायत के प्रकार, लिंग, आयु, व्यवसाय, आय, जाति इत्यादि, उपभोक्ता मामले दायर करने के लिए नियुक्त अधिवक्ता का प्रभाव, संतुष्टि के स्तर का अध्ययन, वैश्विक व्यौहारों इत्यादि का पता लगाना।

ख) भ्रामक विज्ञापनों की समस्या से निपटने के लिए, स्व-विनियमन एवं विधिक-विनियमनों की प्रभावकारिता की जांच करने, मौजूदा विधिक ढांचे के अनुपालन की स्थिति का अध्ययन और शिकायतों एवं अभियोजनों की सफलता / विफलता का अध्ययन इत्यादि।

ग) कार्यशालाओं, सेमिनारों एवं सम्मेलनों का आयोजन करना।

घ) ई-कॉमर्स संबंधी समस्याओं से निपटने के लिए, नूतन एवं व्यवहारमूलक विधिक व्यवस्थाओं का सुझाव देना।

ङ) प्रतिस्पर्धा कानून, आई.पी. आर. एवं उपभोक्ता कानून के बीच अंतर का पता लगाना: प्रतिस्पर्धा कानून की तीनों शाखाओं के बीच संबंध का सूक्ष्मता से अध्ययन करना।



उसकय वदनेहव, Q y hxy LVMtt , Mfj | pZ¼u- , y- | , -vkj -½ ; fuofl Zhv, Q y, ] gSj kckn½

(iii) MOvEcSMj y , ; वुofl Vh pSubZके तहत जून, 2011 में, उपभोक्ता कानून एवं न्यायशास्त्र संबंधी एक पीठ स्थापित करने की स्वीकृति, वर्ष 2011 से 2016 तक पांच वर्षों की अवधि के लिए 94.45 लाख रु0 सहित दी गई थी। अब तक 34.00 लाख रुपये की राशि रिलीज की जा चुकी है। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

- (क) आम समुदाय की भलाई के लिए विधिक शिक्षा को बढ़ावा देना।
- (ख) विद्यार्थियों और अनुसंधानकर्ताओं में विधिक सेवाओं की हिमायत, विधायन, कानून सुधारों के संबंध में कौशल उन्नयन और इसी तरह के अन्य प्रयास करके कानून के क्षेत्र में समाज की सेवा करने के उत्तरदायित्व को विकसित करना।
- (ग) लैक्चर, सेमिनार, गोष्ठियां और सम्मेलन आयोजित करना।
- (घ) जनता के बड़े भाग को विशेषकर वंचित वर्गों को विधिक शिक्षा प्रदान करना।
- (ङ) तेजी से विकसित होते और बदलते समाज में विधिक ज्ञान की प्राप्ति का उन्नयन करना और नूतनता अनुसंधान एवं मानव प्रयासों के सभी क्षेत्रों में खोज के संदर्भ में ज्ञान, प्रशिक्षण तथा कौशल का उन्नयन करने के निरंतर अवसर प्रदान करना।



MOvEcSMj y , ; वुofl Vh pSubZ



(iv) उपभोक्ता अध्ययन केंद्र (सी0सी0एस0) की स्थापना के लिए वर्ष 2007-08 में आई.आई.पी.ए. को 5 वर्षों की अवधि के लिए 850.77 लाख रुपये का अनुदान मंजूर किया गया था। सी0सी0एस0, आई.आई.पी.ए. को 137.55 लाख तथा 35.00 लाख की अतिरिक्त निधियां भी मंजूर की गईं। परियोजना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं:—

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

आई0आई0पी0ए0 में उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र की परियोजना को अब 15.00 करोड़ रु0 की वित्तीय सहायता सहित जून, 2015 से आगे 5 वर्षों के लिए बढ़ा दिया गया है। स्वीकृत की गई राशि में से अब तक 376 लाख रु0 की राशि रिलीज की जा चुकी है।

केंद्र द्वारा विभिन्न हितधारकों के लिए 12 क्षमता निर्माण कार्यक्रमों का आयोजन किया गया, 4 कार्यशालाएं संचालित की गईं जिनमें दो कार्यशालाएं राज्य के ग्रामीण विकास संस्थान के सहयोग से पंचायती राज संस्थानों के सदस्यों, सेवा प्रदाताओं और ग्राम विकास अधिकारियों के लिए आयोजित की गईं, उपभोक्ता संरक्षण एवं उपभोक्ता कल्याण के संबंध में विभिन्न संस्थानों के सहयोग से 9 सेमिनारों का आयोजन किया गया, उपभोक्ता जागरूकता के संबंध में अंतर-विद्यालयी प्रतिस्पर्धा का आयोजन किया गया, (i) "ग्रामीण बाजारों में नकली उत्पादों के बारे में जागरूकता : उपभोक्ता संरक्षण हेतु एक ढांचा" और (ii) "ई-कॉमर्स के संबंध में उपभोक्ता संतुष्टिकरण एवं शिकायत निवारण" का अध्ययन के संबंध में अनुसंधान अध्ययन किया गया। 2 किताबें और 4 मोनोग्राफ प्रकाशित किए गए।

### 34 ढरक

उपभोक्ता मामले विभाग वर्ष 2005 से उपभोक्ताओं के अधिकारों और जिम्मेदारियों से संबंधित विविध मुद्दों पर देशव्यापी मल्टीमीडिया जागरूकता अभियान संचालित कर रहा है। "जागो ग्राहक जागो" अब घर-घर में प्रचलित हो गया है। हाल ही में कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय के साथ मिलकर इलैक्ट्रॉनिक मीडिया में संयुक्त प्रचार अभियान आरम्भ किए गए हैं।

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

**तालिका-1: वर्षवार आबंटन और खर्च का विवरण (करोड़ रुपये में)**

वर्षवार आबंटन और खर्च का विवरण तालिका-1 में दिया गया है।

वर्ष	आबंटन (करोड़ रुपये में)	खर्च (करोड़ रुपये में)	शेष (करोड़ रुपये में)
1	75.00	71.00	68.07
2	75.00	76.47	71.50
3	75.00	80.00	71.30
4	60.00	60.00	58.68
5	62.00	62.00	56.50

\*डी.ए.वी.पी. को दिए गए 27 करोड़ रुपये के प्राधिकार पत्र सहित

मल्टीमीडिया अभियान को विभिन्न क्षेत्रों और भौगोलिक स्थितियों के उपभोक्ताओं तक पहुंचाने के बारे में सारांश नीचे दिया गया है:

**3.4.1- दूरदर्शन (डी.डी.) की एक महत्वपूर्ण भौगोलिक पहुंच है।**

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



दूरदर्शन (डी.डी.) की एक महत्वपूर्ण भौगोलिक पहुंच है।

### 3-4-2- v k d k k o k k h v k s , Q- , e- L V s k u k e d s t f j , c p k j

आकाशवाणी, देश की लगभग 99% जनसंख्या तक पहुंचने का अद्वितीय आयाम प्रदान करता है और रेडियो सेट की सरल वहनीयता के कारण प्रवासी जनसंख्या और निर्माण श्रमिकों के साथ साथ खेतिहर मजदूर और किसान जो प्रायः अपने साथ रेडियो सेट को कार्य क्षेत्र/निर्माण स्थल पर ले जाते हैं, तक पहुंच का एक प्रभावी मंच प्रदान करता है। प्रचार के माध्यम के रूप में एफ.एम. स्टेशनों ने अत्यधिक प्रगति की है। इसलिए विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय द्वारा पैनलबद्ध किए गए आकाशवाणी के एफ.एम. स्टेशनों के साथ साथ निजी एफ एम स्टेशनों का उपयोग भी 'जागो ग्राहक जागो' के तहत चलाए जा रहे प्रचार अभियान के लिए समुचित रूप से किया जा रहा है। यह विभाग भारत के प्रधानमंत्री के बहुत से लोकप्रिय कार्यक्रम "मन की बात" के दौरान ऑडियो स्पॉट्स का नियमित उपयोग कर रहा है।



1/2 k d k k o k k h v k s  
t f j , c p k j 1/2

### 3-4-3 | e k p k j i = k e a f o k k i u n s j f c h e f i M k d s t f j , c p k j %

विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय की नई विज्ञापन नीति के अनुसरण में स्थानीय भाषाओं में राष्ट्रीय दैनिक समाचार पत्रों के साथ क्षेत्रीय समाचार पत्रों में विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय के जरिए विज्ञापन जारी किए जाते हैं। प्रत्येक विज्ञापन को सम्पूर्ण देश में 300 से अधिक समाचार पत्रों के नेटवर्क के जरिए जारी किया जाता है। विज्ञापन एवं दृश्य प्रचार निदेशालय द्वारा प्रचार के लिए पैनलबद्ध पत्रिकाओं का उपयोग भी किया जाता है।



1/2 e k p k j i = k e a f o k k i u n s j f c h e f i M k d s t f j , c p k j 1/2



इलैक्ट्रॉनिक मीडिया के लिए प्रिंट विज्ञापनों और श्रव्य – दृश्य स्पॉटों को ऐसे क्षेत्रों पर केन्द्रित किया गया है जो समाज के बहुत बड़े वर्ग के हित में हैं। इनमें से कुछेक उदाहरण नीचे दिए गए हैं :

- ✧ महिला दिवस पर महिला उपभोक्ताओं को शुभकामनाएं देना,
- ✧ होटल एवं रेस्त्राओं में सर्विस चार्ज जो कि उपभोक्ताओं के लिए स्वैच्छिक है,
- ✧ अधिकतम खुदरा मूल्य पर जी.एस.टी. का प्रभाव, यह सुनिश्चित करने के लिए कि कम किए गए जी.एस.टी. का लाभ उपभोक्ताओं तक पहुंचे,
- ✧ विधिक माप विज्ञान के विभिन्न उपबंधों के माध्यम से गुणता आश्वासन के बारे में शिक्षा और जागरूकता,
- ✧ त्रि स्तरीय उपभोक्ता विवाद समाधान तंत्र,
- ✧ शिकायत कैसे दायर की जाती है, शिकायत कहां दायर की जाती है के बारे में जानकारी देना,
- ✧ राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन।

### 344 by SV'fud ek/ e d st fj , çpkj %

विभाग ने उपभोक्ताओं संबंधी विभिन्न मुद्दों जैसे कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, शिकायत निवारण मंत्र, अधिकतम खुदरा मूल्य (एम.आर.पी.), आई.एस.आई और हॉलमार्क आदि पर वीडियो स्पॉट तैयार करवाए हैं, जिन्हें दूरदर्शन, लोक सभा टी.वी. और अन्य उपलब्ध मंचों जैसे यू-ट्यूब, ट्विटर इत्यादि के जरिए टेलीकॉस्ट किया जा रहा है।



1ky SV'fud ek/ e d st fj , çpkj ½



### 3-45 i ok'kZ j j kT; kaeapkj %

पूर्वोत्तर राज्यों के दूरदर्शन केन्द्रों द्वारा उपभोक्ता जागरूकता संबंधी संदेशों की स्थानीय भाषा में पहुंच सुनिश्चित की जाती है। श्रुत्य के साथ-साथ दृश्य स्पॉटों को स्थानीय भाषाओं, खासतौर पर पूर्वोत्तर क्षेत्रों की भाषाओं जैसे कि असमी, खासी, गारो, मिजो, मणिपुरी और नागा में तैयार किया गया है। अभियान को पूर्वात्तर क्षेत्र तक पहुंचाने के लिए पूर्वोत्तर क्षेत्र के आकाशवाणी केन्द्रों, पूर्वोत्तर क्षेत्र के निजी एफ.एम.चैनलों और पूर्वोत्तर क्षेत्रों के संस्करणों वाले समाचार पत्रों का प्रयोग किया जा रहा है।



1/4ok'kZ j j kT; kaeapkj 1/2

### 3-46 [ky r FkvU fo' kkd k Øekdkmi ; k %

अधिकांश उपभोक्ताओं तक पहुंचने के लिए, विभाग ने विभिन्न लोकप्रिय खेल अवसरों जैसे अंडर सतरह फुटबाल वर्ल्ड कप 2017, अंतर्राष्ट्रीय हॉकी संघ (एफ.आई.एच.) हॉकी लीग, और स्वतंत्रता दिवस, मन की बात इत्यादि जैसे विशेष कार्यक्रमों, जिनमें दर्शक अधिकतम रुचि लेते हैं, के दौरान उपभोक्ताओं से संबंधित जानकारी वाले वीडियो/ऑडियो स्पॉट्स टेलीकास्ट/प्रसारित किए हैं। क्रिकेट, जो कि जनता की बड़ी



संख्या द्वारा सुना जाने वाला एक खेल है, के निम्नलिखित अवसरों पर ऑल इंडिया रेडियो के माध्यम से ऑडियो अभियान प्रसारित किए गए:

- (i) आई.सी.सी. चौम्पियंस ट्रॉफी
- (ii) आई.सी.सी. वीमैन वर्ल्ड कप 2017
- (iii) इंडिया-वेस्ट इंडीज क्रिकेट श्रृंखला
- (iv) इंडिया-श्री लंका क्रिकेट श्रृंखला

### 3-47 v kmVMs ek/ e l scpkj

भारत जैसे विशाल देश में उपभोक्ताओं तक पहुंचने के लिए आउटडोर प्रचार किसी भी मल्टी मीडिया प्रचार अभियान का एक अभिन्न अंग है। विज्ञापन और दृश्य प्रचार निदेशालय के जरिए उपलब्ध मीडिया जैसे एयरपोर्ट (होर्डिंग / यूनिपोल), बस अड्डों पर आडियो विज्ञापन, ब्रिज पैनल, बस क्यू शेल्टर, बस पैनल, डिस्पले बोर्ड (रेलवे स्टेशन), गानट्रीस, एलसीडी / एलईडी / प्लाज्मा टी वी स्क्रीन, रेलवे ट्रेन पैनलों, मेट्रो ट्रेनों / स्टेशनों इत्यादि का उपयोग प्रचार अभियान के लिए समुचित रूप से किया जा रहा है।

### 3-48 u, ehM kd km i ; k %

इस साल उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम के लिए नए माध्यमों जैसे डिजीटल सिनेमा का उपयोग किया गया है। सभी के लिए उपभोक्ता जागरूकता सुनिश्चित करने के अपने प्रयास में इस विभाग ने Mygov पोर्टल पर जागो ग्राहक जागो अभियान के संदर्भ में आम लोगों से वीडियो क्लिप्स, जिंगल्स एवं मैसकॉट डिजाईनिंग आमंत्रित करने हेतु तीन कंटेस्ट प्रकाशित किए। आम लोगों से आमंत्रित करने का आशय युवा पीढ़ी के विचार प्राप्त करना था, जिन्हें इस प्रक्रिया में शामिल किया जाए।

### 3-49 j k ; l j d k k l a k' k k r { k k d h l g k r k l a k h o' k k l d h e %

इस तथ्य पर विचार करते हुए कि जागरूकता अभियान को ग्रामीण, दूरस्थ और पिछड़े क्षेत्रों तक पहुंचाने में राज्य सरकारों का सक्रिय योगदान काफी महत्वपूर्ण हैं, राज्य / संघ शासित क्षेत्र की सरकारें उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्रों का विस्तार करने में सक्रिय रूप से जुड़ी हुई हैं। वास्तव में स्कीम की प्राथमिकता राज्य सरकारों / संघ राज्य क्षेत्रों / पंचायती राज संस्थानों के शामिल होने से बढ़ जाती है। राज्यों / संघ शासित क्षेत्रों को सहायता अनुदान / सहायता का प्रावधान उपभोक्ता जागरूकता स्कीम के मुख्य घटकों में एक रहा है।

### 3-4-10 mi H k r k t k # d r k d s { k e a u b z gy %

ग्रामीण एवं पिछड़े इलाकों में रहने वाले लोगों के बीच जागरूकता का सृजन करने के लिए इस विभाग ने विभिन्न राज्यों / संघ शासित क्षेत्रों के मेलों / त्यौहारों में भाग लेने का निर्णय लिया। यह निर्णय यह



सोच कर लिया गया कि ऐसे मेलों / त्यौहारों में ग्रामीण एवं पिछड़े क्षेत्रों से बड़ी संख्या में लोग आते हैं। उक्त निर्णय के अनुसरण में, इस विभाग ने श्रावणी मेला, सोनपुर मेला, अगस्त क्रांति मेला, वैशाली मेला, बिहार में 350वें प्रकाशोत्सव के समापन समारोह, राजस्थान में नागौर मेला, असम में अम्बूबाची मेला में भाग लिया जहां इस वर्ष पर्चों, ऑडियो-वीडियो माध्यमों तथा प्रत्येक से संवाद के माध्यम से उपभोक्ता अधिकार तथा उत्तरदायित्व के संबंध में जानकारी का प्रचार-प्रसार करने के लिए "उपभोक्ता मंडप" स्थापित किया गया था। इस विभाग द्वारा उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में अंतरराष्ट्रीय सम्मेलन (26-27 अक्टूबर, 2017), जिसमें माननीय प्रधानमंत्री जी ने उपभोक्ता सशक्तिकरण के बारे में विस्तृत रूप से बताया था, के अवसर पर एक लघु फिल्म का प्रसारण किया गया, आगंतुकों को एक डिजीटल एवं डिजाईन्ड अनुभव प्रदान करने तथा उन्हें उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा निष्पादित की गई विभिन्न गतिविधियों से अवगत कराने हेतु एक प्रदर्शनी का आयोजन भी किया गया। इसके अतिरिक्त, राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2017 के आयोजन के अवसर पर विज्ञान भवन, नई दिल्ली में स्कूली बच्चों की रचनात्मकता और विचारों को कलाकृतियों के रूप में उजागर करते हुए एक प्रदर्शनी भी लगाई गई।



उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय



सृजनात्मक प्रतिभाओं को आमंत्रण...



### मैस्कॉट

जो एक स्मार्ट और जागरूक उपभोक्ता को दर्शाये

प्रथम पुरस्कार : ₹. 50,000  
द्वितीय पुरस्कार : ₹. 25,000  
तृतीय पुरस्कार : ₹. 10,000

### जिंगल

3 से 5 मिनट की अवधि का जिंगल जिसके शब्द और संगीत याद रहें और उपभोक्ता के अधिकारों को उजागर करें

प्रथम पुरस्कार : ₹. 25,000  
द्वितीय पुरस्कार : ₹. 20,000  
तृतीय पुरस्कार : ₹. 15,000

### विडियो क्लिप्स

अधिकतम अवधि : 2 मिनट जो यूट्यूब पर अपलोड की जा सकें तथा उपभोक्ता के अधिकारों और शिकायत निवारण के उपायों के बारे में जानकारी बढ़ावें

प्रथम पुरस्कार : ₹. 50,000  
द्वितीय पुरस्कार : ₹. 30,000  
तृतीय पुरस्कार : ₹. 20,000

#### प्रविष्टियों को जमा करना

- प्रविष्टियाँ  [www.mygov.in](http://www.mygov.in) के क्रिएटिव कॉर्नर सेक्शन पर भेजी जा सकती हैं।
- प्रविष्टियाँ जमा करने के लिए नियम और शर्तें तथा तकनीकी मापदंड MyGov और विभाग की वेबसाइट [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in) पर दिये गये हैं।
- प्रतियोगिता केवल 28 वर्ष की आयु तक के भारत के सभी नागरिकों के लिए ही है।
- प्रविष्टियाँ जमा करने की अंतिम तिथि 28.07.2017 है।
- प्रविष्टियों प्रतिभागियों का मूल कार्य होना चाहिए और किसी भी तीसरे पक्ष के बौद्धिक संपदा अधिकारों का उल्लंघन नहीं होना चाहिए।

विवरण के लिए [www.mygov.in](http://www.mygov.in) व [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in) देखें।



उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,  
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110001  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन  
1800-11-4000 व 14404 (टोल फ्री)  
ऑनलाइन शिकायत  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)



## अध्याय 4

### 4 उपभोक्ता संरक्षण क़ानून

उपभोक्ता आन्दोलन एक सामाजिक—आर्थिक आन्दोलन है जिसमें खरीदी गई वस्तुओं और प्राप्त की गई सेवाओं के संबंध में उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण करने की परिकल्पना की गई है। सरकार उपभोक्ता हितों के बेहतर संरक्षण को प्राथमिकता दे रही है। उपभोक्ता मामले विभाग ने देश में एक उत्तरदायी एवं प्रत्युत्तरकारी उपभोक्ता आन्दोलन को बढ़ावा देने के लिए अनेक कदम उठाए हैं। इन कदमों में — उपभोक्ता जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए मल्टी—मीडिया अभियानों का उपयोग और सरकारी तथा गैर—सरकारी संगठनों और अन्यो के प्रयासों के माध्यम से उपभोक्ताओं की संलिप्तता को प्रोत्साहित करना शामिल हैं।

#### 4.1 उपभोक्ता संरक्षण कार्यक्रम के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैं:

- (i) उपयुक्त प्रशासकीय एवं विधिक तंत्र बनाना जिस तक उपभोक्ताओं की पहुंच आसानी से हो सके और उपभोक्ताओं के कल्याण के संवर्धन एवं संरक्षण के लिए सरकारी तथा गैर—सरकारी संगठनों से सम्पर्क करना।
- (ii) उपभोक्ता संगठनों, महिलाओं और युवाओं सहित समाज के विभिन्न वर्गों को इस कार्यक्रम में शामिल करना और इसमें भाग लेने के लिए प्रेरित करना।
- (iii) उपभोक्ताओं में उनके अधिकारों तथा जिम्मेदारियों के प्रति जागरूकता पैदा करना, उन्हें अपने अधिकारों का प्रयोग करने और वस्तुओं तथा सेवाओं की गुणवत्ता और स्तर के संबंध में समझौता न करने के लिए प्रोत्साहित करना तथा यदि अपेक्षित हो तो प्रतितोष प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता मंचों में जाने के लिए प्रेरित करना।
- (iv) उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों और सामाजिक दायित्वों के प्रति शिक्षित करना।

#### 4.2 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का अधिनियमन, देश में उपभोक्ता संरक्षण/उपभोक्ता आन्दोलन के क्षेत्र में एक अत्यन्त महत्वपूर्ण उपलब्धि रही है। यह अधिनियम, उपभोक्ताओं के हितों के बेहतर संरक्षण हेतु, विशेष रूप से उपभोक्ताओं के लिए एक विवाद प्रतितोष तंत्र का सृजन करने के लिए अधिनियमित किया गया था। यह विधायन के अत्यन्त प्रगतिशील एवं व्यापक नमूनों में से एक है जिसमें राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तरों पर एक त्रि—स्तरीय अर्द्धन्यायिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र की व्यवस्था है। दिनांक 31.12.2017 की स्थिति के अनुसार, देश में 659 जिला मंच कार्यशील हैं, 35 राज्य आयोग और राष्ट्रीय आयोग की स्थापना की गई है।



### 43 उपभोक्ता अधिनियम, 2017

- (क) अधिनियम में उपभोक्ताओं को छह अधिकार – नामतः सुरक्षा का अधिकार, सूचना पाने का अधिकार, चयन का अधिकार, सुने जाने का अधिकार, प्रतितोष पाने का अधिकार और उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार दिए गए हैं।
- (ख) अधिनियम के ये उपबंध, तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य कानून के उपबंधों से अतिरिक्त हैं न कि उनके विरोधाभासी।
- (ग) यह एक व्यापक कानून है जिसमें वस्तुओं और सेवाओं को शामिल किया गया है, किन्तु अधिनियम की परिधि में उपभोक्ताओं को शामिल न करके संव्यवहार को बाहर रखा गया है।
- (घ) कोई भी उपभोक्ता खरीदी गई वस्तुओं और प्राप्त सुविधाओं के निमित्त किसी विनिर्माता और वस्तुओं/सेवाप्रदाता व्यापारियों के विरुद्ध शिकायत का प्रतितोष प्राप्त कर सकते हैं।
- (ङ) अधिनियम में शिकायतों के सरल, किफायती और समयबद्ध निपटान का प्रावधान है।
- (च) अधिनियम के प्रावधान न केवल क्षतिपूर्ति प्रदान करते हैं बल्कि निवारक एवं दण्डात्मक स्वरूप के भी हैं।
- (छ) इस अधिनियम में केन्द्र, राज्य और जिला स्तर पर एक त्रि-स्तरीय विवाद प्रतितोष तन्त्र, जिसे आमतौर पर राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग और जिला मंचों के नाम से जाना जाता है, की स्थापना करने की व्यवस्था है।
- (ज) इस अधिनियम में केन्द्र, राज्य और जिला स्तरों पर उपभोक्ता संरक्षण परिषदें गठित करने की भी व्यवस्था है, जो उपभोक्ताओं के अधिकारों के संवर्धन और संरक्षण के लिए परामर्शी निकाय हैं।

### 44 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2018

बाजार में आए परिवर्तनों के साथ गति बनाए रखने, उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, एकसमान और सतत परिणाम सुनिश्चित करने तथा उपभोक्ताओं को होने वाले नुकसान को रोकने तथा उपभोक्ताओं की श्रेणी को प्रतितोष प्रदान करने, दोनों, के लिए क्लास एक्शन के रूप में त्वरित कार्यकारी हस्तक्षेप करने में सक्षम होने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में विधायन को आधुनिकीकृत बनाने के लिए एक नए विधेयक द्वारा विद्यमान उपभोक्ता संरक्षण कानून में व्यापक संशोधन करने और विद्यमान उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 को निरस्त करने का प्रस्ताव दिया गया था। उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 को लोकसभा में दिनांक 10 अगस्त, 2015 को पेश किया गया था और इसके बाद इसे संसदीय स्थायी समिति को प्रेषित भेजा गया था, जिसने विधेयक के कुछेक प्रावधानों में संशोधन की सिफारिश की। संसदीय स्थायी समिति की स्वीकृत की गई सिफारिशों के आधार पर, एक नए विधेयक, उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 को 5 जनवरी, 2018 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया तथा उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 को वापिस ले लिया गया।

#### 45 मी कॅर कल ज़क कफो/सद ] 2018 द हेड; &eğ; क् कसु एुयु फ़ क ' क्फेय गॆ

- (क) श्रेणीगत रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों के संवर्धन, संरक्षण एवं प्रवर्तन के लिए एक कार्यकारी एजेंसी की स्थापना करना जिसे केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी०सी०पी०ए०) के नाम से जाना जाएगा। सी०सी०पी०ए० ऐसी कार्यकारी एजेंसी होगी जो अनुचित व्यापार व्यौहारों से उपभोक्ताओं को होने वाली हानि को रोकने के लिए यथावश्यक हस्तक्षेप करेगी और उत्पादों को वापिस लेने, पैसे वापिस लौटाने तथा उत्पाद वापिस लेने का प्रवर्तन कराने सहित क्लॉस एक्शन कार्रवाई आरम्भ करेगी।
- (ख) किसी उत्पाद के कारण या परिणामस्वरूप लगी व्यक्तिगत चोट, हुई मृत्यु या संपत्ति के नुकसान के संबंध में “उत्पाद दायित्व” कार्रवाई संबंधी उपबंधों सहित एक नया अध्याय जोड़ा गया है। नए अध्याय में उत्पाद दायित्व कार्रवाई हेतु आधार तथा दावाकर्ता के प्रति विनिर्माता की जवाबदेही का प्रावधान है।
- (ग) वैकल्पिक विवाद समाधान (ए डी आर) तंत्र के रूप में “मध्यस्थता” के प्रावधान हेतु एक नया अध्याय जोड़ा गया है। इसका लक्ष्य मध्यस्थता के माध्यम से उपभोक्ता विवादों के समाधान को विधायी आधार देते हुए प्रक्रिया को कम जटिल, सरल तथा तीव्र बनाना है। यह उपभोक्ता न्यायालयों के तत्वावधान में किया जाएगा।
- (घ) उपभोक्ता मंचों में उपभोक्ता विवाद अधिनिर्णय प्रक्रिया को सरल बनाने की दिशा में अनेक उपबंध किए गए हैं। इनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, – उपभोक्ता विवाद प्रतितोष एजेंसियों के वित्तीय क्षेत्राधिकार को बढ़ाना, शिकायतों के त्वरित निपटान को सुविधाजनक बनाने के लिए उपभोक्ता न्यायालयों के सदस्यों की न्यूनतम संख्या को बढ़ाना, राज्य और जिला आयोगों को अपने स्वयं के निर्णयों की पुनरीक्षा करने की शक्ति प्रदान करना, शिकायतों के त्वरित निपटान को सुविधाजनक बनाने के लिए राष्ट्रीय आयोग और राज्य आयोगों की “सर्किट पीठों” का गठन करना, उपभोक्ताओं को इलैक्ट्रानिक रूप से शिकायतें दर्ज करवाने और उन्हें ऐसे उपभोक्ता न्यायालयों, जिनके क्षेत्राधिकार में शिकायतकर्ता का निवास आता है, में शिकायत दर्ज कराने हेतु सक्षम बनाने के लिए समर्थकारी प्रावधान करना तथा ग्राह्यता के प्रश्न के संबंध में 21 दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर कोई निर्णय न होने की स्थिति में शिकायत को स्वीकृतवत् समझना – शामिल है।

#### 46 मी कॅर कल ज़क कदस ए<हज . कदसु, लद रेा

हालांकि, जिला और राज्य स्तरों पर उपभोक्ता मंचों की स्थापना की जिम्मेदारी राज्यों / संघ शासित क्षेत्रों की है, तथापि, केंद्र सरकार द्वारा उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण में सुधार लाने के लिए निम्नलिखित स्कीमें कार्यान्वित की जा रही हैं:



N=d ; k\$ uk a%Ec% k Ld re 1/2

उपभोक्ता मामले विभाग दो छत्रक योजनाओं का संचालन करता है:

§ mi Hkã k l jã{k k

§ fo f / d ek fo K ku v k\$ x q k k v K ok u

ÿ उपभोक्ता संरक्षण छत्रक योजना में छह योजनाएं हैं:

- ∅ उपभोक्ता जागरूकता (विज्ञापन एवं प्रचार)
- ∅ उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण
- ∅ कॉन्फोनेट
- ∅ उपभोक्ता संरक्षण कक्ष
- ∅ एकीकृत उपभोक्ता शिकायत प्रतितोष प्रणाली
- ∅ मूल्य निगरानी कक्ष का सुदृढीकरण



ÿ विधिक मापविज्ञान और गुणता आश्वासन छत्रक योजना में तीन योजनाएं हैं:

- ∅ निम्नलिखित को शामिल करते हुए, विधिक मापविज्ञान विनियमन एवं प्रवर्तन का सुदृढीकरण
  - ÿ राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों में बाट तथा माप अवसंरचना का सुदृढीकरण
  - ÿ समय प्रसार सहित क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं का सुदृढीकरण
  - ÿ भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची
- ∅ राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एन.टी.एच.) का सुदृढीकरण
- ∅ स्वर्ण हॉलमार्किंग का सुदृढीकरण, मानक संबंधी क्षमता निर्माण तथा अनुसंधान एवं विकास कार्य
- ∅ इसके अलावा, यह विभाग मूल्य स्थिरीकरण कोष का संचालन करता है।



#### 46-1 mi Hkã kepãd k l q < d j . k &

केंद्र सरकार द्वारा राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को उपभोक्ता मंचों की अवसंरचना के सुदृढीकरण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है ताकि प्रत्येक उपभोक्ता मंच में ऐसी न्यूनतम सुविधाएं उपलब्ध हो सकें जो उनके प्रभावी कार्यकरण के लिए अपेक्षित हैं। इस स्कीम के तहत उपलब्ध कराई जा रही



अवसंरचनात्मक सुविधाओं में – उपभोक्ता मंचों के लिए नए भवनों का निर्माण करना, विद्यमान भवनों में विस्तार/फेरबदल/नवीकरण करना और फर्नीचर, कार्यालय उपकरण जैसी गैर-भवन परिसम्पत्तियों के लिए अनुदान देना इत्यादि शामिल है।



462 dkuQks% 'देश में उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण एवं कम्प्यूटर नेटवर्किंग, (कानफोनेट)' स्कीम का लक्ष्य देश भर के उपभोक्ता मंचों के कार्यक्रम को सभी तीनों स्तरों पर डिजीटलाईज्ड करना है ताकि सूचना तक पहुंच और मामलों का शीघ्र निपटान संभव हो सके। कानफोनेट परियोजना में, उपभोक्ताओं को शीघ्र जानकारी देने के लिए उपभोक्ता मंचों की कार्यकुशलता, पारदर्शिता, कार्यक्रम को सुचारू बनाने और ई-गवर्नेंस के लिए आई.सी.टी. समाधान उपलब्ध कराए गए हैं। केस मॉनिटरिंग एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के माध्यम से शिकायतों का पंजीकरण, न्यायालय की कार्रवाईयों की रिकॉर्डिंग, नोटिस जारी करना, वादसूचियों का सृजन, निर्णयों की रिकॉर्डिंग, रिकॉर्डों का रख-रखाव और सांख्यिकीय रिपोर्टों का सृजन करना इत्यादि गतिविधियां चलाई जा रही हैं। उपभोक्ता मंचों में उपभोक्ता विवादों को ऑनलाइन दायर करने की सुविधा प्रदान करने के लिए एन.आई.सी. द्वारा एक ऑनलाइन केस मॉनिटरिंग सिस्टम विकसित और कार्यान्वित किया गया है। <http://confonet-nic-in> पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ता वादसूची, निर्णयों, मामले की स्थिति और मामले के इतिहास के संबंध में सही और भरोसेमंद जानकारी प्राप्त कर सकते हैं। मामला संख्या, शिकायतकर्ता का नाम, प्रत्युत्तरदाता का नाम इत्यादि और निर्णयों के लिए फ्री-टेक्स्ट सर्च सुविधा का उपयोग करके शीघ्र खोज करने की व्यवस्था भी उपलब्ध है।



**463 j kT; mi Hkã k gyl y kbu%** इस स्कीम के तहत राज्य सरकारों द्वारा राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनों की स्थापना की जाती है जिनका उद्देश्य राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद समाधान तंत्र को बढ़ावा देना और मध्यस्थता के माध्यम से मामलों का समाधान करना है। इन राज्य हेल्पलाइनों को, आई. आई.पी.ए. के तहत कार्य कर रहे उपभोक्ता अध्ययन केंद्र में स्थापित नोडल पोर्टल से नेटवर्क के माध्यम से जोड़ा गया है। इस स्कीम के तहत राज्य सरकारों को राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनों की स्थापना के लिए एकबारगी गैर-आवर्ती अनुदान दिया जाता है और राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन के सुचारु कार्यकरण के लिए पांच वर्षों की अवधि के लिए अनुवर्ती अनुदान दिया जाता है। इसके उपरांत, हेल्पलाइन को संचालित करने की जिम्मेदारी राज्य सरकार की होती है।

#### **47 mi Hkã kl jã{k kd hfn' kkeavU i gya**

**i½** भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में अंतर-मंत्रालयी निगरानी समिति (आई.एम.एम.सी.): मंत्रालय द्वारा भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में एक अंतर-मंत्रालयी निगरानी समिति का पुनर्गठन किया गया है जिसका उद्देश्य भ्रामक विज्ञापनों और अनुचित व्यापार व्यौहारों की निगरानी करना, समुचित विधिक उपायों का पता लगाना और उनकी सिफारिश करना तथा हस्तक्षेप के लिए सतत आधार पर संस्थागत उपायों का सुझाव देना है।

#### **ii½ Hked foKki ukad sfo: ) f kd k r sãk kV½ KZ**

भ्रामक विज्ञापनों की समस्या से निपटने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ताओं/नागरिकों द्वारा दी गई शिकायतों के संबंध में केन्द्रीय रजिस्ट्री के रूप में कार्य करने हेतु एक समर्पित वेब पोर्टल <http://gama.gov-in> का शुभारंभ किया है। इस पोर्टल के माध्यम से टी.वी. चौनलों अथवा समाचार-पत्रों में प्रकाशित करके, हैंड बिलों, दीवार पर लिखकर इत्यादि माध्यमों से प्रसारित किए जा रहे भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। शिकायत निवारण तंत्र में विभिन्न विनियामक अर्थात् डी.एम.आई., एफ.एफ.एस.ए.आई., औषधि नियंत्रक, आई.आर.डी.ए., आर.बी.आई. सेबी इत्यादि शामिल हैं। राज्य सरकारों के खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति/उपभोक्ता मामले विभागों के सचिव इस शिकायत निवारण तंत्र का हिस्सा होंगे। कोई शिकायत दर्ज करने पर एक विशिष्ट शिकायत आई.डी. सृजित होती है। शिकायत की स्थिति के लिए शिकायतकर्ता हेतु एक डैशबोर्ड उपलब्ध कराया गया है। हितधारकों को सिस्टम में लॉग इन करने हेतु यूजर आई डी एवं पासवर्ड दिए जाते हैं। शिकायतों के संबंध में की गई कार्रवाई को पोर्टल पर प्रदर्शित किया जाता है।

**iii½ j K'Vh mi Hkã k gyl y kbu ¼au- h, p-½** यह भारतीय लोक प्रशासन संस्थान स्थित उपभोक्ता अध्ययन केंद्र द्वारा संचालित की जा रही एक परियोजना है। इस परियोजना का आरम्भ उपभोक्ताओं को उनके दिन-प्रति-दिन के संव्यवहारों और सेवा प्रदाताओं के साथ व्यवहार से उत्पन्न होने वाली बहुआयामी समस्याओं से निपटने के लिए उपभोक्ताओं हेतु एक टेलीफोन हेल्पलाइन की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए किया गया है।



अपना नाम एवं शहर के नाम का उल्लेख करते हुए \$ 918130009809 का एक चेक भेजे जा सकते हैं। कोई भी उपभोक्ता पूछे गए प्रश्नों और शिकायतें दर्ज करने के संबंध में जानकारी, परामर्श अथवा मार्गनिर्देश प्राप्त करने के लिए फोन कर सकता है तथा शिकायत को दर्ज करवा सकता है। टेलीफोन हेल्पलाइन, ऑन लाइन, ई-मेल, एस.एम.एस. आदि पर प्राप्त हुई शिकायतों पर इन्ग्राम पोर्टल पर कार्रवाई की जाती है तथा ये पोर्टल अनुवर्ती प्रचलनात्मक कार्रवाई से सुसज्जित है।

#### 48 2017 & 18 दिनांक में जारी

- (i) दिनांक 05 जनवरी, 2018 को लोक सभा में उपभोक्ता संरक्षण बिल, 2018 पुरःस्थापित किया गया।
- (ii) दिनांक 21 अप्रैल, 2017 के इस विभाग के जारी पत्र द्वारा होटलों/रेस्तराओं द्वारा उपभोक्ताओं से सेवा प्रभार वसूलने से संबंधित उचित व्यापार व्यौहारों पर दिशा-निर्देश जारी किए गए।
- (iii) आंचलिक उपभोक्ता हेल्पलाइन: 6 आंचलिक हेल्पलाइनों की स्थापना की गई है। यह राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के एक विस्तारित घटक के रूप में प्रचालन में है। आंचलिक उपभोक्ता हेल्पलाइन एक कॉमन प्लेटफार्म/साफ्टवेयर के जरिये राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ नेटवर्क में जुड़ी हुई है और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के डाटाबेस का एक्सेस इस तक है तथा ये अपने स्थानीय डाटाबेस को अलग से विकसित करते हैं। यह पूरे देश को कवर करता है। ये हेल्पलाइनें अक्टूबर, 2017 से प्रचालन में है तथा सभी राज्यों में उनके क्षेत्राधिकार में आने वाले क्षेत्रों को कवर करती हैं जो निम्नलिखित हैं:-

उपभोक्ता हेल्पलाइन	उपभोक्ता हेल्पलाइन का कवरेज	उपभोक्ता हेल्पलाइन की भाषा
जयपुर	जम्मू और कश्मीर, पंजाब, हिमाचल प्रदेश, हरियाणा, राजस्थान, कश्मीर, पंजाबी और चंडीगढ़	कश्मीरी, पंजाबी और डोगरी
पटना	उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड, बिहार, झारखंड	संथाली, मैथिली, नेपाली, उर्दू
बेंगलुरु	आंध्र प्रदेश, कर्नाटक, तेलंगाना, केरल, तमिलनाडु, पुडुचेरी, लक्षद्वीप	कन्नड़, मलयालम, तमिल, तेलुगु और कोंकणी
कोलकाता	पश्चिम बंगाल, ओडिशा, मध्य प्रदेश, छत्तीसगढ़, अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	बंगाली, उड़िया
गुवाहाटी	असम, मेघालय, मणिपुर, त्रिपुरा, नागालैंड, अरुणाचल प्रदेश, सिक्किम मिजोरम	असमिया, बंगाली, मणिपुरी
अहमदाबाद	गुजरात, महाराष्ट्र, गोवा, दमन और दीव, दादरा और नगर हवेली	गुजराती, मराठी और सिन्धी

इनका प्रमुख उद्देश्य – उपभोक्ताओं की टेलीफोन कॉल रिसीव करना और उपभोक्ताओं को सूचना प्रदान करना तथा इनग्राम पोर्टल में उनकी शिकायतों को दर्ज करना, उपभोक्ताओं की शिकायतों का निदान करने के लिए उन्हें सलाह तथा परामर्श देना, इनग्राम पोर्टल, ई-मेल, एस.एम.एस. आदि के माध्यम से प्राप्त ऑनलाइन शिकायतों पर कार्रवाई करना, उपभोक्ताओं द्वारा उपयुक्त उपभोक्ता मंचों में अपनी शिकायतें दर्ज करने में उनकी मदद करना / मार्गदर्शन प्रदान करना, अनुवर्ती प्रचलनात्मक कार्रवाई करना – आदि हैं।

iv) 1/2 बॉय उषा। जॉर्ज स्कूल सेट लः द र क ड क < ल क न स ड स फ य , व फ ह क कु %

इस अभियान के संचालन का उद्देश्य, निकट भविष्य में डिजिटल रूप से कई करोड़ गैर साक्षर उपभोक्ताओं द्वारा विभिन्न सेवाओं और उनके लिए भुगतान करने हेतु पहली बार इंटरनेट का प्रयोग करने जा रहे उपभोक्ताओं को भारत सरकार के डिजिटल भुगतान प्रणाली अपनाने के लिए प्रोत्साहित करना है। ऑनलाइन वातावरण में उपभोक्ता को सुरक्षा प्रदान करने के उद्देश्य से गूगल के साथ सहभागिता में भारतीय उपभोक्ताओं में इंटरनेट सुरक्षा के प्रति जागरूकता को बढ़ावा देने के लिए एक, एक वर्षीय व्यापक अभियान



चलाया जा रहा है। भारत सरकार के साथ जागो-ग्राहक-जागो अभियान के सहयोग में, यह अभियान भारतीय उपभोक्ताओं को इंटरनेट पर कार्य करने में इंटरनेट सुरक्षा संदेशों को समेकित करेगा – चाहे वो

वित्तीय लेन देन कर रहे हों, अथवा ई-मेल का इस्तेमाल कर रहे हों, ई-कॉमर्स कर रहे हों या केवल जानकारी प्राप्त करने के लिए इंटरनेट सरफिंग कर रहे हों।

इस भागीदारी द्वारा चुनिंदा स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों सरकारी कर्मचारियों और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन परामर्शकों को "ट्रेन द ट्रेनर" कार्यक्रम के माध्यम से प्रशिक्षण दिया जाएगा जो और आगे जन प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करेंगे। विभाग की वेबसाइट पर एक माइक्रोसाइट के रूप में उपलब्ध ज्ञान प्रबंधन पोर्टल के जरिए जागरूकता का सृजन भी किया जाएगा।

v) **v,uy kbu mi HkDr kl eqk %** अभिशासन और नैमित्तिक जीवन के मसलों पर चर्चा करने और उन पर अपने विचार व्यक्त करने के लिए, इस विभाग ने लोकल सर्किल्स के सहयोग से "आनलाइन उपभोक्ता समुदाय" नामक एक मंच शुरू किया है। लोकल सर्किल्स के साथ कोई भी नागरिक सरकार, शहर, उद्देश्यों, पड़ोसपन, हित संबंधी आवश्यकताओं और किसी अन्य समुदाय से जुड़ सकता है जो इसके भाग है। जब नागरिक इससे जुड़ जाते हैं और समुदाय बन जाते हैं तो इससे विश्वसनीय जानकारी की सुलभ उपलब्धता, सामान्य मुद्दों का हल करने के लिए और एक सहज/बेहतर शहरी जीवन के प्रति पारदर्शिता झलकती है। लोकल सर्किल्स के उपयोग से, संगठन नागरिकों तक पहुंच सकते हैं और सामूहिक मुद्दों, चुनौतियों, समाधानों, अवसरों और मैक्रो एवं माइक्रो स्तरों पर मुद्दों को समझ सकते हैं।

vi) **vaj kZ/n mi HkDr kl p(kkl Eeyu%** दिनांक 26-27 अक्टूबर, 2017 को नई दिल्ली "नए बाजारों में उपभोक्ताओं को सक्षम बनाना" विषय पर एक अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन का आयोजन यू.एन.सी.टी.ए. डी. के सहयोग से किया गया जिसमें पूर्व, दक्षिणी और दक्षिण - पूर्व एशिया के देशों के प्रतिनिधियों ने सहभागियों के रूप में भाग लिया। माननीय प्रधानमंत्री श्री नरेन्द्र मोदी ने इस अवसर की शोभा बढ़ाई। इस सम्मेलन में 60 विदेशी प्रतिनिधियों सहित लगभग 1800 प्रतिनिधियों ने भाग लिया। इस सम्मेलन पर जिन मुख्य मुद्दों पर चर्चा हुई, उनमें - उपभोक्ता संरक्षण पर संयुक्त राष्ट्र के दिशा-निर्देश और उनका कार्यान्वयन उपभोक्ता संरक्षण में ऑनलाइन उपभोक्ताओं का संरक्षण, वित्तीय में सेवाओं में उपभोक्ता समावेश को बढ़ावा देना, उपभोक्ता शिक्षा और सशक्तिकरण, और संवेदनशील और आर्थिक रूप से पिछड़े उपभोक्ताओं के संरक्षण में विशेष चुनौतियां- शामिल हैं। इस सम्मेलन में, अन्य बातों के साथ-साथ, सभी देशों में और वाणिज्य के सभी क्षेत्रों में सरकारों एवं हितधारकों द्वारा प्रभावी एवं बेहतर समन्वित संरक्षण प्रयासों को सुनिश्चित प्राथमिकता देने के लिए उपभोक्ता संरक्षण के सम्बन्ध में संयुक्त राष्ट्र के दिशा-निर्देशों के व्यापक कार्यान्वयन, ई-कॉमर्स के निरंतर और समावेशी विकास की कुंजी के रूप में डिजिटल संदर्भ में उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण, जिसके लिए सीमा-पार सहयोग और प्रवर्तन आदि की आवश्यकता इत्यादि जैसे निर्णय लिए गए।



(विज्ञान भवन, नई दिल्ली में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2017 का आयोजन)

vii½ j K'Vn mi HkDr kfnol

उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा दिनांक 21 दिसंबर, 2017 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में **राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस** का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम की अध्यक्षता माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री श्री राम विलास पासवान ने की। माननीय न्यायमूर्ति डी.के. जैन, अध्यक्ष, राष्ट्रीय उपभोक्ता प्रतितोष निवारण आयोग, नई दिल्ली, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री, श्री सी.आर. चौधरी ने समारोह की शोभा बढ़ाई और इस विषय पर भागीदारों को संबोधित किया। अन्य वक्ताओं में श्री पवन दुग्गल, अधिवक्ता और सचिव (उपभोक्ता मामले) शामिल थे।



(विज्ञान भवन, नई दिल्ली में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2017 का आयोजन)

## 49 LoPNrkd k Z k\$ uk

इस विभाग ने स्वच्छता मिशन के अंतर्गत (i) स्वच्छ उपभोक्ता मंच तथा (ii) स्वच्छ बाजार नामक दो स्कीमें आरंभ की है।

“स्वच्छ उपभोक्ता मिशन” के अंतर्गत जिला मंचों में तीन शौचालयों – एक पुरुषों के लिए, एक महिलाओं के लिए तथा एक विकलांगों के लिए, के निर्माण के लिए 25,000 / – रु. प्रति शौचालय की दर से वित्तीय सहायता प्रदान की जा रही है। वित्तीय वर्ष 2017–18 के दौरान, देश में जिला उपभोक्ता प्रतिष्ठानों में 896 शौचालयों के निर्माण हेतु 2.23 करोड़ रुपये का अनुदान रिलीज किया गया है।



(स्वच्छता कार्य की शपथ)

अन्य स्कीम “स्वच्छ बाजार” है जिसके अंतर्गत उन स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को 15,000 / – रुपये प्रति माह की दर से वित्तीय सहायता प्रदान की जाएगी जो स्वच्छता से संबंधित कार्यकलापों को करने के लिए एक बाजार स्थान की पहचान करेंगे।





(स्वच्छता अभियान में वरिष्ठ अधिकारीगण)

इस विभाग ने 16-28 फरवरी, 2018 के दौरान स्वच्छता पखवाड़ा आयोजित किया। यह पखवाड़ा, दिनांक 16 फरवरी को सचिव, उपभोक्ता मामले द्वारा स्वच्छता शपथ के संचालन से आरंभ किया गया। पखवाड़ा के दौरान स्वच्छता से संबंधित विभिन्न कार्यक्रमलाप आरंभ किए जाएंगे जैसे कि अनुभागों में स्वच्छता अभियान, स्वच्छता पर नुक्कड़ नाटक, स्वच्छता संबंधी प्रचार अभियान। इस विभाग के अंतर्गत क्षेत्रीय कार्यालय – बी.आई.एस. तथा एन.टी.एच. को स्वच्छता संबंधी कार्यक्रमलाप निष्पादित करने के लिए स्कूलों तथा बस्तियों को दत्तक हेतु कहा गया।



(स्वच्छता पखवाड़ा पर नुक्कड़ नाटक)



**Assert your Rights as a Consumer...**



**but also act Responsibly !**



Paper, Plastic & Cardboard Packaging



Do not litter the streets



Household Garbage into Wet & Dry Categories



Keep your surroundings clean



Leaves, waste flowers, tree branches



एक कदम स्वच्छता की ओर

**Celebrate the Department of Consumer Affairs' Swachhata Pakhwada**

16th Feb – 28th Feb, 2018



**Department of Consumer Affairs**

Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution  
Govt. of India, Krishi Bhawan, New Delhi -110001  
[www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

@consaff | @jagograahakjago



## अध्याय 5

### 5- मिश्र कृष्ण फुल . क

#### 5-1 मिश्र कृष्ण

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत, देश में एक त्रिस्तरीय अर्द्धन्यायिक तंत्र की स्थापना, उनके समक्ष दायर शिकायतों के अधिनिर्णयन और उपभोक्ताओं को त्वरित प्रतितोष प्रदान करने के लिए की गई है। इसमें शीर्ष स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, जिसका अधिकार क्षेत्र पूरे देश में और आर्थिक क्षेत्राधिकार 1.00 करोड़ से ऊपर के दावों संबंधी उपभोक्ता विवादों/शिकायतों का है और जो राज्य आयोग के ऊपर अपीलीय प्राधिकरण है। 35 राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग जिनका अधिकार क्षेत्र संबंधित राज्य/संघ शासित क्षेत्र और आर्थिक क्षेत्राधिकार 20.00 से अधिक और 1.00 करोड़ रुपये से कम राशि के उपभोक्ता शिकायतों संबंधी दावों का है और जो जिला मंचों के ऊपर अपीलीय प्राधिकरण है। 679 जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच (जिला मंच), जिनका अधिकार क्षेत्र पूरे जिले में और आर्थिक क्षेत्राधिकार 20.00 लाख रुपये तक का है।

राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपलब्ध कराई गई नवीनतम रिपोर्टों के अनुसार देश में उपभोक्ता मंचों के सभी तीन स्तरों पर विवादों के निपटान का औसत प्रतिशत 91.32% है, जो कि अत्यंत कारगर है। राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों तथा जिला मंचों के स्थापना काल से 29.01.2018 की स्थिति के अनुसार राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों तथा जिला मंचों में दायर किए गए और निपटाए गए मामलों और लंबित मामलों की संख्या नीचे दी गई है:-

Øe l a	, t hdkule	LFki uk dky l s nk j fd; s x, ekeys	LFki uk dky l s fui Vk x, ekeys	y fcr ekeys	dq fui Vku çfr'kr ea
1	राष्ट्रीय आयोग	117430	100419	17011	85.51%
2	राज्य आयोग	757887	649606	108281	85.71%
3	जिला मंच	4062476	3759249	303227	92.54%
	dq	<b>4937793</b>	<b>4509274</b>	<b>428519</b>	<b>91.32%</b>



तथापि, जिला और राज्य स्तर पर उपभोक्ता मंचों की स्थापना की जिम्मेदारी संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों की है, केंद्र सरकार उपभोक्ता मंचों के कार्यान्वयन में सुधार के लिए निम्नलिखित स्कीमों का कार्यान्वयन कर रही है:

केंद्रीय सरकार, राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को उपभोक्ता मंचों की अवसंरचना के सुदृढीकरण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान कर रही है ताकि प्रत्येक उपभोक्ता मंच में न्यूनतम स्तर की सुविधाएं उपलब्ध हो सकें जो कि उनके प्रभावी कार्यकरण के लिए आवश्यक हैं। स्कीम के तहत, अवसंरचनात्मक सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं जिनमें उपभोक्ता मंचों के लिए नए भवनों का निर्माण, विद्यमान भवनों में बढ़ोतरी/बदलाव/नवीनीकरण करना और गैरभवन परिसम्पत्तियों जैसे कि फर्नीचर, कार्यालय उपकरण इत्यादि के लिए अनुदान शामिल हैं। देश में उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटराईजेशन और कम्प्यूटर नेटवर्किंग (कॉन्फोनेट) स्कीम का उद्देश्य देश भर के सभी त्रिस्तरीय उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण का डिजीटाईजेशन करना है ताकि उन्हें जानकारी तक पहुंच और मामलों के त्वरित निपटान में सक्षम बनाया जा सके। कॉन्फोनेट परियोजना कार्यों के प्रभावी, पारदर्शिता, प्रणालीकरण के लिए आईसीटी समाधान और उपभोक्ताओं को जानकारी की त्वरित डिलीवरी के लिए उपभोक्ता मंचों में ई-गवर्नेंस प्रदान करती है। शिकायतों का पंजीकरण, कार्यवाहियों की रिकॉर्डिंग, नोटिस जारी करना, वाद सूची का सृजन, निर्णयों की रिकार्डिंग, रिकार्डों का रखरखाव और सांख्यिकीय रिपोर्ट इत्यादि का सृजन इत्यादि केस मॉनिटरिंग एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के माध्यम से प्राप्त किए जाते हैं। उपभोक्ता मंचों में ऑनलाइन मामलों की प्रविष्टि की सुविधा प्रदान करने के लिए एक ऑनलाइन केस मॉनिटरिंग सिस्टम विकसित और कार्यान्वित किया गया। <http://confonet.nic.in> पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ता वादसूची, निर्णयों, मामले की स्थिति और केस हिस्ट्री के संबंध में सही और भरोसेमंद जानकारी तक आसानी से पहुंच प्राप्त कर सकते हैं। वाद संख्या, शिकायतकर्ता का नाम, प्रत्युत्तरदाता का नाम इत्यादि का उपयोग करते हुए त्वरित जांच सुविधा और निर्णयों के लिए फ्री टेक्स्ट सर्च की सुविधा भी उपलब्ध है।

## 5-2 j K'Vh mi HkKZ kgYi y kbv

राष्ट्रीय उपयोग हेल्पलाइन, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान में स्थित उपभोक्ता अध्ययन के लिए केंद्र के तहत संचालित की जा रही एक परियोजना है। इसकी स्थापना वर्ष 2004 में की गई थी और एक पीआरटी लाईन के माध्यम से कॉल प्राप्त करने और उत्तर देने के लिए, इसका एक कस्टमाईज्ड सॉफ्टवेयर है जो आईआईपीए में सर्वर आधारित है। यह परियोजना, उपभोक्ता के दिन-प्रतिदिन के व्यवहारों में व्यापार और सेवाप्रदाताओं के साथ पैदा होने वाली समस्याओं को एक टेलीफोन हेल्पलाइन के माध्यम से समाधान करने के लिए उपभोक्ता की आवश्यकता को समझता है।

2. इसके प्राथमिक उद्देश्य, उपभोक्ताओं से प्राप्त होने वाली टेलीफोन कॉलों को प्राप्त करना तथा कॉलर को जानकारी प्रदान करना और उनकी शिकायतों को इनग्राम पोर्टल पर पंजीकृत करना, उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों के प्रतितोष के लिए उन्हें परामर्श एवं सलाह प्रदान करना, इनग्राम पोर्टल, ईमेल, एसएमएस इत्यादि के माध्यम से ऑनलाइन प्राप्त शिकायतों का समाधान करना, उपभोक्ताओं को उचित उपभोक्ता मंचों में उनकी शिकायत दर्ज करने के संबंध में सहायता/सलाह प्रदान करना, अन्य संबंधित संचालनों का निष्पादन करना है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन, उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र की प्रमुख

कड़ी है। यह केवल कॉल सेंटर के रूप में कार्य नहीं करती है। इसने 373 कंपनियों के साथ भागीदारी की है जो शिकायतों के निपटान के लिए ऑनलाइन प्रत्युत्तर देती हैं। इसे कंवर्जेंस तंत्र कहा जाता है। यह कंवर्जेंस कंपनी के साथ शिकायतों का अनुसरण करती है, शिकायतकर्ता से फीडबैक प्राप्त करती है, शिकायत के संबंध में अनुसंधान और विश्लेषण करती है।

एक कंवर्जेंस तंत्र एक कंवर्जेंस तंत्र है। 1800-11-4000 है। अपना नाम एवं शहर के नाम का उल्लेख करते हुए 1800-11-4000 पर, ई-मेल भी भेजे जा सकते हैं। कोई भी उपभोक्ता पूछे गए प्रश्नों और शिकायतें दर्ज करने के संबंध में जानकारी, परामर्श अथवा मार्गनिर्देश प्राप्त करने के लिए फोन कर सकता है।

### 5.3 उपभोक्ता शिकायतें, ई-कॉल

इन्ग्राम (<http://consumerhelpline.gov.in>) द्वारा उपभोक्ता शिकायतों एवं प्रतितोष तंत्रों की सभी विद्यमान व्यवस्थाओं को एक इकलौते सूचना प्रौद्योगिकी सक्षम मंच (साझे हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर सहित) से एकीकृत कर दिया गया है और कार्य की प्रकृति तथा जिम्मेदारी की स्पष्ट सीमाएं तैयार कर दी गई हैं। सभी हितधारकों के उपयोग के लिए एक साझा सॉफ्टवेयर विकसित किया गया है और उसे वेब पोर्टल पर डाला गया है, जिसे सभी के द्वारा सातों दिन, चौबीसों घंटे उपयोग किया जा सकता है। प्रत्येक हितधारक को यूजर आई डी और पासवर्ड दिया गया है तथा उपभोक्ता शिकायतों को दर्ज करने के लिए एक साझा स्क्रीन है। उपभोक्ताओं द्वारा कॉल करने के लिए एक एकल टॉल फ्री नम्बर 1800-11-4000 और एक संक्षिप्त कोड 14404 प्राप्त किया गया है। बी.एस.एन.एल./एम.टी.एन.एल. द्वारा समुचित व्यवस्था का उपयोग करते हुए क्षेत्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइनों पर आने वाली कॉलों को उनसे जोड़ दिया जाता है। कॉलों के उत्तर अंग्रेजी, हिन्दी और क्षेत्रीय भाषाओं में देने का विकल्प है। अंग्रेजी/हिन्दी सहायता आई.आई.पी.ए., नई दिल्ली में स्थापित राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा उपलब्ध कराई जाती है जबकि क्षेत्रीय भाषाओं में उत्तर देने की सुविधा क्षेत्रीय हेल्पलाइनों (6 जोनों में स्थित) पर उपलब्ध है। इसके अतिरिक्त, परियोजना के लिए मोबाइल डिवाइस आधारित एप भी विकसित किया गया है। वेब पोर्टल पर उपभोक्ताओं की सहायता के लिए वेबचैट सुविधा भी उपलब्ध है।

विवाद प्रतितोष प्रक्रिया के मैन्युअल संचालनों को ऑनलाइन सॉफ्टवेयर एप्लीकेशन के माध्यम से स्वचालित बनाया गया है। 350 से अधिक निजी कंपनियां और 28 सरकारी विभागों ने उनसे संबंधित शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए गठबंधन किया है और उनसे संबंधित शिकायतें उन्हें स्वतः ही हस्तांतरित हो जाती हैं। इस प्रणाली से वितरण प्रक्रिया में अत्यधिक पारदर्शिता आई है और शिकायतकर्ता वास्तविक समय आधार पर अपनी शिकायत की स्थिति का पता लगा सकता है।

यह सॉफ्टवेयर खुले स्रोत पर्यावरण, स्वतंत्र मंच पर विकसित किया गया है और लीनिक्स, माइक्रोसॉफ्ट विंडोज इत्यादि जैसे सभी प्लेटफार्मों पर संचालित किया जा सकता है। यह पोर्टल प्रत्युत्तरदायी मॉडल है और इसे मोबाइलों तथा विशिष्ट स्क्रीन रेज्यूलेशन की अपेक्षा न रखने वाली विभिन्न डिवाइसों पर आसानी से संचालित किया जा सकता है।



एक: क्रा

- ✦ प्रणाली पर केवल प्राधिकृत पहुंच को सक्षम बनाने के लिए लॉग इन सुविधा उपलब्ध है।
- ✦ इंटरनेट प्रयोगकर्ताओं के लिए उपभोक्ता शिकायतें दर्ज कराने की प्रक्रिया सातों दिन, चौबीसों घंटे उपलब्ध है।
- ✦ पोर्टल पर उपभोक्ताओं के लिए एक नॉलेजबेस है जो कि फास्ट मूविंग उपभोक्ता वस्तुओं, स्वास्थ्य, परिवहन, ई-कॉमर्स इत्यादि जैसे विभिन्न क्षेत्रों के संबंध में जानकारी और जागरूकता सामग्री उपलब्ध कराता है।
- ✦ पोर्टल पर महत्वपूर्ण उपभोक्ता उत्पादों के संबंध में मानकों के संबंध में जानकारी उपलब्ध है।
- ✦ कोई भी व्यथित उपभोक्ता एजेंट से बात करने के लिए या तो टॉल-फ्री नम्बर 1800-11-4000 अथवा 14404 (लघु नम्बर) पर बात करके अपनी शिकायत दर्ज कर सकेंगे अथवा पोर्टल में अपने को एक बात रजिस्टर्ड कर सकेंगे।
- ✦ दर्ज की गई शिकायतों की स्थिति पारदर्शी है और सभी अनुक्रमों पर तथा शिकायतकर्ता द्वारा भी देखी जा सकती है।
- ✦ पोर्टल में कुल विभिन्न क्षेत्रों जो उपभोक्ताओं के लिए उपलब्ध है से संबंधित विभिन्न शिकायत निवारण पोर्टलों से संपर्क भी उपलब्ध है।
- ✦ पोर्टल में विभिन्न उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों के संबंध में सूचना जैसे उपभोक्ताओं के लिए विभिन्न जागरूकता सामग्री भी उपलब्ध है।
- ✦ कंपनियों से संबंधित शिकायतों की नवीन/अंतरण प्रक्रिया को सरल बना दिया गया है।
- ✦ कंवर्जेंस कंपनी टाइप गतिरोध प्रक्रिया को तीव्र निवारण के लिए प्रतिस्थापित कर दिया गया है।
- ✦ रिपोर्टों की निगरानी और रिपोर्टें तैयार करने के लिए कॉल सेंटरों के पर्यवेक्षकों के लिए मॉड्यूल अलग से तैयार किए गए हैं।

### 54j K'Vh mi Hkã kgš y kbu d hi gq

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) व्यथित उपभोक्ता को सलाह देता है, उसका मार्ग-दर्शन करता है और उसके संपर्क में रहती है तथा उसकी शिकायत का समाधान करने के लिए प्रयास करती है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) की सलाह शिकायतकर्ता द्वारा निःशेष चरण और इन 3 चरणों में उसके द्वारा प्रत्याशित समाधान पर निर्भर करती है:-

- ✦ cFle fV; j %ब्रतितोष के लिए शिकायतों को हल करने हेतु एक मंच प्रदान करती है तथा लोक प्रशासन राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन में उत्कृष्टता के लिए प्रधानमंत्री पुरस्कार – संकल्प: 8 जनवरी, 2018 पृष्ठ 7 का 3।
- ✦ f}rh fV; j %ब्रदि समस्या एक विशिष्ट समय सीमा के लिए अनसुलझी रह जाती है तो उपभोक्ता को क्षेत्र में

मौजूद विनियामक प्राधिकारियों से संपर्क करने की सलाह दी जाती है।

• **रिहॉल्वमेंट विकल्प** के रूप में उपभोक्ता को उपभोक्ता मंच में मामला दायर करने की सलाह दी जाती है।

इन्ग्राम पोर्टल पर रजिस्टर्ड किया गया प्रत्येक डॉकेट को राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) के परामर्शक द्वारा देखा जाता है। कंपनियां जो एन.सी.एच. की कंवर्जेंस की साझीदार हैं, की शिकायतें स्वतः ही पोर्टल पर वास्तविक समय के आधार पर उनके उपभोक्ता शिकायतों में पहुंची जाती हैं और कंपनी पोर्टल पर प्रत्यक्ष रूप से उसका जवाब अपलोड कर सकती है जिसे शिकायतकर्ता, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) और कंपनी भी देख सकते हैं। जिन शिकायतों पर उत्तर दिए जाते हैं उन्हें बाद में आगे के सलाह के साथ राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) द्वारा निपटा दिया जाता है। जिन कंपनियों ने अभी तक राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) (गैर कंवर्जेंस कंपनियां) के साथ साझा नहीं किया है, सार्वजनिक डॉमेन और कंपनी रजिस्ट्रार (कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय) से कंपनी की ई-मेल आई.डी. की खोज की जाती है और राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) द्वारा कंपनी को शिकायत ई-मेल द्वारा भेजी जाती है। कंपनियों को भेजी गई शिकायतों पर कंपनियों से प्राप्त हुए उत्तरों को राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) द्वारा अद्यतन किया जाता है और उस क्षेत्र जिससे शिकायत संबंधित है, पर निर्भर करते हुए शिकायतकर्ता को आगे सलाह देते हुए शिकायत का निपटान किया जाता है। उपभोक्ता मामले विभाग सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस. ([www-pgportal-gov-in](http://www-pgportal-gov-in)) पर प्राप्त हुई शिकायतें भी राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) को भेजी जाती हैं। ये शिकायतें इन्ग्राम पर अपलोड की जाती हैं और अन्य इन्ग्राम की शिकायतों की भांति इन पर कार्रवाई की जाती हैं।

चूंकि एन.सी.एच. को प्रत्येक माह लगभग 35000 शिकायतें पूछताछ डॉकेट प्राप्त होते हैं, इसमें द्वारा बहुत बड़ी मात्रा में मिलाए गए हैं। यह डाटा-एकत्रीकरण तथा सांक्षेत्रिक और स्तरित सूचना- दैनिक अथवा आपवादिक के लिए बृहत डाटा विश्लेषण के अधीन है। यह अनिवार्य रूप से उस "फीडबैक लूप" का सृजन करता है जहां उपभोक्ता शिकायत करता है, डाटा "उपभोक्ता शिकायतों" के "हॉट-स्पॉट" का पता लगाने में सहायक होते हैं। उपभोक्ता अन्तरा पृष्ठ के ऐसे सभी क्षेत्र जहां शिकायत होती है, वह विभिन्न विभागों के संज्ञान में लाई जाती है और उपभोक्ताओं के वैमनस्य के क्षेत्रों को कम करने के लिए विनियमन में संशोधन करके तथा अधीनस्थ कानून को तैयार करने/आशोधन करने का आधार बनती है।

## 55 **फुलटाइम ग्राहक सेवा के लिए चर्चा**

• शिकायत दर्ज करने की पद्धति उपभोक्ताओं को 24x7 उपलब्ध है। यह सुविधाजनक तथा लागत प्रभावी है। उपभोक्ता टॉल-फ्री- नम्बरों पर कॉल करके, एस.एम.एस. करके, ऑनलाइन ई-मेल तथा डाक द्वारा पत्र भेजने जैसी अनेक पद्धतियों के माध्यम से एन.सी.एच. से सम्पर्क कर सकते हैं।

• वर्ष 2004-05 से जब से यह पोर्टल आरंभ किया गया है दिसंबर, 2017 तक 5 लाख से अधिक शिकायतें तथा पूछ-ताछ दर्ज की जा चुकी हैं।

• "कन्वर्जेंस" के तहत वैकल्पिक विवाद संकल्प उपभोक्ताओं के लिए पूर्व-मुकदमा तंत्र के 7 के पृष्ठ 4, 8 जनवरी, 2018, राष्ट्रीय लोक प्रशासन उपभोक्ता हेल्पलाइन में उत्कृष्टता हेतु प्रधानमंत्री के पुरस्कारों का प्रावधान है और इससे उपभोक्ता मंचों का भार कम हुआ है।

• उपभोक्ता कल्याण से संबंधित नीति-निर्धारण में सहायक है: उपभोक्ता शिकायत का विश्लेषण, उपभोक्ता शिकायतों के "हॉट-स्पॉट" का पता लगाने को संभव बनाता है जो उपभोक्ताओं के वैमनस्य



के क्षेत्रों को कम करने के लिए विनियमन में संशोधन करने तथा अधीनस्थ कानून में आशोधन करने का आधार तैयार करता है।

- ✧ उपभोक्ता शिक्षा तथा सशक्तिकरण: एम.सी.एच. "कंज्यूमर विलोसिटी" नामक न्यूजलैटर पाक्षिक रूप से तैयार करता है जिसमें उपभोक्ता के पक्ष में जानकारी होती है। टीम के सदस्य नुक्कड़ नाटकों में अभिनय करते हैं और शिकायत निवारण संबंधी सूचना के अतिरिक्त पूर्व तथा पश्च क्रय की सलाह देने के लिए सामुदायिक रेडियो कार्यक्रमों और मेलों में भाग लेते हैं। सभी आगन्तुकों को स्मार्ट उपभोक्ता सुझावों (टिपें) तथा संवर्धक सामग्रियों से संबंधित साहित्य वितरित किया जाता है।
- ✧ राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपलब्ध कराई गई नवीनतम रिपोर्ट (दिनांक 31.12.2017) के अनुसार, देश में उपभोक्ता मंचों के सभी तीनों स्तरों पर मामलों का औसत निपटान का प्रतिशत सराहनीय रूप से 91.23% है।

दक Zky @ xS&dक Zky | aahl puk  
 jk; vk k @ ft yke p 1/2

Øe l a	jk;	D kjk; vk k dk Zky gsvRok xS&dक Zky	ft yke pks dhl a; k	dk Zky	xS&dक Zky	dhflRkr ds vubk
1	आंध्र प्रदेश	जी, हाँ!	17	17	0	30.09.2017
2	अंड. और निको. द्वीप समूह	जी, हाँ!	1	1	0	30.06.2015
3	अरुणाचल प्रदेश	जी, हाँ!	18	18	0	30.06.2017
4	असम	जी, हाँ!	23	21	2	30.09.2017
5	बिहार	जी, हाँ!	38	33	5	30.06.2014
6	चंडीगढ़	जी, हाँ!	23	21	2	30.09.2017
7	छत्तीसगढ़	जी, हाँ!	27	20	7	30.09.2017
8	दमन और दीव	जी, हाँ!	2	2	0	31.03.2011
9	दादरा और नगर हवेली	जी, हाँ!	1	1	0	31.03.2011
10	दिल्ली	जी, हाँ!	11	10	1	30.06.2017
11	गोवा	जी, हाँ!	2	2	0	30.09.2017
12	गुजरात	जी, हाँ!	38	38	0	31.12.2016
13	हरियाणा	जी, हाँ!	21	21	0	30.09.2017





14	हिमाचल प्रदेश	जी, हाँ!	12	8	4	30.09.2017
15	जम्मू और कश्मीर	जी, हाँ!	2	2	0	30.06.2014
16	झारखंड	जी, हाँ!	24	24	0	30.06.2017
17	कर्नाटक	जी, हाँ!	31	31	0	30.09.2017
18	केरल	जी, हाँ!	14	14	0	30.09.2015
19	लक्षद्वीप	जी, हाँ!	1	1	0	30.09.2017
20	मध्य प्रदेश	जी, हाँ!	51	51	0	30.09.2017
21	महाराष्ट्र	जी, हाँ!	40	40	0	31.12.2015
22	मणिपुर	जी, हाँ!	9	4	5	31.12.2015
23	मेघालय	जी, हाँ!	11	7	4	31.03.2015
24	मिजोरम	जी, हाँ!	8	8	0	30.06.2015
25	नगालैंड	जी, हाँ!	11	11	0	30.09.2015
26	ओडिशा	जी, हाँ!	31	31	0	31.03.2015
27	पांडिचेरी	जी, हाँ!	1	1	0	30.09.2017
28	पंजाब	जी, हाँ!	20	20	0	30.09.2017
29	राजस्थान	जी, हाँ!	37	37	0	30.09.2017
30	सिक्किम	जी, हाँ!	4	4	0	31.03.2015
31	तमिलनाडु	जी, हाँ!	31	31	0	30.06.2017
32	तेलंगाना	जी, हाँ!	12	12	0	30.09.2017
33	त्रिपुरा	जी, हाँ!	4	4	0	30.09.2017
34	उत्तर प्रदेश	जी, हाँ!	79	79	0	30.09.2017
35	उत्तराखंड	जी, हाँ!	13	11	2	30.11.2017
36	पश्चिम बंगाल	जी, हाँ!	23	23	0	30.09.2017
	<b>दृ</b>		<b>691</b>	<b>659</b>	<b>32</b>	



## प्रिय उपभोक्ताओं

# होटल/रेस्तरां द्वारा लिया जाने वाला सर्विस चार्ज स्वैच्छिक है।

सर्विस चार्ज एक टिप है। सेवा से संतुष्टि के आधार पर, यह निर्णय आपको लेना चाहिए कि इसका कितना भुगतान करना है अथवा नहीं करना है।

यदि कोई होटल/रेस्तरां आपको पूर्व निर्धारित सर्विस चार्ज का भुगतान करने के लिए बाध्य करता है या कहता है कि आपका प्रवेश, भुगतान करने की आपकी सहमति पर निर्भर करता है तो निवारण के लिए आप उपभोक्ता मंच में अपनी शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

किसी भी मार्गदर्शन के लिए, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से सम्पर्क करें

द्वप 08101/13/0002/1718

उपभोक्ताओं हेतु  
उपभोक्ता  
संबाईत एप

**उपभोक्ता मामले विभाग**  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110 001  
[www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)  
@consaff | @jagograhakjago

राष्ट्रीय  
उपभोक्ता  
हेल्पलाइन:  
1800-11-4000  
या 14404  
(दैन 24)

ऑनलाईन शिकायतें : [www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

## अध्याय 6

### 6. मिहकरी कल गद क्ज र क ा

- भारतीय राष्ट्रीय सहकारिता उपभोक्ता संघ लिमिटेड, (एन.सी.सी.एफ.), नई दिल्ली एक राष्ट्रीय स्तरीय उपभोक्ता सहकारिता सोसायटी है, जिसका कार्यक्षेत्र संपूर्ण देश है। इसका पंजीकरण अक्टूबर, 1965 हुआ था और यह बहु-राज्यीय सहकारिता सोसायटी अधिनियम, 2002 के तहत कार्य कर रही है। 31.03.2017 की स्थिति के अनुसार, एन.सी.सी.एफ. के 148 सदस्य हैं, जिसमें भारत सरकार, तीन राष्ट्रीय स्तरीय सहकारिता संगठन – नामतः भारतीय राष्ट्रीय सहकारी संघ, राष्ट्रीय सहकारी विकास निगम और राष्ट्रीय भारतीय कृषि सहकारी विपणन संघ शामिल है।
- दिनांक 31.03.2017 की स्थिति के अनुसार, एन.सी.सी.एफ. का कुल प्रदत्त शेयर पूंजी 14.49 करोड़ रुपये थी, जिसमें से भारत सरकार द्वारा दिया गया अंशदान 9.48 करोड़ रुपये (अर्थात् 65.42%) है। एन.सी.सी.एफ. का मुख्यालय नई दिल्ली में है और देश के विभिन्न भागों में इसकी 29 शाखाएं हैं। भिवानी (हरियाणा) में औद्योगिक इकाई और मोहाली में औद्योगिक प्लॉट स्थित है।
- वर्ष 2016-17 के दौरान एन.सी.सी.एफ. द्वारा हासिल सेल्स टर्न ओवर वर्ष 2015-16 के 778.67 करोड़ रुपये की तुलना में 791.92 करोड़ रुपये था। प्रमुख बिक्री ग्रासरी और सामान्य मर्कनडाइज्ड वस्तुओं की आपूर्ति से सम्बन्धित है।
- विगत तीन वर्षों के दौरान एन.सी.सी.एफ. के टर्न-ओवर तथा इसकी लाभदेयता के ब्यौरे नीचे दिए गए हैं:-

J skh	(करोड़ रुपये में)		
	2015&16	2016&17	2017&18
	¼ \$kk i j hf{kr ½	¼ \$kk i j hf{kr ½	¼oaj 17 rd vufre ½
बिक्री	778.67	791.92	503.66
कुल लाभ	18.00	17.73	9.98
अन्य प्राप्तियां	11.64	9.47	4.62
निबल लाभ / (हानि) (1.30)		7.70	2.72



# सजग रहें। सावधान रहें।

जब सड़क पर हों।

अपनी और दूसरों की सुरक्षा सुनिश्चित करें



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

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

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



उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार  
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)  
द्वारा जनहित में जारी

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

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर

**1800-11-4000**

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

## अध्याय 7

### 7- खक कवक क u , oækud

#### 7-1 I lekU

1947 में अस्तित्व में आई भारतीय मानक संस्था (आई.एस.आई.) की परिसम्पत्तियों और दायित्वों को हाथ में लेकर भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 के तहत भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) की स्थापना एक वैधानिक निकाय के रूप में की गई थी। ब्यूरो का मुख्यालय नई दिल्ली में है। इसके पास 5 क्षेत्रीय कार्यालयों, 33 शाखा कार्यालयों और 8 प्रयोगशालाओं का नेटवर्क है।

भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 दिनांक 12 अक्टूबर, 2017 को प्रवृत्त हुआ, तदन्तर अधिशासी परिषद का गठन किया और इसकी प्रथम बैठक 22 नवंबर, 2017 को आयोजित की गई।



दिनांक 22 नवम्बर, 2017 को आयोजित बी.आई.एस. अधिशासी परिषद की प्रथम बैठक

भारतीय मानक ब्यूरो को वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता को बढ़ावा देने वाले मानक तैयार करने का अधिदेश प्राप्त है। ब्यूरो द्वारा मानकों को अद्यतन बनाकर, उभरते क्षेत्रों के लिए नए मानक विकसित करके और गुणवत्ता तथा सुरक्षा सुनिश्चित करने के लिए वस्तुओं और सेवा क्षेत्र को प्रमाणन प्रदान किया जाता है। भारतीय मानक ब्यूरो की प्रमुख गतिविधियां और इसका निष्पादन नीचे दिया गया है:

#### 7-2 ekud kœd kçfr i knu

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा भारतीय मानकों का प्रतिपादन आवश्यकता के आधार पर राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुसार किया जाता है। उद्योगों द्वारा अन्तर्राष्ट्रीय मानकों को अंगीकार करते हुए व्यापार की सुविधा



प्राप्त करने के उद्देश्य से भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा राष्ट्रीय मानकों का सुमेलन अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के साथ किया जाता है। दिसम्बर, 2017 तक की स्थिति के अनुसार, 5197 भारतीय मानकों का सुमेलन अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के साथ किया गया, जो कि आई.एस.ओ./आई.ई.सी. के अनुवर्ती मानकों के 81% से अधिक है। विद्यमान भारतीय मानकों की पुनरीक्षा पांच वर्ष में एक बार की जाती है। अप्रैल से दिसम्बर, 2017 के दौरान 369 मानक (नए और संशोधित) तैयार किए गए। इसके साथ ही कुल 1349 मानकों की पुनरीक्षा भी की गई। दिसम्बर, 2017 की स्थिति के अनुसार प्रचलित मानकों की कुल संख्या 19127 थी।

### वर्तमान तकनीकी विकास

भारतीय मानक ब्यूरो, भारत के राष्ट्रीय मानक निकाय के रूप में, अन्तर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन (आई.एस.ओ.) में और आई.ई.सी. की इंडियन नेशनल समिति के माध्यम से अन्तर्राष्ट्रीय इलैक्ट्रोटेक्निकल आयोग (आई.ई.सी.) में भारत का प्रतिनिधित्व करता है। यह, विभिन्न तकनीकी समितियों और उप-समितियों में प्रतिभागी (पी) सदस्य अथवा पर्यवेक्षक (ओ) सदस्य की अपनी हैसियत से अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के विकास में सक्रिय रूप से संलिप्त है और इन संगठनों के विभिन्न कार्यसमूहों में तकनीकी विशेषज्ञों को नामित कर रहा है। भारतीय मानक ब्यूरो इन अंतर्राष्ट्रीय मानक निकायों की विभिन्न नीति-निर्माण समितियों में भी भाग लेता है और भारत के हित से संबंधित विषयों संबंधी कुछ आई.एस.ओ. समितियों के सचिवालय को भी चलाता है। भारतीय मानक ब्यूरो ने अक्टूबर, 2017 में आई.एस.ओ., आई.एस.ओ./आई.ई.सी.जे.टी.सी. 1/एस.सी. 7 सॉफ्टवेयर और सिस्टम इंजीनियरिंग के सचिवालय के उत्तरदायित्वों को ग्रहण किया है। दिसम्बर, 2017 की स्थिति के अनुसार, भारतीय मानक ब्यूरो आई.एस.ओ. परिषद और आई.ई.सी. मानकीकरण प्रबंधन बोर्ड का सदस्य है, आई.एस.ओ. की तीन नीति विकास समितियों (सी.ए.एस.सी.ओ., सी.ओ.पी.ओ.एल.सी.ओ. और डी.ई.वी.सी.ओ.) आई.एस.ओ. की 436 तकनीकी समितियों/उप समितियों और आई.ई.सी. की तकनीकी समितियों/उप समितियों का भागीदार सदस्य है और आई.एस.ओ. की 217 तकनीकी समितियों/उप समितियों में और आई.ई.सी. की 73 तकनीकी समितियों/उप समितियों में ओ-सदस्य है। भारत को 2018-2020 तक की अवधि के लिए आई.ई.सी., एस.एम.बी. के सदस्य के रूप में पुनः चुना गया था।

भारतीय शिष्टमंडल ने, दिनांक 18-22 सितंबर, 2017 के दौरान बर्लिन, जर्मनी में आयोजित आई.एस.ओ. जनरल एसेंबली की बैठक और 2017 में व्लादिवोस्तक, रूस में दिनांक 9-13 अक्टूबर, 2017 तक आयोजित आई.ई.सी. की आम सभा तथा अन्य संबंधित बैठकों में भाग लिया।

भारतीय मानक ब्यूरो ने अप्रैल-नवंबर, 2017 के दौरान निम्नलिखित अंतर्राष्ट्रीय बैठकों की मेजबानी की:

- ✧ निट्स, नोएडा में 4-5 अक्टूबर, 2017 के दौरान खाद्य और कृषि उत्पाद संबंधी दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ.) सेक्टरल तकनीकी समिति की 7वीं बैठक।
- ✧ निट्स, नोएडा में 8-13 अक्टूबर, 2017 के दौरान आई.एस.ओ./टी.सी. 113 "हाइड्रोमीटरी" और इसकी उप समितियों की 31वीं प्लेनरी बैठक।
- ✧ इंडिया हैबीटेट सेंटर, नई दिल्ली में 9-13 अक्टूबर, 2017 के दौरान आई.एस.ओ./टी.सी. 178 "लिफ्ट्स, एस्केलेटर्स एंड मूविंग वॉक्स" की 28वीं प्लेनरी और डब्ल्यू.जी. बैठकें।

- ✧ निट्स, नोएडा में 8-13 अक्टूबर, 2017 के दौरान "आई.एस.ओ. / टी.सी. हाइड्रोमीटरी " और इसकी उप समितियों की उनकी कार्यसमूहों सहित प्लेनरी बैठक ।
- ✧ पॉवर ग्रिड, गुडगांव में 6-8 नवंबर, 2017 के दौरान आई.ई.सी. / टी.सी. 122 "अल्ट्रा-हाई वोल्टेज (यू. एच.वी.) ए.सी. ट्रांसमिशन" की इसके कार्य समूहों सहित प्लेनरी बैठक ।
- ✧ इंडिया हैबीटेट सेंटर, नई दिल्ली में 13-17 नवंबर, 2017 के दौरान आई.एस.ओ. / आई.ई.सी.जे.टी.सी. आई. / एस.सी. 41 "इंटरनेट ऑफ थिंग्स एंड रिलेटिड टेक्नॉलॉजी" की प्लेनरी बैठक ।

भारतीय मानक ब्यूरो ने 21 अप्रैल, 2017 को बी.आई.एस., नई दिल्ली में आयोजित कार्यशाला के माध्यम से युवा मानकीकरण कार्यक्रम शुरू किया । इस कार्यक्रम का उद्देश्य युवा पेशेवरों को मानकों के महत्व से अवगत कराना और मानकीकरण कार्य में भाग लेने के लिए प्रोत्साहित करना है ।

### विज्ञान, शिक्षा, गैर-पारंपरिक

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मानकीकरण, परीक्षण, प्रमाणन, प्रशिक्षण इत्यादि के संबंध में क्षेत्रीय और द्विपक्षीय सहयोग कार्यक्रमों में सक्रियता से भाग लिया गया । भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, दूसरे देशों के राष्ट्रीय मानक निकायों के साथ, वर्तमान में 29 समझौता ज्ञापन और 7 द्विपक्षीय सहयोग समझौते (बी.सी.ए.) किए गए हैं । इस अवधि के दौरान, मानक और मापविज्ञान ब्यूरो, नेपाल के साथ, एक द्विपक्षीय सहयोग समझौता हस्ताक्षरित किया गया ।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ.) और पैसेफिक एरिया स्टैंडर्ड कांग्रेस (पी.ए.एस.सी.) के तहत क्षेत्रीय मानकीकरण गतिविधियों निर्माण और कार्यान्वयन में भी सक्रिय भूमिका निभाई जा रही है । दिनांक 28 फरवरी, 2017 से 1 मार्च, 2017 तक ढाका, बांग्लादेश में आयोजित दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ.) की आम सभा की 5 वीं बैठक में भारतीय मानक ब्यूरो, के महानिदेशक को दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ.) अधिशासी बोर्ड का अध्यक्ष चुना गया । भारतीय मानक ब्यूरो ने निट्स नोएडा में 4-5 अक्टूबर, 2017 के दौरान खाद्य और कृषि उत्पाद संबंधी सारसो सेक्टरल तकनीकी समिति की 7वीं बैठक की मेजबानी की ।



पॉवर ग्रिड, गुडगांव में 6-8 नवंबर, 2017 को आयोजित आई.ई.सी. टी.सी. की 122 बैठक



निट्स, नोएडा में 4-5 अक्टूबर, 2017 को आयोजित एस.ए.आर.एस.सो. बैठक

### 7-3 mR kn çek ku

#### 1/2 ?kj g mR knkd çek ku

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 और उसके तहत बनाए गए नियमों और बी.आई.एस. प्रमाणन विनियमन, 1988 के अंतर्गत एक उत्पाद प्रमाणन स्कीम संचालित की जा रही है। किसी उत्पाद पर मानक चिह्न (जिसे प्रायः आई.एस.आई. चिह्न के रूप में जाना जाता है) की उपस्थिति यह दर्शाती है कि वह वस्तु प्रासंगिक भारतीय मानकों के अनुरूप है। किसी भी विनिर्माता को लाइसेंस प्रदान करने से पूर्व, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, विनिर्माता के पास उस उत्पाद के लिए अपेक्षित अवसंरचना तथा क्षमता को सुनिश्चित किया जाता है और उस उत्पाद का परीक्षण प्रासंगिक भारतीय मानकों के अनुरूप किया जाता है। किसी उत्पाद की प्रासंगिक भारतीय मानक के प्रति अनुरूपता को सुनिश्चित करने के लिए, उत्पादन लाइन के साथ-साथ बाजार से लिए गए नमूनों का परीक्षण भारतीय मानक ब्यूरो/मान्यताप्राप्त स्वतंत्र प्रयोगशालाओं में किया जाता है। लाइसेंसधारकों के उत्पादों की प्रासंगिक भारतीय मानक के प्रति अनुरूपता को सुनिश्चित करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा निगरानी दौरे भी किए जाते हैं। 115 उत्पाद मानकों, जिन्हें केंद्र सरकार द्वारा जनस्वास्थ्य और सुरक्षा की दृष्टि से अनिवार्य बनाया गया है, को छोड़कर, प्रमाणन स्कीम स्वैच्छिक प्रकृति की है।

अप्रैल – दिसम्बर, 2017 के दौरान, 2769 नये लाइसेंस प्रदान किए गए जिसमें स्कीम के तहत पहली बार कवर किए गए 17 उत्पाद भी शामिल हैं। भारतीय मानक ब्यूरो प्रमाणन चिह्न स्कीम के अंतर्गत कवर होने वाले भारतीय मानकों की कुल संख्या 963 है। 31 मार्च, 2017 की स्थिति के अनुसार प्रचलित लाइसेंसों की कुल संख्या 33230 थी जो बढ़कर दिसम्बर, 2017 में 33950 हो गई।





1.1/2 फोन्सकनफोफुएकZ k v ksd sçek ku d hLd हे ¼Q-, e-1 ह, I -½

बी.आई. एस. द्वारा विदेशी विनिर्माताओं के लिए अलग स्कीम चलाई जा रही है। इस स्कीम के तहत विदेशी विनिर्माता, अपने उत्पाद (उत्पादों) पर भारतीय मानक ब्यूरो मानक चिह्न का प्रयोग करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो से प्रमाणन प्राप्त कर सकते हैं। वर्ष 2017-18 (दिसम्बर, 2017 तक) विदेशी विनिर्माताओं की प्रमाणन स्कीम के तहत, 120 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं, जिससे 85 भारतीय मानकों के लिए प्रचलित लाइसेंसों की कुल संख्या 771 हो गई है। विश्व भर के लगभग 50 देशों को दिए जाने वाले लाइसेंसों के तहत, स्टील और स्टील उत्पाद, सीमेंट, पी.वी.सी. इंसुलेटिड केबल्स, ऑटोमोबाइल वाहनों के लिए टायर और ट्यूब, प्लास्टिक फीडिंग बॉटल्स, स्विचगियर उत्पाद, प्लग और सॉकट-आऊटलेट और स्विचेज, एच. डी.पी.ई. और यू.पी.वी.सी. पाइप्स, इन्फेट फार्मूला, ए.सी. स्टेटिक एनर्जी मीटर इत्यादि जैसे विभिन्न उत्पाद आते हैं।

1.1/2 vuq i r kd hLor %kkk kkd sfy, i a hLj . kd hLd हे

इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, जिसे पूर्व में इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी विभाग के नाम से जाना जाता था, ने भारतीय मानक ब्यूरो के साथ परामर्श करके, दिनांक 3 अक्टूबर, 2012 को "इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी वस्तुएं (अनिवार्य पंजीकरण के लिए अपेक्षाएं) आदेश, 2012" अधिसूचित किया है, जिसके तहत 15 इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी उत्पादों को भारतीय मानकों के प्रति इनकी सुरक्षा अनुपालन के आधार पर भारतीय मानक ब्यूरो से अनिवार्य पंजीकरण के लिए अधिदेशित किया गया है।"

दूसरा आदेश 13 नवंबर, 2014 को अधिसूचित किया गया था, जिसके तहत 15 और इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी उत्पादों को स्कीम की परिधि के तहत लाया गया है। भारतीय भाषा समर्थित मोबाइल फोनों को दिनांक 24 अक्टूबर, 2016 की अधिसूचना के तहत इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय के तहत अधिदेशित किया गया था।

दो मौजूदा उत्पादों के क्षेत्र का विस्तार किया गया और इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा दिनांक 23 अगस्त, 2017 की अधिसूचना के तहत स्कीम में 11 नये उत्पादों को जोड़ा गया। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा अनिवार्य पंजीकरण स्कीम संचालित की जा रही है।

सूचना प्रौद्योगिकी जैसे तीव्र प्रगतिशील सेक्टरों की प्रगति को सरल बनाने के लिए और उपभोक्ताओं को भारत अथवा विदेश में विनिर्मित नकली और घटिया उत्पादों से बचाने के लिए यह स्कीम अनिवार्य प्रमाणन के वैकल्पिक तंत्र के रूप में आरम्भ की गई है।

इस स्कीम में यह संकल्पना की गई है कि कोई भी व्यक्ति उन वस्तुओं का विनिर्माण अथवा आयात अथवा बिक्री अथवा वितरण नहीं करेगा जो विनिर्दिष्ट मानकों के अनुरूप नहीं है और जिन पर पंजीकरण संख्या



सहित मानक चिह्न नहीं लगा हो। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा इन वस्तुओं के सम्बन्ध में भारत अथवा विदेश में स्थित विनिर्माताओं को 'अनुरूपता की स्वतः घोषणा' के सम्बन्ध में पंजीकरण प्रदान किए जा रहे हैं।

इस स्कीम के तहत आने वाले प्रमुख उत्पाद निम्नानुसार हैं:-

- ✧ एल.ई.डी. फिक्चर्स, लेंप, ड्राइवर्स, फ्लड लाइट्स, हैंड लैम्पस और लाइटिंग चेन्स।
- ✧ रिसेस्ड एल.ई.डी. ल्यूमीनेरीज, रोड और स्ट्रीट लाइटिंग के लिए एल.ई.डी. ल्यूमीनेरीज, इमरजेंसी लाइटिंग के लिए ल्यूमीनेरीज।
- ✧ मोबाइल फोन, पोर्टेबल पॉवर बैंक्स, स्मार्ट घड़ियां।
- ✧ रिचार्जबल सेल्स/बैटरीज
- ✧ यू.पी.एस. एंड और 10 के.वी.ए. और इसके कम क्षमता के इनवर्टर।
- ✧ माइक्रोवेव ओवन
- ✧ प्लाजमा/एल.सी.डी./एल.ई.डी. टी.वी./विजुअल डिस्प्ले यूनिट्स/मॉनिटर्स
- ✧ आई.टी., ए.वी., इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों और घरेलू और इसी प्रकार के इलेक्ट्रिकल उपकरणों के लिए अडॉप्टर्स।
- ✧ प्वाइंट – ऑफ – सेल टर्मिनल्स, ए.डी.पी. मशीन।
- ✧ लैपटॉप/नोटबुक/टेबलेट।
- ✧ प्रिंटर और प्लॉटर्स, फोटोकॉपीयर्स, स्कैनर्स।
- ✧ सेट टॉप बॉक्स।
- ✧ सी.सी.टी.वी. कैमरे/सी.सी.टी.वी. रिकार्डर्स
- ✧ यू.एस.बी. ड्रिवन बारकोड रीडर्स, बारकोड स्कैनर्स, आइरिस स्कैनर्स, ऑप्टिकल फिंगर प्रिंट स्कैनर्स।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रथम पंजीकरण, दिनांक 12 जून, 2013 को प्रदान किया गया था। दिसम्बर, 2017 की स्थिति के अनुसार भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा विभिन्न देशों में विनिर्माताओं को 10776 पंजीकरण प्रदान किए गए हैं।

1/4 1/2 | ks@pkahd sv kkkk ksd hg,y ekfd x Ld he

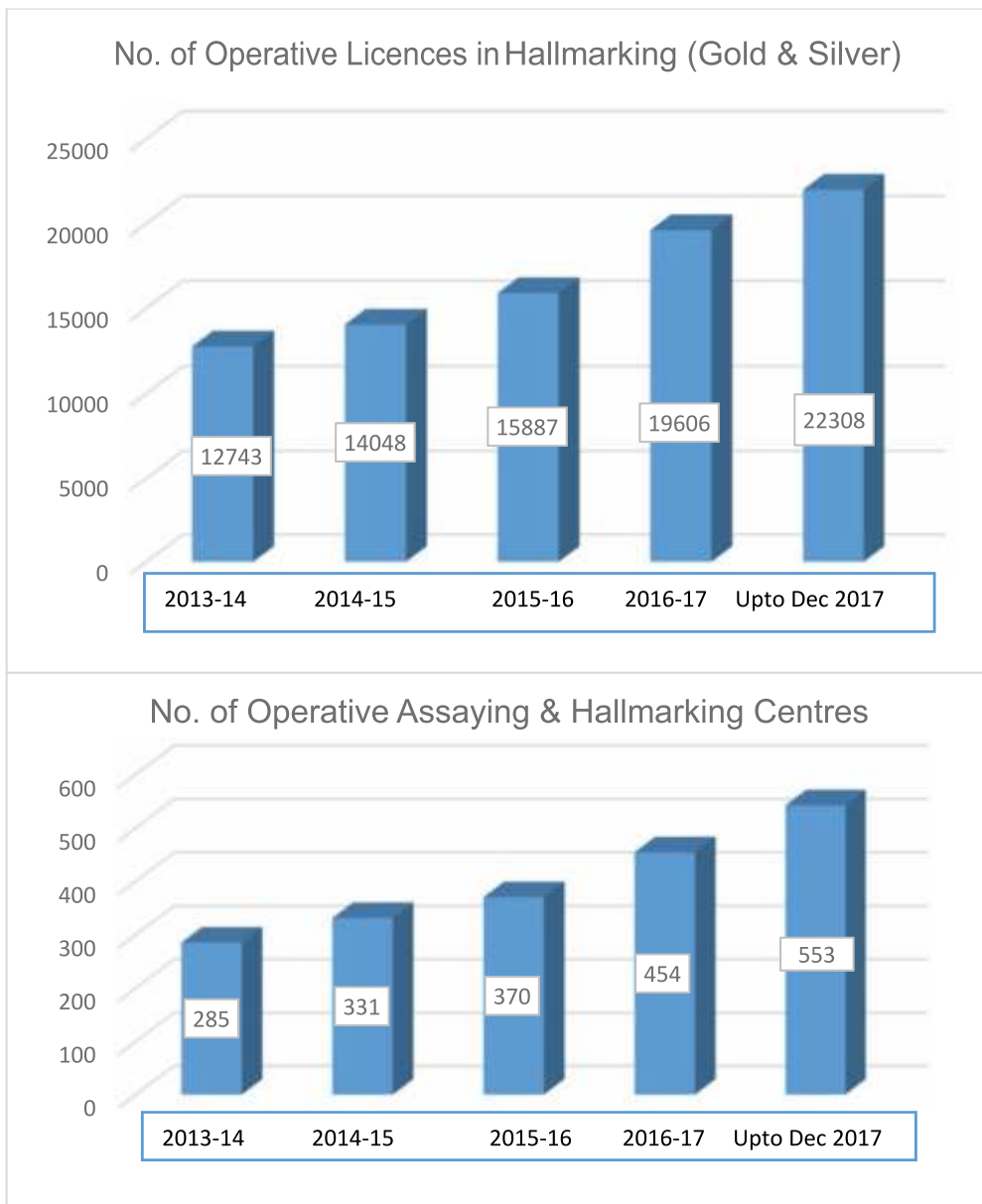
1/4 1/2 ks@pkahd sv kkkk ksd hg,y ekfd x

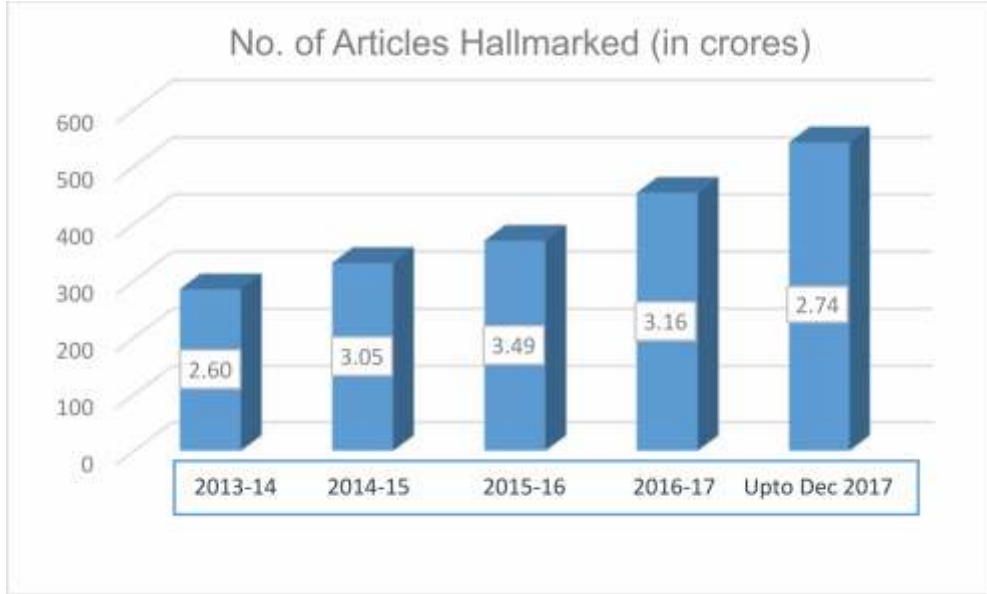
स्वर्ण आभूषणों की शुद्धता अथवा उत्कृष्टता के संबंध में उपभोक्ताओं को तृतीय पक्ष का आश्वासन प्रदान करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्वर्ण आभूषणों की हॉलमार्किंग का प्रारंभ अप्रैल, 2000 में किया गया था। चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों के हॉलमार्किंग की स्कीम अक्टूबर, 2005 में आरंभ की गई थी। इस



स्कीम के तहत, ज्वैलरों को हालमार्क किए गए आभूषणों को बेचने के लिए लाइसेंस प्रदान किया जाता है, तथापि, लाइसेंसी ज्वैलर द्वारा प्रस्तुत किए गए आभूषणों की घोषित उत्कृष्टता सहित शुद्धता के आकलन की घोषणा करने और संगत भारतीय मानक के अनुरूप पाये जाने वाले आभूषणों पर हॉलमार्क लगाने के लिए एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों को मान्यता प्रदान की गई है।

अप्रैल, 2017 से दिसम्बर, 2017 तक की अवधि के दौरान हॉलमार्किंग लाइसेंस की संख्या 19606 से बढ़कर 22308 तक हो गई जबकि भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यता प्राप्त एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों की संख्या 454 से बढ़कर 553 हो गई। इसी अवधि के दौरान, स्वर्ण और चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों की 2.74 करोड़ वस्तुओं की हालमार्कयुक्त किया गया।





### 1417.2016; u d hg,y ekfd

आई.एस. 1417:2016 के अनुसार 999 और 995 की शुद्धता में स्वर्ण बुलियन की हॉलमार्किंग अक्टूबर, 2015 में शुरू की गई थी। इस स्कीम के तहत, उन रिफाइनरियों/टकसालों को लाइसेंस प्रदान किए जाते हैं जो इलेक्ट्रॉनिक अथवा एक्वारेजिया प्रक्रिया द्वारा स्वर्ण को परिशुद्ध करती हैं और जिनके पास पूर्ण परीक्षण सुविधा है तथा परीक्षण एवं अंशाकन प्रयोगशालाओं के लिए राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड (एन.ए.बी.एल.) द्वारा प्रत्यायित प्रयोगशालाएं हैं।

31 मार्च, 2017 की स्थिति के अनुसार, स्वर्ण बुलियन और सिक्के के लिए रिफाइनरियों/भारत सरकार टकसाल को अभी तक 10 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं।

### 1417.2016; u d hg,y ekfd

भारत सरकार ने 5 नवंबर, 2015 से स्वर्ण मौद्रिकरण स्कीम की शुरुआत की है। भारतीय मानक ब्यूरो ने आर्थिक कार्य विभाग और भारतीय रिजर्व बैंक के सहयोग से स्वर्ण मौद्रिकरण स्कीम को अंतिम रूप देने और उसके क्रियान्वयन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाई है। इस स्कीम के तहत भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मान्यताप्राप्त एसेइंग और हॉलमार्किंग (ए एवं एच) केंद्रों को संग्रहण और शुद्धता परीक्षण केंद्रों की तरह कार्य करने के योग्य बनाया गया है।

अभी तक 48 एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों तथा एक ज्वैलर को संग्रहण एवं शुद्धता परीक्षण केंद्र के रूप में कार्य करने के योग्य बनाया गया है। संग्रहण एवं शुद्धता केंद्रों द्वारा एकत्रित किए गए स्वर्ण को भारतीय मानक ब्यूरो से लाइसेंस प्राप्त रिफाइनरियों द्वारा शुद्ध किया जाना होता है।

### स्वर्ण आभूषण व्यापार में प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण के लिए देश में हॉलमार्किंग को प्रोत्साहित करने के लिए,

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा देश भर में स्थित अपने विभिन्न क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों के जरिए ज्वैलरों के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। वर्ष के दौरान 24 ऐसे ज्वैलर जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

### भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा केंद्रीय सहायता से भारत में स्वर्ण एसेइंग और हॉलमार्किंग (ए एवं एच) केंद्रों की

स्थापना के लिए एक योजनागत स्कीम का कार्यान्वयन किया जा रहा है। इस स्कीम के घटक निम्नलिखित हैं:

- क) अवसंरचना निर्माण – एसेइंग और हॉलमार्किंग (ए एवं एच) केंद्रों की स्थापना करना।
- ख) क्षमता निर्माण
  - i) शिल्पकारों का प्रशिक्षण
  - ii) प्रशिक्षुओं का परीक्षण (भारतीय मानक ब्यूरो लेखापरीक्षक)
  - iii) एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों के कार्मिकों का प्रशिक्षण।

हॉलमार्किंग की योजनागत स्कीम के तहत, इस अवधि के दौरान रांची, धनबाद और अगरतला में तीन एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों को अवसंरचनात्मक भवन-निर्माण सहायता प्रदान की जा रही है। क्षमता निर्माण के तहत, कारीगरों के प्रशिक्षण के लिए पांच कार्यक्रम, एसेइंग और हॉलमार्किंग कार्मिकों के प्रशिक्षण के लिए चार कार्यक्रम और भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों के लिए एक कार्यक्रम का आयोजन किया गया।

### 7-4 प्रबन्धन प्रणाली का प्रमाणन

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा अनुवर्ती मानकों के अनुसार निम्नलिखित प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन सेवाएं संचालित की जाती हैं:

1. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001:2008 और आई.एस./आई.एस.ओ. 9001:2015 के अनुसार गुणता प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
2. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001:2004 और आई.एस./आई.एस.ओ. 14001:2015 के अनुसार पर्यावरणीय प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
3. आई.एस. 18001:2007 के अनुसार पेशेवर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
4. आई.एस. 15000:2013 के अनुसार खतरनाक विश्लेषण एवं महत्वपूर्ण नियन्त्रण बिन्दु स्कीम।



5. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000:2005 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम ।
6. आई.एस./आई.एस.ओ. 15700:2005 के अनुसार सेवा गुणता प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम ।
7. आई.एस./आई.एस.ओ. 50001:2011 के अनुसार एनर्जी प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम ।
8. आई.एस./आई.एस.ओ. 13485:2003 के अनुसार मेडीकल डिवाइसेज गुणता प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन स्कीम ।
9. आई.एस. 16001:2012 के अनुसार सामाजिक उत्तरदायित्व प्रबंधन प्रणालियां ।

प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन सेवाएं आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17021-1:2015 आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17021 के अनुसार प्रचालित की जाती हैं। अनुरूपता आंकलन – अपेक्षाएं प्रबंधन प्रणालियों के लेखा-परीक्षा और प्रमाणन प्रदान कर रहे निकायों के लिए-अपेक्षाएं।

गुणता प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन स्कीम और पर्यावरणीय प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन स्कीम को मानक आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17021 के प्रति राष्ट्रीय प्रत्यायन प्रमाणन निकाय बोर्ड (एन.ए.बी.सी.बी.) द्वारा प्रत्यायित किया गया है। एन.ए.बी.सी.बी. द्वारा, गुणवत्ता प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन में 24 स्कोप क्षेत्रों (11 अतिरिक्त स्कोप क्षेत्रों सहित) के लिए और पर्यावरणीय प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन में पांच स्कोप क्षेत्रों (3 अतिरिक्त स्कोप क्षेत्रों सहित) के लिए 15 मार्च, 2021 तक पुनः प्रत्यायन प्रदान किए गए हैं।

संचालन के लिए आई.टी. आधारित बेसिक ऑनलाइन मॉड्यूल को प्रबंधन प्रणाली समन्वय अधिकारी द्वारा सी.डैक के सहयोग से विकसित किया गया है और इसे 12 अक्टूबर, 2017 से कार्यान्वित किया गया है। वर्तमान में यह ऑनलाइन मॉड्यूल कार्यशील है।

वर्ष 2016 में, दो नई स्कीमें – आई.एस./आई.एस.ओ. 13485 के अनुसार मेडिकल डिवाइस प्रबंधन प्रणालियां और आई.एस. 16001 के अनुसार सामाजिक उत्तरदायित्व प्रबंधन प्रणालियां शुरू की गई हैं। अभी तक, मेडिकल डिवाइस प्रबंधन प्रणालियों के लिए एक लाइसेंस प्रदान किया गया है। सामाजिक उत्तरदायित्व प्रबंधन प्रणालियों के लिए एक अग्रणी लेखापरीक्षक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया और वर्तमान में, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा इस स्कीम के तहत प्राप्त एक एप्लीकेशन के सम्बन्ध में कार्रवाई की जा रही है।

दिसम्बर, 2017 की स्थिति के अनुसार, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा संचालित की जा रही नौ प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों के तहत कुल 1294 प्रचालन लाइसेंस मौजूद हैं।

## 7-5 ङ; क' क्य क

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा आठ प्रयोगशालाएं स्थापित की गई हैं। केंद्रीय प्रयोगशाला ने सन् 1962 में कार्य करना आरंभ किया था। इसके उपरांत, मोहाली, कोलकाता, मुंबई और चेन्नई में चार क्षेत्रीय प्रयोगशालाएं

तथा पटना, बंगलौर और गुवाहाटी में तीन शाखा कार्यालय प्रयोगशालाएं स्थापित की गईं। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रयोगशालाओं की स्थापना का प्रयोजन, भारतीय मानक ब्यूरो की उत्पाद प्रमाणन स्कीम संबंधी गतिविधियों की सहायता करना है, जिनमें, लाइसेंसधारकों/आवेदकों तथा बाजार से भी लिए गए नमूनों का अनुरूपता के लिए परीक्षण किया जाता है। भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं में रसायन, माइक्रोबायोलॉजिकल, इलैक्ट्रिकल और मैकेनिकल विधाओं के क्षेत्र में आने वाले उत्पादों का परीक्षण करने की सुविधाएं हैं।

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

भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं की संख्या 203 है, जिनमें प्रतिष्ठित अनुसंधान एवं विकास संगठन, तकनीकी संस्थान, सरकारी प्रयोगशालाएं और निजी क्षेत्र की प्रयोगशालाएं शामिल हैं। ऐसी प्रयोगशालाओं की सेवाओं का उपयोग उन स्थानों पर किया जाता है जहां यह किफायती है और भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं में वैसी परीक्षण सुविधाएं विकसित करना व्यवहार्य नहीं है।

जुलाई, 2017 से साहिबाबाद में स्वर्ण के लिए रेफरल एसेइंग प्रयोगशाला की स्थापना भी की गई है। एक अन्य रेफरल एसेइंग प्रयोगशाला पहले से ही चेन्नई में कार्य कर रही है।

आई.एस. 16333 (भाग-3):2016 के अनुसार, मोबाइल फोन हैंडसेट के लिए भारतीय भाषाओं का समर्थन करने वाली प्रणाली के लिए परीक्षण सुविधाएं मध्य, उत्तरी, पूर्वी और पश्चिम क्षेत्रीय प्रयोगशाला और बेंगलोर शाखा प्रयोगशाला में सृजित की गई है।

आई.एस. 15609 के अनुसार पैकबंद पेय जल की पैकिंग के लिए पोलिथीलिन फ्लैक्सिबल पाउच के लिए परीक्षण सुविधाएं दक्षिणी और पश्चिमी क्षेत्रीय प्रयोगशाला में सृजित की गई है।

आई.एस. 15658 के अनुसार पक्की सड़क के लिए पूर्व निर्मित कंक्रीट ब्लॉक्स के लिए परीक्षण सुविधा उत्तर क्षेत्रीय प्रयोगशाला में सृजित की गई है। इसमें आई.एस. 694 के अनुसार तारों में बेहतर अग्नि संबंधी निष्पादन के परीक्षण की सुविधाएं भी विकसित की गई हैं जिसके परिणामस्वरूप तारों के लिए पूर्ण परीक्षण सुविधाएं सृजित हो गई है।

केंद्रीय क्षेत्रीय प्रयोगशाला ने आई.एस. 3196 (भाग-1) के अनुसार एल.पी.जी. सिलेण्डर के फैंटीग परीक्षण के लिए परीक्षण सुविधा सृजित की है।



## 7.6 ग्राहकों के बीच मानकीकरण के कार्यक्रमों का आयोजन

भारतीय मानक ब्यूरो में उपभोक्ता मामले विभाग का व्यवहार जनता और उपभोक्ताओं से होता है। इसकी गतिविधियों में— मानकों की बिक्री, उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम और प्रवर्तन शामिल है। इसके अतिरिक्त, इस विभाग द्वारा विश्व मानक दिवस इत्यादि जैसे महत्वपूर्ण अवसरों का आयोजन भी किया जाता है।

दोषपूर्ण प्रथाओं को समाप्त करने के लिए

i) मानकीकरण: प्रमाणन की अवधारणा का उन्नयन करने और उपभोक्ताओं के बीच गुणवत्ता के प्रति जागरूकता का सृजन करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों और शाखा कार्यालयों में जागरूकता कार्यक्रमों का नियमित रूप से आयोजन किया गया। देश भर में स्थित भारतीय मानक ब्यूरो के क्षेत्रीय कार्यालयों / शाखा कार्यालयों द्वारा अप्रैल-दिसम्बर, 2017 के दौरान ऐसे 166 कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

ii) उद्योगों के बीच मानकीकरण, उत्पाद प्रमाणन, प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन की अवधारणा और भारतीय मानक ब्यूरो की अन्य गतिविधियों का प्रसार करने के लिए अप्रैल-दिसम्बर, 2017 की अवधि के दौरान 46 उद्योग जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए। इन कार्यक्रमों में भाषण और चर्चा शामिल थी। इन कार्यक्रमों के दौरान, विशिष्ट औद्योगिक क्षेत्रों, क्षेत्र में उद्योगों के केन्द्रीकरण के आधार पर, से संबंधित मानकों पर भी प्रकाश डाला गया।

iii) युवा विद्यार्थियों के बीच मानकीकरण की अवधारणा और उसके लाभों का ज्ञान देने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा महाविद्यालयों और तकनीकी संस्थानों के विद्यार्थियों और संकाय के लिए कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। अप्रैल – नवंबर, 2017 की अवधि के दौरान, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा 23 ई.यू.एस. कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, विश्व भर के उन हजारों विशेषज्ञों, जिन्होंने स्वैच्छिक तकनीकी समझौते विकसित किए जो कि अंतर्राष्ट्रीय या राष्ट्रीय मानकों के रूप में प्रकाशित हुए हैं, के सामूहिक प्रयासों को सम्मान देने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो, नई दिल्ली में दिनांक 03 नवम्बर, 2017 को विश्व मानक दिवस मनाया गया। अन्य सभी क्षेत्रीय कार्यालयों और शाखा कार्यालयों में भी विश्व मानक दिवस मनाया गया। इस वर्ष विश्व मानक दिवस की विषय वस्तु 'स्टैंडर्ड्स मेक सिटीज स्मार्टर' थी। इस समारोह का उदघाटन माननीय, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, भारत सरकार, श्री राम विलास पासवान द्वारा, माननीय, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री, श्री सी. आर. चौधरी की उपस्थिति में किया गया। इस समारोह में विषय वस्तु पर एक तकनीकी सेमिनार का आयोजन भी किया गया।





बीआईएस, नई दिल्ली में 3 नवंबर, 2017 को विश्व मानक दिवस समारोह का आयोजन किया गया

- i) भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) की गतिविधियों और सुनिश्चित समय मानदंड जिसके अंदर भारतीय मानक ब्यूरो सेवाएं देने का प्रयास करता है, का ब्यौरा देते हुए, सिटिजन चार्टर तैयार किया गया है। सिटिजन चार्टर को कार्यान्वित किया गया है और उसकी निगरानी की जा रही है।
- ii) भारतीय मानक ब्यूरो को ब्यूरो द्वारा प्रमाणित उत्पादों, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा दी गई सेवाओं और भारतीय मानक ब्यूरो के प्रक्रियात्मक पहलुओं पर ई-मेल, हार्डकापी, वेब पोर्टल और मोबाइल एप पर शिकायतें/विवाद प्राप्त होते हैं जिनका विश्लेषण, जांच, रिकार्ड और निपटान किया जाता है। इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो को सी.पी. ग्राम (सी पी जी आर ए एम एस) पोर्टल के जरिए भी उपभोक्ताओं से शिकायतें प्राप्त होती हैं। सी.पी. ग्राम पर कार्रवाईयां की जाती हैं और की गई कार्रवाई की रिपोर्ट को उपभोक्ता की सूचना के लिए अपलोड किया जाता है। अप्रैल से दिसम्बर, 2017 अवधि के दौरान, उत्पाद गुणवत्ता के संबंध में 52 शिकायतें, 113 विविध शिकायतें, और सी.पी.ग्राम पर 147 शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इस अवधि के दौरान उत्पाद गुणवत्ता के संबंध में 55 शिकायतों, 46 विविध शिकायतों और सी.पी.ग्राम पर प्राप्त 137 शिकायतों का निपटान किया गया।
- iii) भारतीय मानक ब्यूरो का मानक चिह्न (आई.एस.आई. चिह्न/हालमार्क) गुणवत्ता का प्रतीक है। उपभोक्ताओं के साथ-साथ संगठित खरीददार भी आई.एस.आई. चिह्नित उत्पादों को प्राथमिकता देते हैं। अप्रैल-दिसम्बर, 2017 की अवधि के दौरान विभिन्न स्रोतों के जरिए प्राप्त 102 शिकायतों के आधार पर बी.आई.एस. मानक चिह्न के दुरुपयोग करने वाली फर्मों के विरुद्ध भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा देश भर में खोज और जब्ती के 87 अभियान सफलतापूर्वक चलाए गए। आई.एस.आई. चिह्न का दुरुपयोग करने वाले धोखेबाज विनिर्माताओं के बारे में उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता उत्पन्न करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रवर्तन के लिए मारे गए छापों का व्यापक रूप से प्रचार करने हेतु प्रेस विज्ञप्तियां भी जारी की जाती हैं।

## 7-7 ॡf ॡkkl sk a

(i) उद्योगों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम

मानकीकरण के राष्ट्रीय प्रशिक्षण संस्थान द्वारा अप्रैल-दिसम्बर, 2017 की अवधि के दौरान, अग्रणी लेखा परीक्षकों के लिए 5 पाठ्यक्रमों, उद्योग जगत के 1854 भागीदारों हेतु आवेदकों और लाइसेंसधारकों के 3 कार्यक्रमों सहित 41 ऑफ – कैम्पस कार्यक्रमों और 39 खुले ऑन-कैम्पस कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इसके अतिरिक्त, तकनीकी समिति के सदस्यों के लिए 3 कार्यक्रम और नोएडा प्राधिकरण, आवास कल्याण संघ, नोएडा आदि के कर्मचारियों के लिए सितंबर, 2017 में "डोस अपशिष्ट प्रबंधन" पर एक जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किया गया।

ॡ½ fodk 'ky nskkdsfy, vaj kZfh ॡf ॡk kdk Øe

क. विदेश मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आई.टी.ई.सी. स्कीम के तहत दी गई वित्तीय सहायता से 'प्रबंधन प्रणालियों' के संबंध में दिनांक 04 सितंबर – 29 सितंबर, 2017 के दौरान आयोजित किए गए 14वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम में 17 विकासशील देशों से 26 प्रतिभागियों ने भाग लिया।

ख. विदेश मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आई.टी.ई.सी. स्कीम के तहत दी गई वित्तीय सहायता से दिनांक 16 अक्टूबर – 08 दिसंबर, 2017 के दौरान 'मानकीकरण एवं गुणता आश्वासन' के संबंध में आयोजित किए गए 50वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम में 22 विकासशील देशों से 34 प्रतिभागियों ने भाग लिया।



'मानकीकरण और गुणवत्ता आश्वासन' पर 16 अक्टूबर-8 दिसम्बर 2017 के दौरान आयोजित 50वां अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम

ॡ½ kZ r h ekud ॡ jks ds e ॡkj ; kdsfy, ॡf ॡk kdk Øe

अप्रैल-दिसम्बर, 2017 अवधि के दौरान, विशेष रूप से भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों के लिए 17 कार्यक्रम आयोजित किए गए, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

- ॡ वैज्ञानिक "बी" के लिए इंडक्शन प्रशिक्षण कार्यक्रम
- ॡ विशिष्ट उत्पाद प्रमाणन एवं परीक्षण (स्टील एवं स्टील उत्पाद)



- ✦ समूह क अधिकारियों के लिए हॉलमार्किंग पर प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- ✦ समूह 'ख' और 'ग' कर्मचारियों के लिए पे-फिक्सेशन, एम.ए.सी.पी., पेंशन, एल.टी.सी., टी.ए. और अवकाश अग्रिम पर कार्यशाला।
- ✦ आई.एस./आई.एस.ओ. 9001:2015 के अनुसार क्यू.एम.एस. पर ट्रांजिशन प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- ✦ ई-खरीद पर कार्यशाला
- ✦ टिप्पण, प्रारूपण एवं रिकार्ड प्रबंधन पर प्रशिक्षण कार्यक्रम (समूह क, ख और ग के लिए)
- ✦ जी.एस.टी. पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- ✦ प्रभावी पत्र – व्यवहार, अंतवैयक्तिक संबंध एवं व्यवहार पहलुओं पर प्रशिक्षण कार्यक्रम (समूह ख और ग के लिए)।
- ✦ राष्ट्रीय भवन-निर्माण संहिता 2016 पर कार्यशाला
- ✦ आई.एस./आई.एस.ओ. 14001:2015 के अनुसार ई.एम.एस. पर ट्रांजिशन प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- ✦ एस.ओ./पी.एस. के पदों के लिए एल.डी.सी.ई. भागीदारों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- ✦ आई.एस./आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17025:2005 के अनुसार प्रयोगशाला गुणता प्रबंधन प्रणालियों और आंतरिक लेखा-परीक्षाओं पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- ✦ आई.एस./आई.एस.ओ. 22000 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणालियों पर अग्रणी लेखापरीक्षक पाठ्यक्रम।

### 1/2 , u-v kbZ/h, l -} kj kfod fl r fd, x, u, dk Øe

- ✦ कुल गुणता प्रबंधन एवं गुणता सुधार उपकरण।
- ✦ आई.एस.16001:2012 के अनुसार कार्य-स्थल पर सामाजिक उत्तरदायित्व पर लेखापरीक्षकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- ✦ संशोधित राष्ट्रीय भवन निर्माण संहिता 2016 पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- ✦ "ठोस अपशिष्ट प्रबंधन" पर जागरूकता प्रशिक्षण कार्यक्रम।

### 1/2 vU mi y fØk ka

- ✦ संगत भारतीय मानकों के कार्यान्वयन के आधार ठोस अपशिष्ट प्रबंधन के क्षेत्र में सहयोग के प्रोत्साहन और प्रोन्नयन तथा आवास कल्याण संघ के सदस्यों सहित पणधारियों को प्रशिक्षण देने के लिए एन.आई.टी.एस., नोएडा में माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, श्री रामविलास पासवान की सम्माननीय उपस्थिति में 27 सितंबर, 2017 को भारतीय मानक ब्यूरो और नोएडा प्राधिकारियों के बीच एक समझौता ज्ञापन हस्ताक्षरित किया गया।



27 सितंबर, 2017 को भारतीय मानक ब्यूरो और नोएडा के बीच एक समझौता ज्ञापन हस्ताक्षरित किया गया।

## 78 yk I adZ

आम उपभोक्ताओं के बीच आई.एस.आई. चिह्न और हॉलमार्क का प्रसार करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा अनेक प्रचार गतिविधियां आरंभ की गई हैं। चालू वित्त वर्ष के दौरान दिसम्बर, 2017 तक प्रचार पर 10.99 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई जिसमें से प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक तथा आउटडोर मीडिया पर किया गया खर्च क्रमशः 2.50 करोड़ रुपये, 5.83 करोड़ रुपये और 2.66 करोड़ रुपये था।

## 79 ; k\$ ukx r Ldhea

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, वार्षिक योजना (2017-18) में दो केन्द्रीय क्षेत्र की दो स्कीमों का कार्यान्वयन किया जा रहा है:

- क) कमी वाले जिलों में एसेईग और हॉलमार्किंग केन्द्रों की स्थापना की स्कीम।
- ख) राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण के सुदृढीकरण हेतु राष्ट्रीय मानकीकरण प्रणाली।



**नरेन्द्र मोदी**  
माननीय प्रधानमंत्री



**राम विलास पासवान**  
माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री, भारत सरकार



उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार  
द्वारा

## खाद्य सुरक्षा एवं उपभोक्ता सशक्तिकरण की ओर बढ़ते कदम

के विषय पर  
संगोष्ठी एवं प्रदर्शनी का आयोजन

### श्री राम विलास पासवान

माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री,  
भारत सरकार

के द्वारा उद्घाटन

**स्थान:** श्री कृष्णा मेमोरियल हॉल, पटना  
**17 मई, 2016, समय: प्रातः 11:00 बजे**

वेबसाइट:  
[www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)  
[www.dfpd.nic.in](http://www.dfpd.nic.in)



@consaff  
@FoodDeptGOI



एक कदम स्वच्छता की ओर





# जागरूक उपभोक्ता ही सशक्त उपभोक्ता है



स्वयं को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाने के लिए अपने अधिकारों को जानें

- सुरक्षा का अधिकार
- सूचित किए जाने का अधिकार
- चयन का अधिकार
- सुनवाई का अधिकार
- प्रतितोष पाने का अधिकार
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार



**उपभोक्ता मामले विभाग**  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)



@consaff  
@jagograhakjago

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर

**1800-11-4000** (टोल फ्री)

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें

[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)



## 81 fuEufy f[ kr {ks-kaesi j h[ k k, oaWv ka u l sk %

- ✘ रसायन
- ✘ मैकेनिकल
- ✘ इलेक्ट्रिकल
- ✘ सिविल इंजीनियरिंग
- ✘ गैर-विध्वंसक परीक्षण
- ✘ रबड़, प्लॉस्टिक कागज एवं वस्त्र (आर.पी.पी.टी.)

## 82 v akd u l sk a/4' ky ku y sy & II %

- ✘ मैकेनिकल मापदंड
- ✘ इलेक्ट्रिकल एवं थर्मल मापदंड

वर्तमान में, राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पूर्वी क्षेत्रीय केन्द्र में मैकेनिकल एवं इलेक्ट्रिकल, पश्चिम क्षेत्रीय केन्द्र में मैकेनिकल और दक्षिण क्षेत्रीय केन्द्र में मैकेनिकल, इलेक्ट्रिकल एवं थर्मल क्षेत्रों में अंशाकन की सुविधाएं उपलब्ध हैं।







83 ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ ଓ ଇଲେକ୍ଟ୍ରିକାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ

(କୋଟି ଟଙ୍କାରେ)

ଓଡ଼ିଆ	କ୍ଷେତ୍ର	2015&16 ଅପ୍ରେଲ 2016 ରୁ ମଇ			2016&17 ଅପ୍ରେଲ 2016 ରୁ ମଇ			2017&18 ଅପ୍ରେଲ 2017 ରୁ ମଇ		
		କୋଟି ଟଙ୍କା	କୋଟି ଟଙ୍କା	କୋଟି ଟଙ୍କା	କୋଟି ଟଙ୍କା	କୋଟି ଟଙ୍କା	କୋଟି ଟଙ୍କା	କୋଟି ଟଙ୍କା	କୋଟି ଟଙ୍କା	କୋଟି ଟଙ୍କା
1.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	1433.85	1167	2600.85	179.43	1354.09	2073.52	1089.42	1333.84	2423.25
2.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	76.21	436.92	513.13	63.43	561.08	624.51	68.78	403.56	472.34
3.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	61.45	436.37	497.82	51.76	485.64	537.40	69.25	376.94	446.20
4.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	87.66	537.14	624.8	69.19	575.85	645.05	121.25	479.86	601.11
5.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	49.73	141.50	191.23	40.77	179.27	220.03	56.03	164.27	220.30
6.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	21.31	96.33	117.64	40.44	141.03	181.48	66.58	111.15	177.73
	ମୋଟ	<b>1730.21</b>	<b>2815.26</b>	<b>4545.47</b>	<b>985.02</b>	<b>3296.96</b>	<b>4281.98</b>	<b>1471.31</b>	<b>2869.61</b>	<b>4340.92</b>

84 2017&18 ରୁ 2016&17 ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ

(କୋଟି ଟଙ୍କାରେ)

ଓଡ଼ିଆ	କ୍ଷେତ୍ର	2015&16	2016&17 ଅପ୍ରେଲ 2016 ରୁ ମଇ	2017&18 ଅପ୍ରେଲ 2016 ରୁ ମଇ
1.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	506.5	628.84	455.39
2.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	297.35	288.96	191.43
3.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	409.53	373.56	157.40
4.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	522.92	595.51	454.48
5.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	160.92	180.16	104.63
6.	ଫିକ୍ସଡ୍ କ୍ୟାପିଟାଲ୍ ଇଞ୍ଜିନିୟରିଂ	42.11	42.72	29.43
	ମୋଟ	<b>1939.33</b>	<b>2109.76</b>	<b>1392.76</b>



### 85 , u-Vh, p-d hmi y fQk ka

एक छोटे लैम्प से डायगोनल लैम्प से अधिकतम आकार 2000 एम.एम. (2 मीटर) की पैनल लाइट (फ्लड लाइट) –

- ✧ फोटोमीट्रिक विशेषताएं
- ✧ कलर विशेषताएं
- ✧ इलैक्ट्रिकल विशेषताएं

के माप की सुलभता के साथ "फोटोमीटर तथा सीपेट्रो-रेडियोमीटर वाले गोनियोमीटर" की स्थापना तथा उसके प्रारंभ के तरीके द्वारा एल.ई.डी. लैम्पों तथा एल.ई.डी. आधारित ल्यूमिनेरिज एन.टी.एच., कोलकाता के लिए परीक्षण सुविधाएं सृजित करना।

- ✧ पैकबंद पेयजल परीक्षण सुविधा एन.टी.एच., कोलकाता, एन.टी.एच., जयपुर तथा एन.टी.एच., गाजियाबाद में उपलब्ध कराई गई है। एन.टी.एच. गुवाहाटी कुछेक महीनों में तैयार होगा।
- ✧ एफ.एस.एस.ए.आई. ने एन.टी.एच. को "खाद्य पैकबंद सामग्रियों के साथ कान्टेक्ट में खाद्य संदूषण" निर्धारित करने के लिए एन.टी.एच. को "आर. एंड डी." परियोजना प्रदान की।

### 86 , u-Vh, p-t ; i j e s k j i S y r F k l k j

- ✧ आधारित उपकरणों के लिए परीक्षण सुविधाओं का सृजन।
- ✧ एन.टी.एच. चेन्नई में पैकबंद पेयजल परीक्षण सुविधा का सृजन।
- ✧ एन.टी.एच., गाजियाबाद में ट्रांसफार्मर्स के लिए शार्ट – सर्किट परीक्षण सुविधा का सृजन।
- ✧ एन.टी.एच., कोलकाता में "शार्ट – सर्किट" परीक्षण सुविधा सहित ट्रांसफार्मर्स के लिए परीक्षण सुविधाओं का सृजन।
- ✧ सभी क्षेत्रों में मोबाइल परीक्षण सुविधा का सृजन।



नरेन्द्र मोदी  
माननीय प्रधानमंत्री

## दाल की कीमतों में सुधार के लिए प्रतिबद्ध सरकार

उपलब्धता में सुधार एवं कीमतों को स्थिर करने के लिए उठाये गये कदम

- दालों के 1.5 लाख मिलियन टन के बफर स्टॉक के सृजन का अनुमोदन। प्रभावी बाजार हस्तक्षेप के लिए बफर स्टॉक के रूप में रखी जाने वाली मात्रा को भी बढ़ाया गया है।
- बफर स्टॉक से राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को सब्सिडीकृत दरों पर दालें रिलीज की गईं ताकि वे इनकी सीधी खुदरा बिक्री अधिकतम 120/-₹0 प्रति किलोग्राम की दर से कर सकें।
- सरकार, दालों की आपूर्ति को सुनिश्चित करने के लिए उत्पादक/निर्यातक देशों के साथ दीर्घकालिक सरकार-से-सरकार के बीच समझौते पर बातचीत कर रही है।
- दालों के उत्पादन को बढ़ावा देने के लिए वर्ष 2016-17 के मौसम की खरीफ फसल के लिए तूर, उड़द तथा मूंग के न्यूनतम समर्थन मूल्य में (बोनस सहित) सबसे अधिक बढ़ोतरी की गई।
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 तथा चोर-बाजारी एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 के तहत जमाखोरी एवं चोर-बाजारी के खिलाफ सख्त कार्रवाई करने के लिए राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को परामर्श जारी किए गए।
- केवल वर्ष 2015-16 के दौरान मारे गए 14,484 छापों में 1.34 लाख टन दालें जब्त की गईं और उनका निपटान या तो नीलामी द्वारा या आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत अनुमेय अन्य तरीकों द्वारा किया गया।
- दालों के व्यापार से जुड़े धोखेबाज आयातकर्ताओं, व्यापारियों तथा वित्तपोषकों के खिलाफ कानून के अनुसार कार्रवाई की जाती है।

dsfp 081011300041617



### उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार  
कृषि भवन, नई दिल्ली - 110 001  
वेबसाइट: [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)  
द्वारा जनहित में जारी  
ट्विटर पर फॉलो करें @consaff





## एमआरपी का अर्थ है अधिकतम खुदरा मूल्य


सभी करें सहित

**विक्रेता:**  
एमआरपी से अधिक  
वसूल करना दंडनीय अपराध है।

**उपभोक्ता:**  
अपने अधिकारों का प्रयोग करें, एमआरपी से  
अधिक भुगतान कभी नहीं करें।

ऐसी शिकायतों के लिए सम्पर्क करें : संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के  
बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग

संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के बाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग  
के सम्पर्क विवरण के लिए देखें : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

 उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

 @consaaff  
@jaggrahajago

एनटीए उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर  
**1800-11-4000 (0000 40)**  
ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)



## अध्याय 9

### 9 कृषि विज्ञान

विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009, (2010 का 1), 01 अप्रैल, 2011 से प्रवृत्त हुआ और बाट तथा माप मानक अधिनियम, 1976 एवं बाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985 को दिनांक 01.04.2011 से निरस्त कर दिया गया। केंद्र सरकार ने इस अधिनियम के बेहतर कार्यान्वयन के लिए सात नियम बनाए हैं। राज्य सरकारों ने भी अपने स्वयं के विधिक माप विज्ञान (प्रवर्तन) नियम बनाए हैं। उपभोक्ताओं के हितों की रक्षा हेतु विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के अंतर्गत निम्नलिखित नियमों का सृजन किया गया है:—

- क) विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011
- ख) विधिक मापविज्ञान (सामान्य) नियम, 2011
- ग) विधिक मापविज्ञान (मॉडलों का अनुमोदन) नियम, 2011
- घ) विधिक मापविज्ञान (राष्ट्रीय मानक) नियम, 2011
- ङ) विधिक मापविज्ञान (अंकीकरण) नियम, 2011
- च) भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान नियम, 2011
- छ) विधिक मापविज्ञान (सरकार द्वारा अनुमोदित परीक्षण केंद्र) नियम, 2013

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

विधिक मापविज्ञान (बाट तथा माप) कानूनों का प्रवर्तन राज्य सरकार द्वारा किया जाता है। विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के माध्यम से सरकार यह सुनिश्चित करती है कि व्यापार अथवा वाणिज्य अथवा मानव स्वास्थ्य और सुरक्षा के लिए प्रयोग में लाए जाने वाले सभी बाट तथा माप सही और विश्वसनीय हों ताकि प्रयोगकर्ताओं को सही वजन तथा माप की गारंटी मिल सके। यह उपभोक्ता को उस सही मात्रा को प्राप्त करने में सक्षम बनाता है जिसके लिए उन्होंने भुगतान किया है।



✧ भारत में विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) विनियमन 'पूर्व पैकशुदा' रूप में वस्तुओं की बिक्री को भी विनियमित करते हैं। विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 की अपेक्षा के अनुसार उपभोक्ताओं के हितों के सुरक्षापायों के लिए पैकेजों पर कतिपय बुनियादी जानकारी नामतः विनिर्माता/आयातक/पैककर्ता का नाम, वस्तु का सामान्य अथवा जैनरिक नाम, निबल मात्रा, वह माह/वर्ष जिसमें वस्तु विनिर्मित/पूर्व-पैकबंद/आयात किया गया है तथा पैकेज की खुदरा बिक्री कीमत एवं पैकेजों पर ग्राहक सेवा केंद्र के विवरण की घोषणा करना अनिवार्य है। नियमों में आयातकर्ताओं के लिए आयातित पैकेजों पर भी घरेलू पैकेजों की तर्ज पर ही कुछ बुनियादी घोषणाएं करना अपेक्षित है।

## 91 {ksh funkkekud c; kx' kky k a

✧ केंद्र सरकार ने अहमदाबाद, बंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी स्थित पांच क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं की स्थापना की है। ये प्रयोगशालाएं विधिक माप विज्ञान के राष्ट्रीय मानकों के महत्व को वाणिज्यिक स्तर तक पहुंचाने में महत्वपूर्ण संपर्क सूत्र के रूप में कार्य कर रही हैं। वाराणसी (उत्तर प्रदेश), और नागपुर (महाराष्ट्र) में दो और प्रयोगशालाएं स्थापित की जा रही है। प्रयोगशालाएं राज्यों के विधिक मानकों का सत्यापन, तोलन और मापन उपकरणों का अंशाकन, तोलन और मापन उपकरणों का मॉडल अनुमोदन परीक्षण, बाट तथा माप संबंधी प्रशिक्षण एवं सेमिनारों हेतु उपयुक्त

यथार्थता के लिए निर्देशित मानकों को बनाए रखती है। प्रत्येक प्रयोगशाला क्षेत्र के उद्योगों को अंशांकन सेवाएं प्रदान करती है।

• निष्पादन रिपोर्ट vugXud &d पर दी गई है।

• सभी क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं अर्थात्, अहमदाबाद, बंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी को एन.ए.बी.एल द्वारा प्रत्यायित कर दिया गया है।

## 92 Hkj rh fofAd eki foKku I hfku j kph%kbZ/kbZ y -, e-1/2

• विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) के प्रवर्तन अधिकारियों को प्रशिक्षण देने के लिए, संस्थान चार माह की अवधि का एक बुनियादी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम चला रहा है। संस्थान, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत गठित राज्य आयोगों, जिला मंचों के गैर-न्यायिक सदस्यों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर प्रशिक्षण सेमिनार आयोजित करता है। इसके अलावा, संस्थान, विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में नवीनतम प्रगति पर प्रवर्तन अधिकारियों के ज्ञान को अद्यतन बनाने के लिए विशिष्ट विषयों पर अल्पकालिक कार्यशालाएं और सेमिनार भी आयोजित करता है। यह संस्थान प्रतिवर्ष औसतन 200 कार्मिकों को प्रशिक्षण देता है।

## 93 11ohi po'kZ ; k\$ ukd snk\$ku fd , x, dk Z

विभाग ने अहमदाबाद, भुवनेश्वर, बंगलौर, फरीदाबाद, गुवाहाटी स्थित क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं तथा रांची स्थित भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान के आधुनिकीकरण के लिए योजनाएं चलाई हैं जिनमें राज्यों तथा संघ राज्य क्षेत्रों के प्रवर्तन अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। भुवनेश्वर, फरीदाबाद और बंगलौर स्थित क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालों में फ्लोमीटर के परीक्षण/अंशांकन के लिए नई प्रयोगशाला का निर्माण पूरा कर लिया गया है।

किसी भी प्रकार के बाट तथा माप के इलैक्ट्रॉनिक सूचक के परीक्षण के लिए इन प्रयोगशालाओं को इलैक्ट्रिकल परीक्षण सुविधा प्रदान की गई है।

“राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के बाट तथा माप का सुदृढीकरण” स्कीम के तहत 11वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान सहायता अनुदान के रूप में 141.12 करोड़ रुपये खर्च किए गए।

## 94 12ohi po'kZ ; k\$ uk

भारत सरकार ने 12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान निम्नलिखित दो स्कीमें तैयार की हैं:

1/2 j kT; k\$ I ak j kT; {k\$ kd hfofAd eki foKku vol j p uk d kl q < h j . k

• गौण/कार्य मानक प्रयोगशालाओं, अनुसंधान और विकास केंद्र, सी.एल.एम. कार्यालय के निर्माण के लिए I gk r kvu q ku fj y ht fd ; kx ; kA



- mi dj .kl gk r K राज्यों को गौण /कार्य मानक बाट और माप और मोबाइल वेब्रिज परीक्षण किटें प्रदान की गई ।
- {ler kfuekZ विभिन्न प्रशिक्षण संस्थानों में विधिक मापविज्ञान अधिकारियों का प्रशिक्षण दिया गया ।
- Ld h e dki fj 0 ; & 270 करोड़ रुपये
- fj y ht d hxbZ K k & सहायता अनुदान – 73 करोड़ रु., मशीनरी और उपकरण –48 करोड़ रुपये, क्षमता निर्माण – 5.23 रुपये ।
- dg fj y ht %26.21 करोड़ रुपये

11/2 sh funZekud c; k' ky k v l S H j r h fo f/d ek foKku l b fku j j k p h dkl e < h j . k A

- LFki ul जागपुर और वाराणसी में दो नई क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं की स्थापना की जा रही है और हाई-टैक प्रयोगशाला का निर्माण करते हुए क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, बैंगलोर के उन्नयन का कार्य प्रगति पर है ।
- mi dj .kl gk r K भारत सरकार टकसाल, मुम्बई के माध्यम से मानक बाटों और मापों की आपूर्ति की गई ।
- {ler kfuekZ विभिन्न प्रशिक्षण संस्थानों में विधिक मापविज्ञान अधिकारियों का प्रशिक्षण ।
- Ld h e dki fj 0 ; %30 करोड़ रुपये
- dg fj y ht %9 करोड़ रुपये

95 o"KZ2017&20 के दौरान, छत्रक (अम्ब्रेला) स्कीम 'विधिक मापविज्ञान विनियमन एवं प्रवर्तन का सुदृढीकरण' के तहत निम्नलिखित संघटकों के साथ "विधिक मापविज्ञान और गुणता आश्वासन" नामक उप-स्कीम कार्यान्वित की गई ।

11/2 j k T; k @ l a k j k T; {k k d sfo f/d ek foKku v ol j p u k d k l e < h j . k A

11/2 {sh funZekud c; k' ky k v l S H j r h fo f/d ek foKku l b fku j j k p h dkl e < h j . k A

11/2 l e; c l k j

- सन्दर्भित उप-स्कीम के तहत विधिक मापविज्ञान विभाग को इसके सुदृढीकरण के लिए 261 करोड़ रुपये आबंटित किए गए । वर्ष 2017-18 के दौरान 9.85 करोड़ रुपये का अनुदान रिलीज किया गया ।

96 v kbZl v k 9001 c ek k h j . k

- विधिक मापविज्ञान प्रभाग ने आईएसओ: 9001 प्रमाणीकरण प्राप्त करने की सभी अपेक्षाएं पूरी कर लीं और यह प्रमाणीकरण प्राप्त कर लिया है । सभी क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं एवं भारतीय विधिक





मापविज्ञान संस्थान, रांची आईएसओ: 9001 प्रमाणित संगठन हैं।

## 97 vUjKZVh I g; kx

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

निदेशक, (विधिक मापविज्ञान) ने कंबोडिया में आयोजित अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन में भाग लिया।



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



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

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

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

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

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

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

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

अधिक जानकारी के लिए, [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in) पर जाएं।

किसी जानकारी/मार्गदर्शन के लिए सम्पर्क करें :

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



जारीकर्ता

**उपभोक्ता मामले विभाग**

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110 001

[www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

@consaff | @jagograhaakjago

ऑनलाइन शिकायतें : [www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

clawp 0810113002091718

## अध्याय 10

### 10- वक्फक चहक

#### 10.1 eVy fuxj kuhd {k

मूल्य निगरानी कक्ष की स्थापना, वर्ष 1998 में – चुनिन्दा खाद्य वस्तुओं की कीमतों के साथ-साथ उनकी उपलब्धता को प्रभावित करने वाले संरचनात्मक एवं अन्य अवरोधों की गहन निगरानी और बाजार उपलब्धता को बेहतर बनाने के लिए समय पर हस्तक्षेप सुनिश्चित करने और परिणामतः कीमतों में नरमी लाने के उद्देश्य से की गई थी। शुरुआत में, पीएमसी का कार्य देशभर के 18 केन्द्रों से 14 आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की निगरानी रखना था। इसकी स्थापना से लेकर 19 वर्षों की अवधि के दौरान पीएमसी के कार्यक्षेत्र में काफी विस्तार हुआ है और आज निगरानी की जाने वाली वस्तुओं की संख्या बढ़कर 22 हो गई है तथा रिपोर्टिंग केन्द्रों की संख्या बढ़कर 101 हो गई है। पीएमसी द्वारा निगरानी की जाने वाली 22 वस्तुओं में पांच मद समूह – अर्थात् वुक्त (चावल एवं गेहूं), नक्य (चना, तूर, उड़द, मूंग, मसूर), [कक रस (मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सोया ऑयल, सूरजमुखी का तेल, पॉम ऑयल), [फि ; क (आलू, प्याज, टमाटर) और वु ओरक (आटा, चीनी, गुड़, दूध, चाय एवं नमक) शामिल हैं। देश भर में स्थित 101 मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्रों की सूची वुगुद & में और 22 आवश्यक खाद्य वस्तुओं के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य वुगुद & में दिए गए हैं।

10.1.2 देश भर के 101 केन्द्रों से संकलित किए गए 22 आवश्यक वस्तुओं के मूल्य संबंधी आंकड़ों के आधार पर देश भर में खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य के रुझानों की रिपोर्ट दैनिक आधार शाम 5:00 बजे तक रिलीज की जाती है। मूल्य संबंधित आंकड़ों को विभाग की वेबसाइट <http://fcamin-nic-in> जिसे नियमित रूप से अद्यतन बनाया जाता है, पर देखा जा सकता है। रिपोर्ट में अनिवार्यतः निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

- ✓ 22 आवश्यक वस्तुओं का तुलनात्मक थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- ✓ आवश्यक वस्तुओं का अखिल भारतीय दैनिक औसत मूल्य।
- ✓ 101 चुनिन्दा केन्द्रों पर आवश्यक खाद्य वस्तुओं का थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- ✓ पखवाड़े के दौरान 101 केन्द्रों पर चुनिन्दा 22 आवश्यक वस्तुओं के उतार-चढ़ाव सहित दैनिक थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- ✓ प्रतिदिन ई-मेल द्वारा नेशनल कॅमोडिटी एक्सचेंज से संकलित सात वस्तुओं अर्थात् चना, गेहूं, मक्का, सरसों के बीज, चीनी, सोया ऑयल तथा पॉम ऑयल के स्पॉट एवं भावी मूल्य।



(पी.एम.सी. दल भोपाल में सम्मेलन एवं प्रशिक्षण सेमिनार के लिए)

10.1.3 वर्ष 2017-18 के दौरान, दैनिक आधार पर मूल्य निगरानी के अतिरिक्त पी0एम0सी0 द्वारा निम्नलिखित कार्यों का निष्पादन भी किया गया:

10.1.3.1 मूल्य आंकड़ों तथा अन्य संबंधित जानकारी पर आधारित रिपोर्ट/एजेंडा नोट्स/मूल्यांकन/पुनरीक्षा।

(क) पी0एम0सी0 की जिम्मेदारी, चुनिंदा खाद्य वस्तुओं की कीमतों की प्रवृत्तियों के संबंध में मंत्रिमंडल समिति/सचिवों की समिति/पी0एम0ओ0 के लिए विश्लेषणात्मक एजेंडा नोट तैयार करना है। इसमें चालू कीमत स्थिति के साथ-साथ घरेलू और अंतर्राष्ट्रीय, दोनों, कीमतों पर प्रभाव डालने वाले अन्य सुसंगत कारकों का विश्लेषण भी शामिल है। पी0एम0सी0 द्वारा आवश्यकता के अनुसार मद विशिष्ट उदाहरणतः प्याज, दलहन, खाद्य तेल, चीनी आदि के संबंध में भी विश्लेषण/मूल्यांकन तैयार किया जाता है। मूल्य रुझानों तथा अन्य संबंधित जानकारियों पर आधारित एक पाक्षिक रिपोर्ट प्रधानमंत्री कार्यालय में भेजी जाती है। चुनिन्दा आवश्यक वस्तुओं के मूल्य रुझानों से संबंधित साप्ताहिक रिपोर्टें कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग, मुख्य आर्थिक सलाहकार, वित्त मंत्रालय तथा पी0आई0बी0, सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय को भी भेजी जाती हैं।

१४/११; के.ए.व. | अ.ग.क, ओ.फ.ि.के.व. द.स. अ.के.स. ए.यु.ए. ग.ए.ए.के.के.के.

वर्ष 2017-18 के दौरान, उत्तर प्रदेश, मध्य प्रदेश एवं छत्तीसगढ़ के मूल्य निगरानी केंद्रों के लिए सम्मेलन-सह-प्रशिक्षण का आयोजन किया गया। उत्तर प्रदेश – लखनऊ, कानपुर, आगरा, वाराणसी, झांसी, मेरठ, इलाहाबाद और गोरखपुर, मध्य प्रदेश – भोपाल, ग्वालियर, जबलपुर, रीवा, इंदौर एवं सागर,

छत्तीसगढ़ – रायपुर एवं विलासपुर, से प्रत्येक केन्द्र से दो प्रतिनिधियों ने कार्यक्रम में भाग लिया। मूल्य निगरानी की पद्धतियों के संबंध में तकनीकी सत्र एवं स्पष्टीकरण पर चर्चा की गई। प्रतिभागियों को उनके द्वारा संसूचित की जाने वाली मूल्य रिपोर्टिंग के महत्व एवं उपयोग, सरकार में उच्च स्तर पर निर्णय लेने के लिए इन आंकड़ों के उपयोग की सीमा, के बारे में सूचित किया गया।

## 10.2 vajeaky; hl fefr %kbZ e-1 h½

10.2.1 आवश्यक खाद्य वस्तुओं की कीमतों और उपलब्धता स्थिति के संबंध में मंत्रियों के स्तर, सचिवों की समिति, अंतर मंत्रालयी समिति, मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति एवं अन्य विभाग स्तरीय पुनरीक्षा बैठकों सहित उच्च स्तर पर आवधिक रूप से पुनरीक्षा बैठकों का आयोजन किया जा रहा है। इस संबंध में, नियमित रूप से, 22 आवश्यक खाद्य वस्तुओं की कीमतों की पुनरीक्षा करने के लिए वाणिज्य विभाग, राजस्व विभाग, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग, कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग, पशुपालन, डेयरी एवं मत्स्य पालन विभाग, आर्थिक कार्य विभाग, सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय तथा मंत्रिमंडल सचिवालय के वरिष्ठ प्रतिनिधियों सहित सचिव (उपभोक्ता मामले) की अध्यक्षता में दिनांक 03 सितंबर, 2015 को एक अंतरमंत्रालयी समिति का गठन किया गया था। अब तक समिति की 86 बैठकें आयोजित की जा चुकी हैं। अंतर मंत्रालयी समिति द्वारा विभिन्न फसलों के क्षेत्र, उत्पादन अनुमान, वर्षा, भंडार की स्थिति, बाजार आवक, आयात एवं निर्यात आंकड़ों, आयात-निर्यात नीति, विभिन्न फसलों की अंतर्राष्ट्रीय कीमतों, भावी कीमतों, जिनका आवश्यक खाद्य वस्तुओं की कीमतों पर प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष प्रभाव पड़ता है, के संबंध में जानकारी रखी जाती है।



(पी.एम.सी. दल लखनऊ में सम्मेलन एवं प्रशिक्षण सेमिनार के लिए)

10.2.2 आवश्यकता पड़ने पर, अंतरमंत्रालयी समिति द्वारा विशिष्ट मुद्दों पर, सार्वजनिक क्षेत्र की एजेंसियों और अन्य अनुसंधान संगठनों की राय भी ली जाती है। दालों और प्याज के अधिप्रापण और वितरण के साथ-साथ कीमतों पर इसके प्रभाव का मूल्यांकन भी किया जाता है। अंतरमंत्रालयी समिति द्वारा – न्यूनतम



निर्यात मूल्य अधिरोपित करके, आयात शुल्क को कम करके और आवश्यकता पड़ने पर निर्यात को बढ़ावा देने के माध्यम से आवश्यक वस्तुओं की कीमतों को नियंत्रित करने की सिफारिशों की जाती हैं। अंतरमंत्रालयी समिति द्वारा की गई चर्चा/मूल्यांकन की जानकारी मंत्रिमंडल सचिवालय और प्रधानमंत्री कार्यालय को भी दी जाती है। अंतरमंत्रालयी समिति द्वारा की गई महत्वपूर्ण सिफारिशों में से कुछेक निम्नानुसार हैं:

- ✦ नेफेड और एस.एफ.ए.सी. के माध्यम से प्याज की घरेलू अधिप्राप्ति और एम.एम.टी.सी. के माध्यम से प्याज का आयात।
- ✦ उत्पादन करने वाले राज्यों से, उनकी एजेंसियों के माध्यम से प्याज का अधिप्रापण करने और कीमतों को नियंत्रित करने में सहायता हेतु उसकी आपूर्ति दिल्ली में करने का अनुरोध किया गया।
- ✦ दिल्ली की उचित दर की दुकानों के माध्यम से प्याज के वितरण के विकल्प की जांच के लिए दिल्ली सरकार तथा नेफेड को नामित करना।
- ✦ एन.सी.सी.एफ. द्वारा मोबाईल वैन के माध्यम से दिल्ली में प्याज का वितरण।
- ✦ कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के विपणन प्रभाग द्वारा यह सुनिश्चित करना कि पी0एस0एफ0 एवं पी0एस0एस0 के तहत अधिप्राप्त की गई कृषि-वस्तुओं को एगमार्कनेट पोर्टल पर प्रदर्शित किया जाए।
- ✦ महाराष्ट्र में दिवाली की छुट्टियों के दौरान मंडियों को लंबे समय तक बंद करने को विनियमित करने के लिए मामले को महाराष्ट्र सरकार के साथ उठाना।
- ✦ राज्यों को प्याज पर स्टॉक सीमा अधिरोपित करने में समर्थ बनाना।
- ✦ प्याज के संबंध में \$850 प्रति टन न्यूनतम निर्यात मूल्य अधिरोपित करना।
- ✦ दालों से स्टॉक सीमाएं समाप्त करना।

10.2.3 उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा भी, नीतिगत दखलों के संबंध में समग्र दृष्टिकोण तैयार करने के लिए निर्यातकों, खुदरा विक्रेता, थोक विक्रेता इत्यादि जैसे हितधारकों के साथ बैठकों का आयोजन किया जाता है। इससे विभिन्न हितधारकों के बीच समन्वय में वृद्धि करने में सहायता मिलती है।

10.2.4 इसके अतिरिक्त, मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता में सचिवों की समिति द्वारा आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की आवधिक रूप से पुनरीक्षा की जाती है। इन बैठकों में, आवश्यक वस्तुओं के मूल्य रुझान एवं उपलब्धता स्थिति का विश्लेषण किया जाता है और तदनुसार, नीतिगत दखलों की सिफारिश की जाती है। मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति (पी0एस0एफ0एम0एस0) द्वारा भी दालों, आलू एवं प्याज की कीमतों एवं उपलब्धता स्थिति की पुनरीक्षा की जाती है। यह समिति भी इन वस्तुओं की कीमतों में उतार-चढ़ाव को नियंत्रित करने के दृष्टिकोण से, इन वस्तुओं की अधिप्राप्ति, आबंटन, आयात के संबंध में निर्णय लेती है। उपभोक्ता मामले विभाग, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग और कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के सचिवों के समूह की समिति द्वारा भी आवश्यक खाद्य वस्तुओं की मूल्य

स्थिति की पुनरीक्षा एवं मूल्यांकन तथा दालों, प्याज की अधिप्राप्ति जैसे अन्य संबंधित मुद्दों इत्यादि हेतु बैठकों का आयोजन नियमित रूप से किया जाता है।

10-3 eVv fLFj hQj . kd kSk ¼4kQ | Q Q0½

10-3-1 i "BHkx



10.3.1.1 उपभोक्ताओं के हित की रक्षा के लिए प्याज, आलू और दालों जैसे महत्वपूर्ण कृषि-बागवानी वस्तुओं के मंहगाई रुझानों से निपटने के लिए 500 करोड़ रु0 के शुरुआती कायिक से मूल्य स्थिरीकरण कोष की स्थापना की गई थी। इन वस्तुओं को भंडार में रखा जाएगा और बाजार में कीमतों की बढ़ोतरी होने की स्थिति में कीमतों को कम करने के लिए, इन एजेंसियों के माध्यम से बेचा जाएगा। यह भी महसूस किया गया कि सरकार द्वारा बाजार में किया गया इस प्रकार का हस्तक्षेप केवल यथोचित बाजार संदेश देने में सहयोग ही नहीं करेगा अपितु सट्टेबाजी / जमाखोरी जैसी गतिविधियों को भी रोकेगा। सबसे पहले, कोष का प्रयोग केवल प्याज और आलू जैसी शीघ्र नष्ट हो जाने वाली कृषि-बागवानी वस्तुओं, जिनकी कीमतों में अत्यधिक उतार-चढ़ाव आते हैं, के मामले में बाजार हस्तक्षेप के लिए किया गया। बाद में दालों को भी इसमें शामिल कर लिया गया। स्कीम के अनुसार, मूल्य स्थिरीकरण कोष का प्रयोग, इस प्रकार के बाजार हस्तक्षेपों के संचालनों को अंजाम देने के लिए केन्द्रीय एजेंसियों, राज्य / संघ शासित सरकारों / एजेंसियों को कार्यपूजी का ब्याज मुक्त अग्रिम प्रदान करने के लिए किया जाना चाहिए। किसानों / थोक मंडियों से घरेलू अधिप्रापण के अतिरिक्त, मूल्य स्थिरीकरण कोष के तहत आयात भी किए जा सकते हैं।



10.3.1.2 पी0एस0एफ0 के तहत, वर्ष 2014-15 से अब तक, 11,110 करोड़ रुपये का बजट आबंटन किया जा चुका है, जिसका अधिकाधिक उपयोग दालों के गतिशील बफर के सृजन के लिए किया गया। पी0एस0एफ0 के तहत निधियों के वित्त वर्ष-वार आबंटन इस प्रकार है:- वर्ष 2017-18 के दौरान 3500 करोड़ रुपये, वर्ष 2016-17 के दौरान 6900 करोड़ रुपये, वर्ष 2015-16 के दौरान 660 करोड़ रुपये और वर्ष 2014-15 के दौरान 50 करोड़ रुपये।

10.3.1.3 सरकार द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसार मूल्य स्थिरीकरण कोष स्कीम, दिनांक 1 अप्रैल, 2016 से कृषि, सहकारिता एव किसान कल्याण विभाग से उपभोक्ता मामले विभाग को हस्तांतरित कर दी गई थी। मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का निर्णय, केन्द्र में उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव की अध्यक्षता में गठित मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति (पी0एस0एफ0एम0सी0), जिसे स्कीम के हस्तांतरण के बाद पुनर्गठित किया गया था, द्वारा किया जाता है और कायिक निधि का प्रबंधन, स्माल फार्मर्स एग्रीबिजनेस कॉन्सोर्टियम (एस0एफ0ए0सी0) द्वारा किया जाता है। मूल्य स्थिरीकरण कोष से आधिक्य निवेश के लिए, वित्त सलाहकार, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की अध्यक्षता में एक उप-समिति भी गठित की गई है। पुनर्गठित पी0एस0एम0एफ0सी0 की अब तक 24 बैठकें आयोजित की जा चुकी हैं। राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों में मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का प्रबंधन राज्य स्तरीय पी0एस0एफ0एम0 सी0 द्वारा किया जाता है और उन्हें राज्य स्तरीय कायिक निधि से संचालित किया जाता है। मूल्य स्थिरीकरण कोष से केन्द्रीय एजेंसियों और राज्य स्तरीय कायिकों, दोनों के लिए ब्याज मुक्त अग्रिम दिया जा सकता है। राज्य स्तरीय कायिक का सृजन भारत सरकार और राज्य के बीच परस्पर भागीदारी के तरीके के अनुसार 50:50 के अनुपात में किया जाता है जो पूर्वोत्तर राज्यों के मामले में 75:25 है।

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

- ✧ दालों के बफर स्टॉक का सृजन जिससे उपभोक्ताओं के लिए दालों की कीमतें कम करने में सहायता मिली है और किसानों को भी लाभकारी मूल्य प्राप्त हुआ है।
- ✧ प्याज की कीमतों नरमी लाने और उपभोग वाले क्षेत्रों में आपूर्ति को बढ़ाने के लिए प्याज की अधिप्राप्ति और वितरण। आपूर्ति को बढ़ाने के लिए, वर्ष 2017-18 के दौरान, नैफैड और एस0एफ0ए0सी0 को प्याज की अधिप्राप्ति करने और एम0एम0टी0सी0 को इसका आयात करने के निर्देश दिए गए।
- ✧ एफ0सी0आई0, नैफैड तथा एस0एफ0ए0सी0 द्वारा 16.71 लाख टन की घरेलू अधिप्राप्ति करके तथा एम0एम0टी0सी0 और एस0टी0सी0 द्वारा 3.79 लाख टन आयात करके दालों के 20 लाख टन तक के बफर स्टॉक का सृजन किया गया। बफर के सृजन के लिए, खरीफ विपणन मौसम 2015-16 और 2016-17 के साथ-साथ रबी विपणन मौसम 2016-17 और 2017-18 के दौरान किसानों और किसान संगठनों से अधिप्राप्ति की गई। आयात केवल 2015-16 और 2016-17 के दौरान ही किए गए। दिनांक 10.01.2018 की स्थिति के अनुसार, 3.50 लाख मीट्रिक टन के निपटान के उपरांत बफर में 16.98 लाख मीट्रिक टन दालें उपलब्ध हैं।
- ✧ विपणन मौसम 2016-17 एवं रबी विपणन मौसम 2017-18 के दौरान मूल्य स्थिरीकरण कोष से बफर के सृजन के लिए अधिप्राप्त की गई दालों के माध्यम से लगभग 849,128 किसान लाभान्वित हुए।
- ✧ वर्ष 2016-17 के दौरान बफर स्टॉक से लगभग 54,000 मीट्रिक टन सब्सिडीकृत अनमिल्ड दालें जिनमें



- तूर, चना और उड़द शामिल थीं, उचित मूल्यों पर जनता / उपभोक्ताओं को सीधे वितरित करने के लिए राज्यों / एजेंसियों को आबंटित की गई थीं।
- ✧ दालों के बफर स्टॉक के सृजन से, न केवल दालों के मूल्यों को नियंत्रित करने में सहायता मिली, अपितु किसानों को भी लाभकारी कीमतें प्रदान करने में मदद मिली।
  - ✧ कुछेक राज्यों द्वारा बफर से दालों का उपयोग विभिन्न स्कीमों, जैसे कर्नाटक में सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत वितरण तथा गुजरात में मिड-डे-मील योजना हेतु किया जा रहा है। वर्ष 2017 में, तमिलनाडु और आंध्र प्रदेश द्वारा भी बफर से दालों का उठान किया गया है। इसके अतिरिक्त, सेना एवं केंद्रीय अर्द्ध-सैनिक बलों द्वारा दालों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए बफर से दालों का उपयोग किया जा रहा है।
  - ✧ सरकार ने निर्णय लिया है कि पोषाहार घटक अथवा खाद्य / कैटरिंग / आतिथ्य सेवाओं संबंधी स्कीमों का संचालन करने वाले सभी मंत्रालय / विभाग, केंद्रीय बफर से दालों का उपयोग करेंगे।
  - ✧ भारतीय दलहन अनुसन्धान संस्थान (आई.आई.पी.आर.) को नेफेड और एम.एम.टी.सी. के देश भर के भंडारगृहों (गोदामों) में दालों की गुणता का मूल्यांकन करने का कार्य सौंपा गया था।
  - ✧ राज्य स्तरीय पी0एस0एफ0 की स्थापना के लिए, आंध्र प्रदेश (50 करोड़ रुपये), तेलंगाना (9.15 करोड़ रुपये) और पश्चिम बंगाल (5 करोड़ रुपये) को सहायता भी प्रदान की गई।
  - ✧ दालों (तूर एवं अन्य दालों) की आश्वस्त आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए, भारत सरकार ने मोजाम्बिक के साथ एक समझौता-ज्ञापन हस्ताक्षर किए हैं। मोजाम्बिक से निजी रूप से दालों का कुल आयात वर्ष 2016-17 में 1.0 लाख मीट्रिक टन था। समझौता ज्ञापन के अनुसार वर्ष 2017-18 के दौरान मोजाम्बिक से 1.25 लाख मीट्रिक टन दालों का आयात किया जाएगा।
  - ✧ प्याज की कीमतों को नियंत्रित करने के लिए, नेफेड, एस.एफ.ए.सी. तथा एम.एम.टी.सी. के माध्यम से प्याज की अधिप्राप्ति एवं आयात किया गया। वर्ष 2015-16 के दौरान, एस.एफ.ए.सी. और नेफेड द्वारा 6011 मीट्रिक टन प्याज की अधिप्राप्ति की गई, जबकि एम.एम.टी.सी. ने इजिप्ट एवं चीन से 2,000 मीट्रिक टन प्याज का आयात किया। वर्ष 2016-17 के दौरान, 20,000 मीट्रिक टन के बफर स्टॉक के सृजन के लिए, नेफेड एवं एस.एफ.ए.सी. द्वारा लगभग 17,747.467 मीट्रिक टन अर्थात् नेफेड द्वारा 5180 मीट्रिक टन और एस.एफ.ए.सी. द्वारा 12567 मीट्रिक टन, की अधिप्राप्ति की गई।
  - ✧ वर्ष 2017-18 के दौरान, प्याज की कीमतों में नरमी लाने के लिए, इसकी घरेलू अधिप्राप्ति और आयात पी.एस.एफ. स्कीम के तहत किया जा रहा है। अब तक, नेफेड तथा एस.एफ.ए.सी. को प्याज की घरेलू अधिप्राप्ति के निर्देश दिए जा चुके हैं, जबकि एम.एम.टी.सी. को प्याज का आयात करने के निर्देश दिए गए हैं।

## 104 न्यु कड क्क Qj LV,d

10.4.1 विगत वर्षों में, दालों के लिए हमारी मांग 24 मिलियन टन से 26 मिलियन टन की सीमा में रही, जबकि इनके उत्पादन में उतार-चढ़ाव 17 मिलियन टन से 23 मिलियन टन रहा (तालिका)। मांग-आपूर्ति के अन्तर को पूरा करने और दालों की कीमतों में स्थिरता लाने, आपूर्ति को सुनिश्चित करने और मूल्यों को



नियंत्रित करने हेतु बाजार में प्रभावी हस्तक्षेप करने के लिए दालों का पर्याप्त बफर स्टॉक सृजित किये जाने की आवश्यकता थी।

en@vof/k	2009&10	2010&11	2011&12	2012&13	2013&14	2014&15	2015&16	2016&17	2017&18*
{ks %efy; u gSVsj ½	23.28	26.41	24.46	23.6	25.21	23.55	24.89	29.46	13.28
mR knu ¼e, eVH½	14.66	18.24	17.09	18.34	19.25	17.15	16.35	22.95	8.71
mi t %dxk@gSVsj ½	629.73	690.65	698.69	777.12	763.59	728.24	661.71	779.02	655
ek ¼e, eVH½	18.29	19.08	20.06	20.9	21.77	22.68	23.62	24.61	-
vaj@vk kr vi \$kr k a %ek & mR kn \$ fu; k ½	3.72	1.05	3.14	2.76	2.86	5.75	7.53	1.8	-
vk kr ¼e, eVH½	3.75	2.78	3.50	4.02	3.66	4.58	5.79	6.61	3.68^
fu; k ¼e, eVH½	3.75	2.78	3.5	4.02	3.66	4.58	5.79	6.61	3.68^
d g ni yOr k ¼e, eVH½	0.09	0.21	0.17	0.2	0.34	0.22	0.26	0.14	0.07^
* & çFe vfxæ vuëku %k j h d s f y , y { ; 14&15] * %æ v D Vaj] 2017 rd									

एम.एम.टी. : मिलियन मीट्रिक टन

10.4.2 सरकार द्वारा दिनांक 9 दिसंबर, 2015 को दालों के 1.5 लाख टन के बफर स्टॉक को सृजित करने की मंजूरी दी गई। तत्पश्चात, अपेक्षित चर्चा के उपरांत, यह सिफारिश की गई कि प्रभावी बाजार हस्तक्षेप के लिए दालों के लगभग 20 लाख टन से अधिक के बफर स्टॉक की आवश्यकता होगी। इसे सरकार द्वारा दिनांक 12.09.2016 को अनुमोदित कर दिया गया। और सरकार द्वारा दालों के बफर का सृजन करने के संबंध में प्रथम निर्णय लेने के चार खरीफ और रबी विपणन मौसमों के दौरान सरकार ने घरेलू अधिप्राप्ति और आयातों, दोनों, के माध्यम से कुल 20.50 लाख मीट्रिक टन दालों की खरीद की है। अनुवर्ती वर्षों में रखे जाने वाले बफर के समुचित आकार के लिए सिफारिश करने और सरकार द्वारा वार्षिक रूप से रखे जाने वाले दालों के बफर स्टॉक के स्तर की पुनरीक्षा करने के लिए सरकार ने प्रोफेसर रमेश चंद, सदस्य, नीति आयोग की अध्यक्षता में दिनांक 27 अक्टूबर, 2017 को एक समिति का गठन किया।

10.4.3 दिनांक 18.01.2018 की स्थिति के अनुसार, 20.50 लाख मीट्रिक टन अधिप्राप्त/आयातित बफर में से 3.67 लाख मीट्रिक टन के निपटान के बाद, बफर में 16.83 लाख मीट्रिक टन दालें उपलब्ध हैं। 20.50 लाख मीट्रिक टन में 16.71 लाख मीट्रिक टन की अधिप्राप्ति घरेलू रूप से की गई है जबकि 3.79 लाख मीट्रिक टन का आयात किया गया, तथा इसके ब्यौरे निम्नानुसार हैं:

cQj LV,d dsfy, d g v f / ç k f i r @ v k k r & e h V d V u e a

j ch n k y k a d h v f / ç k f i r % l j v k s p u s d s f y , i j h d h x b z z j c h f o i . k u e k e 2017&18½	87,328.56
[ k j h Q n k y k a d h v f / ç k f i r % k j h Q f o i . k u e k e 2015&16½	50,422.53
j ch n k y k a d h v f / ç k f i r % c h f o i . k u e k e 2016&17½	69,049.08
[ k j h Q n k y k a d h v f / ç k f i r % k j h Q f o i . k u e k e 2016&17½	14,64,325.56
v k k f i r n k y s	3,79,170.40
d g ; k	20,50,296.13



10.4.4 दालों के बफर के अधिकांश भाग का सृजन खरीफ विपणन मौसम 2016–17 और रबी विपणन मौसम 2017–18 के दौरान अधिप्राप्ति के माध्यम से किया गया। एजेंसी-वार एवं राज्य-वार अधिप्राप्ति के ब्यौरे निम्नानुसार हैं:

कृषि विपणन, न्यायिक एवं वित्त विभाग & एच. वु. ए. के. फो. कु. के 2016 & 17 रफ्तक फो. कु. के 2017 & 18 1/2

क्र.सं.	वस्तु	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18	2016-17	2017-18
1	मूंग	8716.19	27179.2	104167.31	19721.3	14725.0	174509.14
2	मूंग (अ)	297.56	15591.6	404182.13	0.00	0.00	420071.37
3	मूंग (ब)	3665.48	702.30	582.95	0.00	0.00	4950.73
4	मूंग (क)	3409.88	72.60	216340.21	0.00	0.00	219822.69
5	मूंग (द)	2533.45	2113.10	313166.75	0.00	0.00	317813.30
6	मूंग (ख)	77.44	1422.45	127088.35	0.00	0.00	128588.24
7	मूंग (ग)	190165.1	18970.3	0.00	0.00	44076.8	253212.31
8	मूंग (घ)	0.00	22322.4	370.80	7352.54	1144.80	31190.60
9	मूंग (ङ)	0.00	118.39	0.00	0.00	0.00	118.39
10	मूंग (च)	1069.35	0.00	0.00	0.00	308.00	1377.35
	कुल	<b>209934.5</b>	<b>88492.5</b>	<b>1165898.4</b>	<b>27073.8</b>	<b>60254.6</b>	<b>1551654.1</b>

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

10.4.6 दिनांक 10 नवंबर, 2017 को सरकार ने यह निर्णय लिया था कि पोषाहार घटक अथवा खाद्य/कैटरिंग/आतिथ्य सेवाओं संबंधी स्कीमों का संचालन करने वाले सभी मंत्रालय/विभाग, पी.एस. एफ. स्कीम के तहत सृजित केंद्रीय बफर से दालों का उपयोग करेंगे। इस निर्णय के कार्यान्वयन पर सभी संबंधित विभागों के साथ अनुवर्ती कार्रवाई की जा रही है।

10.5 मि. ए. वु. ए. के. फो. कु. के 2016 & 17 रफ्तक फो. कु. के 2017 & 18 1/2

10.5.1 उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (संयुक्त) आधारित शीर्ष महंगाई जो कि दिसम्बर, 2016 माह में 3.4% थी, वर्ष 2017 में 1.4 से 5.21% की सीमा में रही। वित्त वर्ष 2017–18 के दौरान उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सी0पी0 आई0) में कमी आई और जून, 2017 माह में 1.46% तक पहुंच गया। चूंकि तब उपभोक्ता मूल्य सूचकांक आधारित महंगाई दर में बढ़ोतरी हुई और यह दिसंबर, 2017 में 5.21% पर पहुंच गया। उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक (सी0 एफ0 पी0 आई0) आधारित खाद्य महंगाई जो दिसम्बर, 2016 में 1.37% थी, जून, 2017 में कम होकर – 2.12% रह गई। इसके बाद माह के दौरान इसमें वृद्धि हुई और दिसंबर, 2017 में यह 4.96% पर पहुंच गई।

10.5.2 थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू0पी0आई0) आधारित महंगाई दिसम्बर, 2016 में 1.82% थी, जो कि फरवरी, 2017 में अपने उच्चतम स्तर 5.51% तक पहुंच गई। उसके बाद इसमें निरंतर कमी आई और जून, 2017 माह में यह अपने निम्नतम स्तर 0.90% पर आ गई। इसके उपरांत थोक मूल्य सूचकांक



(डब्ल्यूपीआई0) में तीव्र वृद्धि हुई तथा दिसंबर, 2017 माह में यह 3.58% हो गई।

105-3 mi HkR keV I pd kal ¼hO hOv bD/½ kKj r egx kbZd ke g&okj foj . kulpsfn; kx; kg%

	foj . k	Hkj	fnl Ecj &16	epZ &17	vcS &17	ebZ &17	t w &17	t g kb &17	vxlR &17	fl r Ecj &17	vDvoj &17	uoaj &17	fnl aj &17
mi HkR k eV I pd kal & aq ¼kKj 2012¼100½	I Hh l egv	<b>100.00</b>	<b>3.41</b>	<b>3.89</b>	<b>2.99</b>	<b>2.18</b>	<b>1.46</b>	<b>2.36</b>	<b>3.28</b>	<b>3.28</b>	<b>3.58</b>	<b>4.88</b>	<b>5.21</b>
	[Kk ¼hO QO hOv bD/½	<b>39.1</b>	1.37	2.01	0.61	-1.05	-2.12	-0.36	1.52	1.25	1.90	4.35	4.96
	vukt vKs mR kn	9.7	5.25	5.38	5.06	4.81	4.39	3.97	3.87	3.7	3.68	3.27	2.37
	nky avKs mR kn	2.4	-1.63	-12.4	-15.9	-19.4	-21.9	-24.7	-24.4	-22.5	-23.1	-23.59	-23.67
	I fC ; ka	6.0	-14.6	-7.16	-8.59	-13.4	-16.5	-3.57	5.97	3.92	7.54	22.48	29.13
	phuh , oa feBkbZ ka	1.4	21.0	16.9	11.37	9.84	8.83	8.27	7.35	6.77	6.75	7.80	6.21
	rS , oaol k	3.6	2.9	3.76	3.14	2.70	2.34	1.46	1.03	1.02	1.02	1.02	1.43
	bZu , oaçd k k	<b>6.8</b>	3.8	5.47	6.13	5.46	4.46	4.86	5.02	5.56	6.36	8.24	7.90

I ks %सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, 'उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक fVli . kh%उपभोक्ता मूल्य सूचकांक - संयुक्त के अंतिम माह के आंकड़े अनंतिम हैं

105-4 Fkkl eV I pd kal ¼hO; hOv bD/½ kKj r egx kbZd ke g&okj foj . kulpsfn; kx; kg%

Fkkl eV I pd kal egx kbZ¼qfr ' kr eB½

	foj . k	Hkj	fnl Ecj &16	epZ &17	vcS &17	ebZ &17	t w &17	t g kb &17	vxlR &17	fl r Ecj &17	vDvoj &17	uoaj &17	fnl aj &17
Fkkl eV I pd kal ¼kKj 2004&05 ¾100½	I Hh olr qa	<b>100.00</b>	<b>2.10</b>	<b>5.11</b>	<b>3.85</b>	<b>2.26</b>	<b>0.9</b>	<b>1.88</b>	<b>3.24</b>	<b>3.14</b>	<b>3.59</b>	<b>3.93</b>	<b>3.58</b>
	I exz [Kk	15.26	0.07	3.15	0.58	-2.13	-3.33	2.35	5.82	2.04	4.30	5.28	4.72
	nky a	0.64	14.77	-7.78	-13.64	-19.7	-25.6	-31.4	-28.8	-24.3	-31.1	-35.48	-34.6
	xgw	1.03	15.47	6.56	6.09	2.23	-0.29	-1.16	-1.44	-1.71	-1.99	-5.75	-8.47
	I fC ; ka	1.87	-26.86	-0.5	-8.01	-18.4	-21.2	22.01	44.84	15.41	36.61	59.80	56.46
	vky w	0.28	-6.34	-31.6	-40.7	-43.8	-47.5	-42.4	-43.9	-46.8	-44.3	-40.73	-8.40
	phuh	1.06	27.51	21.81	12.87	12.40	10.9	8.95	8.53	7.38	5.08	4.25	0.89
	[Kk rS	2.64	11.89	8.62	3.98	1.44	1.73	1.53	0.47	0.19	0.65	1.94	1
bZu , oaAt k	<b>13.15</b>	4.25	22.35	17.11	11.81	5.16	4.37	9.86	10.46	10.52	8.82	9.16	

I ks %आर्थिक सलाहकार का कार्यालय, डी.आई.पी.पी. fVli . kh%शोक मूल्य सूचकांक के अंतिम माह के आंकड़े अनंतिम हैं

1055 त उज ह स फल [ज] 2017 द स न [कु] 1 क क व क ड 1/4 अ 1/2 1 क क ड क व क ड  
 म; क व क ड 1/4 क 1/2 क म; क व क ड क क र ए ग क ड ह न ज द ह क फ क क क स' क ड क क



स्रोत : औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग और सांख्यिकी एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय

### 106 व क ; द [ क क क क क ह म य क क क व क ड द ह क क क ह क क क क क क क क क क ; क

प्याज और टमाटर जैसी चुनिन्दा सब्जियों में आए मौसमी उतार-चढ़ाव को छोड़कर अधिकांश आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता संतोषजनक रही। जनवरी, 2017 से दिसम्बर, 2017 तक मुख्य महानगरों में 22 आवश्यक वस्तुओं की औसत मासिक खुदरा कीमतें व उ ग क ड & II में दी गई हैं। आवश्यक वस्तुओं की कीमत, क्षेत्र तथा उत्पादन संबंधी वस्तु-वार स्थिति का संक्षिप्त आकलन निम्नलिखित पैराओं में किया गया है।

### 106-1 प ल

10.6.1.1 कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार चावल का खरीफ उत्पादन अनुमानित 94.48 मिलियन टन रहने का अनुमान है, जो कि पिछले वर्ष के 93.88 मिलियन टन के प्रथम अग्रिम अनुमानों से थोड़ा सा अधिक है।

10.6.1.2 चालू वर्ष (जनवरी 2017 – अक्टूबर, 2017) के दौरान, अधिकांश रिपोर्टिंग केन्द्रों में चावल के खुदरा मूल्यों में मिश्रित रुझान दिखाई दिया। चावल की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा कीमतें 28–30 रु0 प्रति कि0ग्रा0 की सीमा में रहीं, जैसा कि नीचे दिए गए ग्राफ में देखा जा सकता है। जनवरी 2017 से अक्टूबर 2017 के दौरान, सभी केन्द्रों में चावल की कीमतें 18–41 रु0 प्रति कि0ग्रा0 की सीमा में रही जबकि गत वर्ष इसी अवधि के दौरान यह 18–47 रु0 प्रति कि0ग्रा0 के बीच थीं।

भारतीय खाद्य निगम (एफ.सी.आई.) एवं राज्य एजेंसियों सहित केंद्रीय पूल में उपलब्ध चावल का वास्तविक स्टॉक, दिसम्बर 2016 के 125.21 की तुलना में, दिसम्बर 2017 की स्थिति के अनुसार, 140.27 लाख टन था।

10.6.1.3 जनवरी-दिसम्बर, 2016 और जनवरी- दिसम्बर, 2017 के दौरान चावल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दर्शाए गए हैं:



संकेत: नीले और लाल रंग के बार 2016 के औसत मूल्य हैं, जबकि हरे और बैंगने रंग के बार 2017 के औसत मूल्य हैं।

## 10.6.2 गेहूँ

10.6.2.1 कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के नवीनतम अग्रिम अनुमानों के अनुसार दिनांक 22.9.2017 को वर्ष 2017-18 के लिए गेहूँ का लक्षित उत्पादन 97.50 मिलियन टन निर्धारित किया गया है जो कि वर्ष 2016-17 के चौथे अग्रिम अनुमानों में दर्शाये गये 98.38 मिलियन टन से थोड़ा सा कम है।

भारतीय खाद्य निगम (एफ.सी.आई.) एवं राज्य एजेंसियों सहित केंद्रीय पूल में उपलब्ध गेहूँ का वास्तविक स्टॉक, दिसम्बर 2016 के 188.41 लाख टन की तुलना में, दिसम्बर 2017 की स्थिति के अनुसार, 238.50 लाख टन था।

10.6.2.2 जनवरी 2017 से दिसम्बर 2017 के दौरान, गेहूँ की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा कीमतें, 23-25 रु० प्रति कि०ग्रा० की सीमा में रहीं, जबकि गत वर्ष इसी अवधि के दौरान 23-24 रु० प्रति कि०ग्रा० थीं। तुलना में, गेहूँ की थोक कीमतें वर्ष 2016 और वर्ष 2017 के दौरान 21-22 रु० प्रति कि०ग्रा० के बीच रहीं, जैसा कि नीचे दिए गए ग्राफ में देखा जा सकता है।

10.6.2.3 जनवरी- दिसम्बर, 2016 और 2017 के दौरान गेहूँ की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं:



। कृषि विज्ञान 2017 & 2018

### 10.6.3 दालें

10.6.3.1 खरीफ दालों के उत्पादन के सम्बन्ध में, वर्ष 2016-17 के प्रथम अग्रिम अनुमानों में इंगित 8.70 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2017-18 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार 8.71 मिलियन टन होने का अनुमान है। वर्ष 2017-18 के सम्बन्ध में मुख्य दालों (खरीफ) का अनुमानित उत्पादन (वर्ष 2016-17 के लिए प्रथम अग्रिम अनुमानों के आंकड़े कोष्ठक में दिए गए हैं) इस प्रकार है: तूर 3.99 मीट्रिक टन (4.29 मीट्रिक टन), मूंग 1.32 मीट्रिक टन (1.35 मीट्रिक टन) तथा उड़द 2.53 मीट्रिक टन (2.01 मीट्रिक टन)।

10.6.3.2 जनवरी – दिसम्बर (2016-17 और 2017-18) के दौरान दालों की खुदरा कीमतों की मूल्य सीमा

नाम	वर्ष 2015-16		वर्ष 2016-17	
	अप्रैल 2015/2	अक्टूबर 2015/2	अप्रैल 2016/2	अक्टूबर 2016/2
पुस	55-159		65-143	
रज	85-180		58-150	
मूंग	70-185		55-150	
उड़द	60-130		50-120	
एल	63-120		46-120	

। कृषि विज्ञान 2017 & 2018

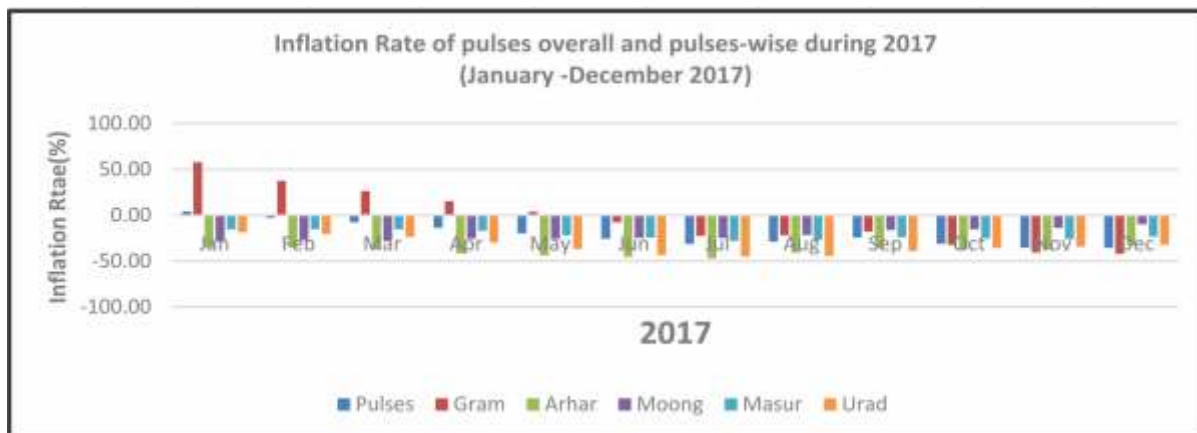
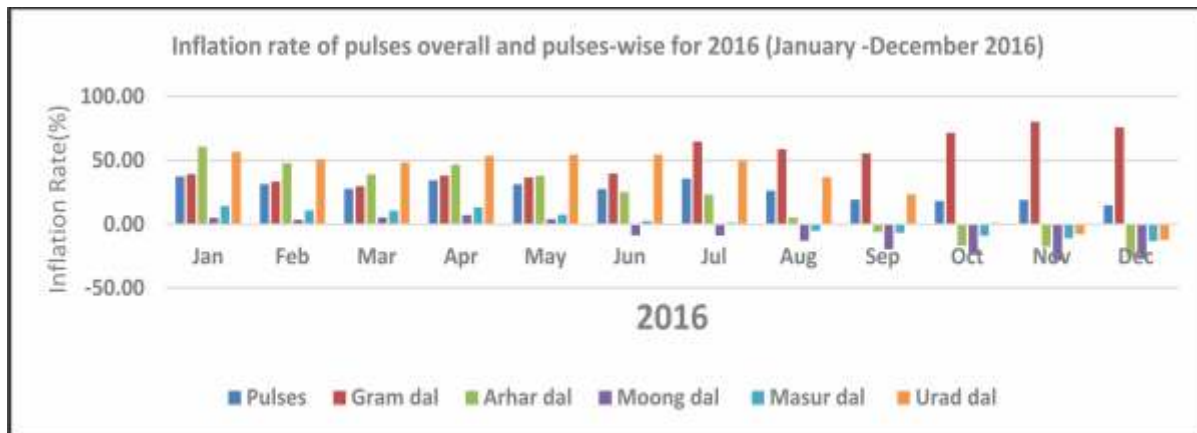
10.6.3.3 चना दाल, तूर/अरहर दाल, उड़द दाल, मूंग दाल और मसूर दाल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दिए गए ग्राफों में दर्शाए गए हैं:







10.6.3.4 जनवरी, 2016 से दिसम्बर, 2016 और जनवरी, 2017 से दिसम्बर, 2017 के दौरान दालों की समग्र मंहगाई दर एवं दाल-वार मंहगाई दर ग्राफ में दर्शायी गई है

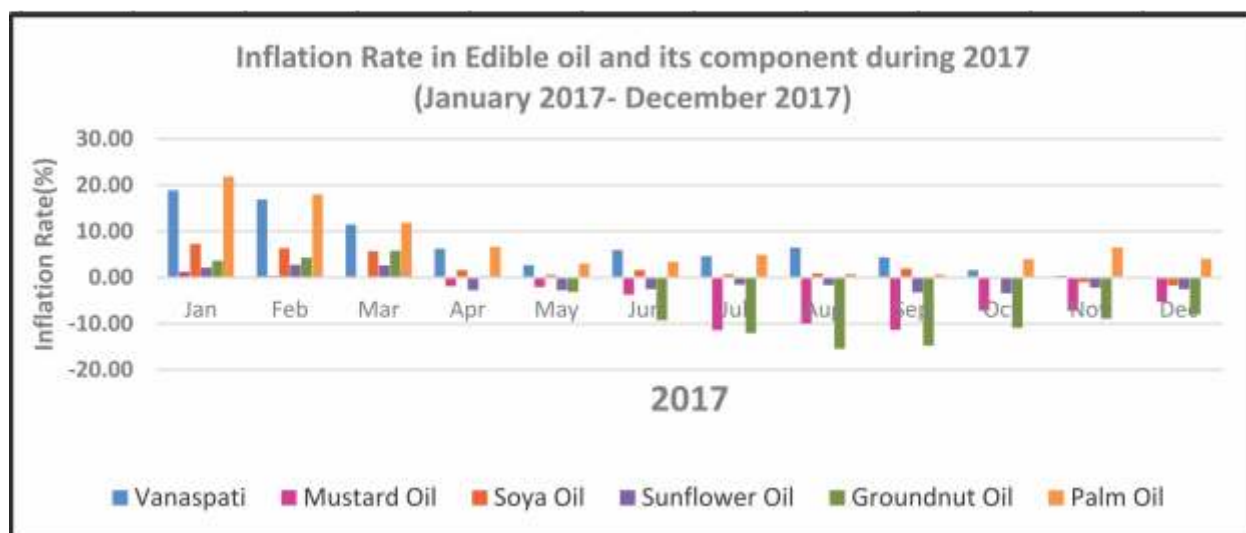
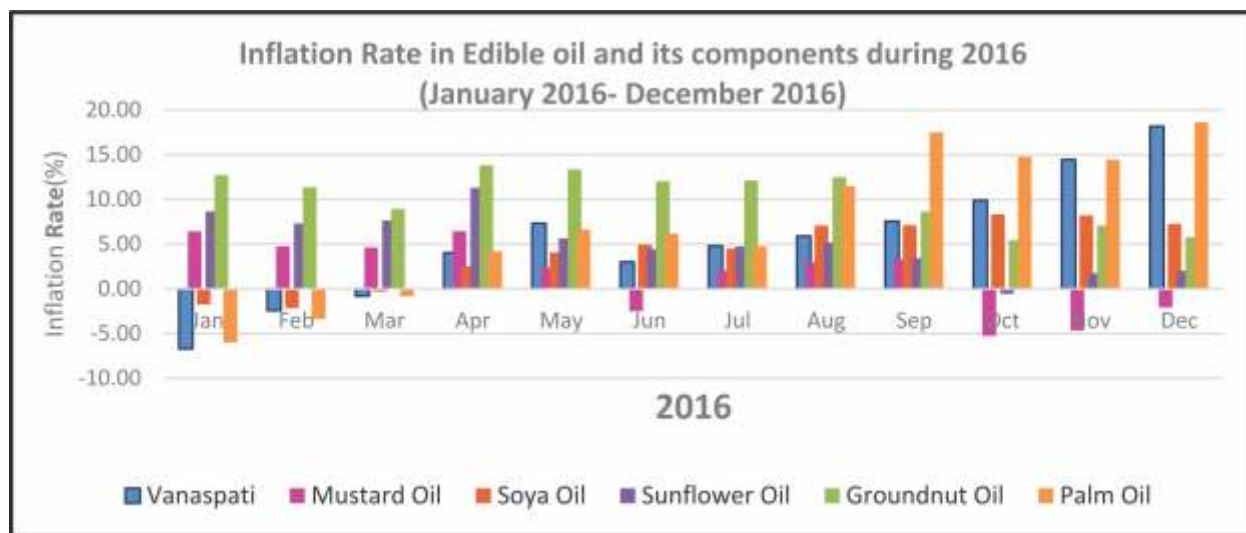


समग्र मंहगाई दर एवं दाल-वार मंहगाई दर ग्राफ में दर्शायी गई है

1064 [k' r g

10.5.4.1 कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण मंत्रालय द्वारा जारी किए गए वर्ष 2017-18 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार खरीफ तिलहन का उत्पादन पिछले वर्ष 2016-17 के 233.63 लाख टन के अग्रिम अनुमानों की तुलना में 206.79 लाख टन होने का अनुमान है। वर्ष 2017-18 के दौरान, प्रमुख तिलहनों के उत्पादन आंकड़ें इस प्रकार हैं: मूंगफली – 62.13 लाख टन, सोयाबीन – 122.17 लाख टन, तिल – 6.64 लाख टन और अरंड – 13.96 लाख टन।

10.6.4.2 जनवरी- दिसम्बर, 2016 और जनवरी- दिसम्बर 2017 के दौरान खाद्य तेल की समग्र एवं खाद्य तेल-वार मंहगाई दर ग्राफ में दर्शायी गई है:



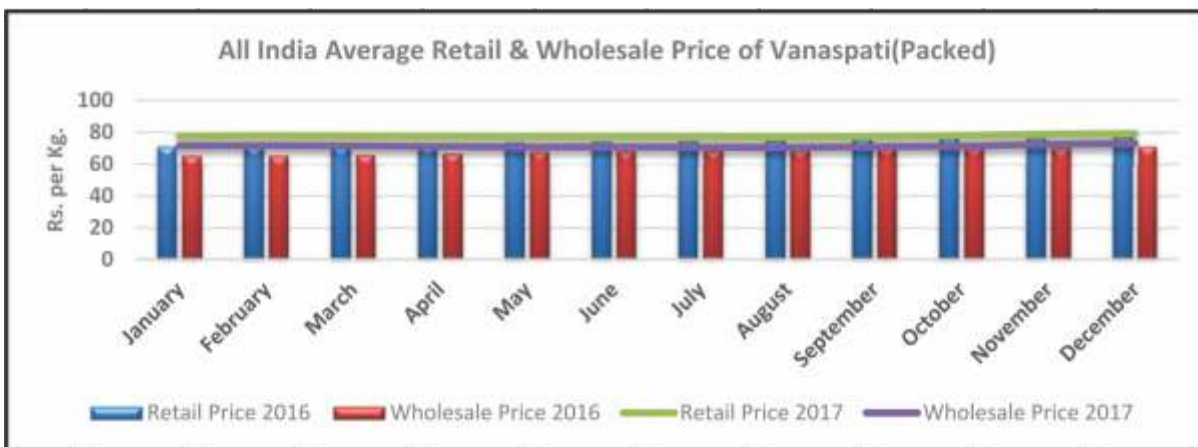
l k % k \$ k d uhr , od a/kZ foHkx

10.6.4.3 जनवरी- दिसम्बर (2016-17 और 2017-18) के दौरान खाद्य तेलों की मूल्य सीमा

वर्ग	वर्ष 2015-16 मार्च 2015 & अक्टूबर 2015 की मूल्य सीमा	वर्ष 2016-17 मार्च 2016 & अक्टूबर 2016 की मूल्य सीमा
जलकरी	81-153	80-140
सूरजमुखी	60-98	63-125
सोयाबीन	67-171	90-175
पॉम	60-101	62-110
सूरजमुखी	67-122	77-125
जलकरी	80-140	80-126
संकेत: कृषि विज्ञान		

10.6.4.4 जनवरी से दिसम्बर, 2016 और 2017 के संबंध में मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सूरजमुखी का तेल, सोया ऑयल, पॉम ऑयल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दिए गए ग्राफ में दर्शाए गए हैं:







### 1065 I ; ka

सरकार सब्जियों, विशेषरूप से प्याज, आलू और टमाटर के मूल्यों और उपलब्धता पर बारीकी से नजर रखती है। प्याज, आलू तथा टमाटर के संदर्भ में खुदरा तथा थोक मूल्यों, मंहगाई, उत्पादन तथा अन्य संबंधित सांख्यिकी का विवरण नीचे दिया गया है :

### 1065-1 I; kt

10.6.5.1.1 प्याज की खेती के सम्बन्ध में राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा जारी किए गए वर्ष 2017-18 के पहले अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2017-18 के दौरान प्याज की खेती के तहत 11.96 लाख हैक्टेयर क्षेत्र आने का अनुमान है, जबकि पिछले वर्ष अर्थात 2016-17 के अंतिम अनुमानों में यह 13.06 लाख हैक्टेयर था। प्याज का उत्पादन वर्ष 2017-18 के दौरान 21.40 मिलियन टन होने का अनुमान है जबकि वर्ष 2016-17 के दौरान यह 22.43 मिलियन टन था जो कि वर्ष 2016-17 के अंतिम अनुमानों से 4.6% कम है।

जुलाई से सितंबर/अक्टूबर की अवधि प्याज के उत्पादन में कमी वाली अवधि है और मांग को मुख्यतः रबी की भंडारित प्याज से पूरा किया जाता है। अतः, इस कमी वाली अवधि के दौरान प्रायः कीमतों में बढ़ोतरी देखने को मिलती है। रबी मौसम के प्याज की अधिक बाजार आवक के कारण मार्च-अप्रैल के माह में कीमतें कम होती हैं। तथापि चालू वर्ष के दौरान विपरीत मौसमी परिस्थितियों और खरीफ प्याज के अर्न्तगत फसल क्षेत्र कम होने के कारण नवम्बर-दिसम्बर, 2017 के दौरान प्याज की कीमतों में नरमी नहीं आई।

10.6.5.1.2 वर्ष 2017-18 (दिसम्बर 2016-2017 तक) के दौरान 9.36 लाख टन प्याज का निर्यात किया गया जबकि विगत वर्ष में इसी अवधि के दौरान 14.70 लाख टन प्याज का निर्यात किया गया था। प्याज का निर्यात मुख्य रूप से बांग्लादेश, मलेशिया, संयुक्त अरब अमीरात, श्रीलंका, बहरीन, पाकिस्तान, सिंगापुर, इंडोनेशिया, कुवैत, मारीशस आदि को किया जाता है।

10.6.5.1.3 चालू वर्ष के दौरान, प्रथम छमाही में प्याज की कीमतें स्थिर रहीं किन्तु वर्ष की दूसरी छमाही में विपरीत मौसमी परिस्थितियों के कारण उत्पादन कम होने से इनमें वृद्धि हुई।

10.6.5.1.4 जनवरी 2016 – दिसम्बर 2017 के दौरान, प्याज के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक मूल्य नीचे ग्राफ में दशाए गए हैं।



। % k; u k f j d v k i f v Z f o H k x

### 10652 v k y w

10.6.5.2.1 राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा रिलीज किए गए आंकड़ों के अनुसार, आलू का अनुमानित उत्पादन वर्ष 2016-17 (अंतिम) के 48.60 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2016-17 के दौरान 49.34 मिलियन टन होने का अनुमान है। राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार, आलू के उत्पादन के तहत आने वाला क्षेत्र, पिछले फसल वर्ष 2016-17 (अंतिम) के 21.79 लाख हैक्टेयर की तुलना में वर्ष 2017-18 के दौरान 21.76 लाख हैक्टेयर होने का अनुमान है।

10.6.5.2.2 जनवरी- दिसम्बर 2017 और जनवरी- दिसम्बर 2016 के दौरान, आलू की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं:



। कृषि विज्ञान 2017 & 2018

### 10653 वेक/ज

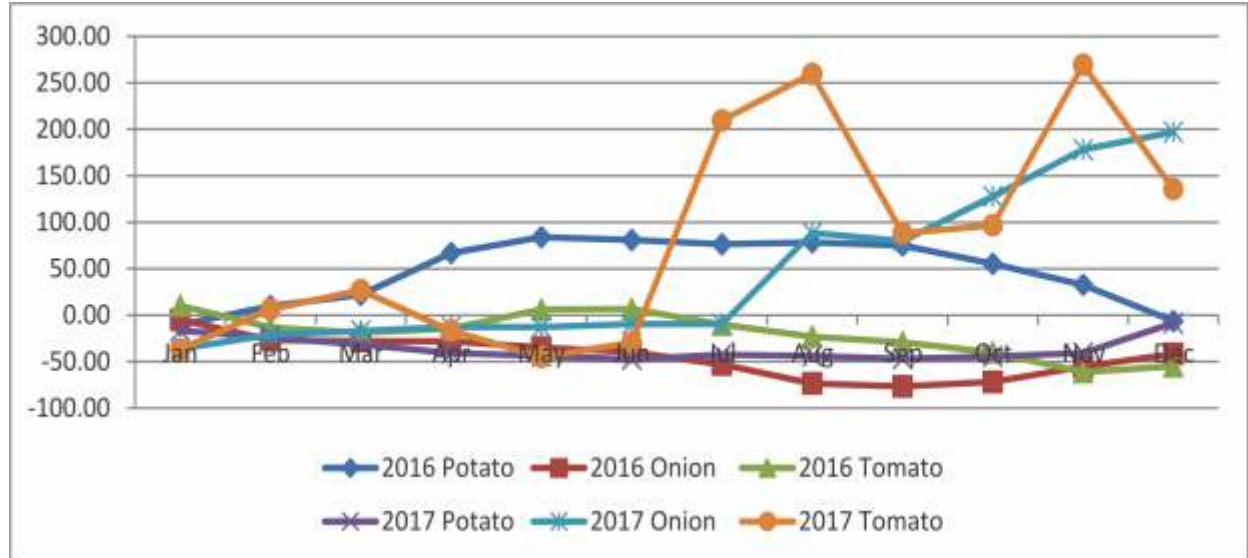
10.6.5.3.1 टमाटर का क्षेत्र और उत्पादन, वर्ष 2016-17 (अंतिम अनुमानों) के 7.97 लाख हैक्टेयर क्षेत्र और 20.71 मिलियन टन उत्पादन की तुलना में वर्ष 2017-18 (प्रथम अग्रिम अनुमानों) के अनुसार 8.01 लाख हैक्टेयर और 22.34 मिलियन टन रहा।

10.6.5.3.2 जनवरी- दिसम्बर 2016 और जनवरी- दिसम्बर 2017 के दौरान, टमाटर की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं :



। कृषि विज्ञान 2017 & 2018

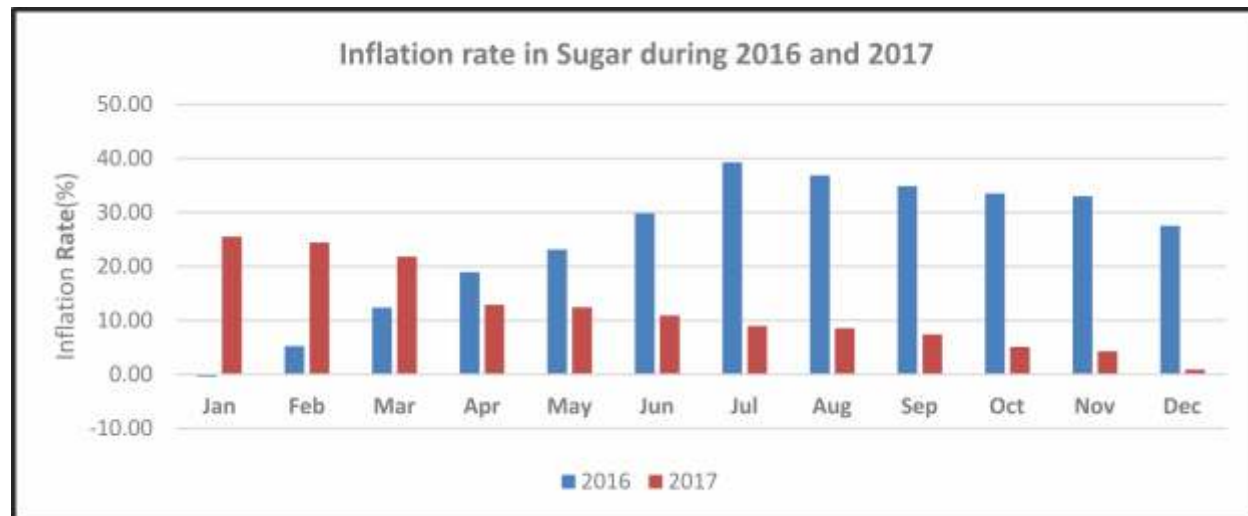
10.6.5.3.3 जनवरी- दिसम्बर 2016 और जनवरी- दिसम्बर 2017 के दौरान, आलू, प्याज और टमाटर की महंगाई दर ग्राफ में दर्शाई गई है।



। %/K\$kd uhr , oal a/2 foHkx

10.6.6 चीनी

10.6.6.1 जनवरी- दिसम्बर 2017 के दौरान, सभी केन्द्रों पर चीनी की खुदरा कीमतें 34-60 रुपये प्रति किलोग्राम रहीं जबकि जनवरी- दिसम्बर 2016 के दौरान यह 26-54 रुपये प्रति किलोग्राम की सीमा में रहीं। वर्ष के दौरान, चीनी की खुदरा तथा थोक, दोनों, कीमतें स्थिर रहीं। वर्ष 2016 के दौरान, पूरे वर्ष चीनी की थोक मूल्य सूचकांक आधारित महंगाई दर में बढ़ोतरी हुई, किंतु चालू वित्त वर्ष में जनवरी- दिसम्बर 2017 के दौरान, तक इसमें तेजी से कमी आई।



। %/K\$kd uhr , oal a/2 foHkx





10.6.6.2 जनवरी- दिसम्बर 2016 और जनवरी - दिसम्बर 2017 के दौरान, चीनी की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं :



। कृषि विज्ञान 2017 & 2018

106-7 नमक

10.6.7.1 सभी केन्द्रों पर दूध के मूल्य, जनवरी- दिसम्बर 2017 के दौरान 28-65 रुपये प्रति लीटर थे जबकि जनवरी - दिसम्बर 2016 के दौरान यह 25-65 रुपए प्रति लीटर की सीमा में रहे ।

जनवरी- दिसम्बर 2016 और जनवरी- दिसम्बर 2017 के दौरान, दूध की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं ।



। कृषि विज्ञान 2017 & 2018



### 1068 ued

नमक की खुदरा कीमतें, जनवरी – दिसम्बर 2017 के दौरान 6–22 रुपये प्रति किलोग्राम थीं जबकि जनवरी – दिसम्बर 2016 के दौरान यह 6–29 रुपये प्रति किलोग्राम की सीमा में रहीं।

जनवरी– दिसम्बर 2016 से जनवरी – दिसम्बर 2017 के दौरान, नमक की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं:



। केंद्र में; उच्च व कि वृद्धि



eW fuxj kuh d sba d sule									
d sba d h d g l a ; k %101									
mUj h {k		i f peh {k		i vZ {k		i vZj {k		nfk k {k	
Øe l a	d sba	Øe l a	d sba	Øe l a	d sba	Øe l a	d sba	Øe l a	d sba
1	pMx<	1	jk i j	1	i Vuk	1	bZkuxj	1	i kZGysj
2	fnYyh	2	nqZ	2	Hkxyi j	2	xqgk/h	2	fot ; okMk
3	fgl kj	3	v fEcd ki j	3	i vZk	3	f ky ka	3	fo' kZ ki eue
4	djuly	4	fcyk i j	4	j kph	4	v kZ ky	4	d juyv
5	i pdyk	5	t xnyi j	5	Hlqusoj	5	nhek j	5	fr #i fr
6	xk k	6	i . kt h	6	d Vd	6	vxjr Yyk	6	ca y w
7	f leyk	7	v genckn	7	l Ecyi j	7	xa Vkl	7	Mj okM+
8	e. Mh	8	jk d k	8	j kAj d gk	8	bEOky	8	ea y f
9	ÆZkyk	9	l jv	9	d ky d k k			9	eSjv
10	l ky u	10	Hk	10	fl y h k/h			10	fr : oul i je
11	J huxj	11	Hkky	11	i f y ; k			11	, . kZ g e
12	t Eew	12	buh f	12	[ kM i j			12	d k s h k k+
13	ve r l j	13	Xok y ; j	13	j lei j g k/h			13	f = Pj v
14	y k k	14	t cyi j	14	ek y nk			14	i ky Dd kM+
15	cfBk	15	j hok	15	j k xa			15	ok ukM
16	y [ kuA	16	l kxj					16	i k h
17	d kui j	17	e f bZ					17	p s bZ
18	ok k k h	18	ukxi j					18	f M k g
19	v k j k	19	i q s					19	fr # p j k Y y h
20	> k a h	20	ukf d					20	d k s E c V j v
21	e s B	21	t ; i j					21	fr : ug o y h
22	by g k c k n	22	t k i j					22	g s j k c k n
23	x k s [ k i j	23.	d k k					23	d j h e u x j
24	ngj knw	24.	mm; i j					24	ok a y
25	gy } kuh							25	v k f n y l c k n
26	: a e j							26	l k Z s
27	gfj } kj							27	t M p s y k



v ug Xud &II

22 v'lo'; d [kk i nk'kZ ds v f [ky Hk j rh ekf d v kSr [kq j ke v t uo j h & fnl Ecj 2017 ¼ i ; scfr fd x ½

pky												
dæ	t uqj h 17	Qj qj h 17	epZ 17	vi s 17	ebZ 17	t w 17	t gkbZ 17	vxLr 17	fl r Ecj 17	vDvoj 17	uoEcj 17	fnl Ecj 17
fnYyh	30.23	31.79	32	32	32	32	32	32	32	32.14	33.47	34
epcbZ	30	29.36	29	29	29	29	29	29.52	30	29.74	29.53	30
pSubZ	26.55	26.54	28.16	29	29	27.87	27.67	28.52	29	29	29.67	30.81
dky dkr k	35.5	36	35.45	35.18	34.83	36.37	35.61	36	36	36	36	36
v f [ky Hk j rh v kSr	28.34	28.87	28.85	28.64	28.84	29.07	29.48	29.46	29.47	29.81	30	29.82
xgyv												
dæ	t uqj h 17	Qj qj h 17	epZ 17	vi s 17	ebZ 17	t w 17	t gkbZ 17	vxLr 17	fl r Ecj 17	vDvoj 17	uoEcj 17	fnl Ecj 17
fnYyh	25.5	24.54	23.97	24	23.79	23	23	23	23	23.07	24	23.16
epcbZ	35	30.71	29.74	30.57	31	31	31	31	31	31	31.9	31.77
pSubZ	26.39	25.75	23.77	22.53	22.77	22.87	23	23	23	23	23	23
dky dkr k	30	30	30.65	32	32	32.27	31.48	29	29.62	31.36	30.93	30.07
v f [ky Hk j rh v kSr	27.12	26.85	26.64	26.17	25.98	25.7	25.98	25.8	25.88	26.07	26.42	26.32
v k/k xgyv												
dæ	t uqj h 17	Qj qj h 17	epZ 17	vi s 17	ebZ 17	t w 17	t gkbZ 17	vxLr 17	fl r Ecj 17	vDvoj 17	uoEcj 17	fnl Ecj 17
fnYyh	25.5	24.54	23.97	24	23.79	23	23	23	23	23.07	24	23.16
epcbZ	35	30.71	29.74	30.57	31	31	31	31	31	31	31.9	31.77
pSubZ	26.39	25.75	23.77	22.53	22.77	22.87	23	23	23	23	23	23
dky dkr k	30	30	30.65	32	32	32.27	31.48	29	29.62	31.36	30.93	30.07
v f [ky Hk j rh v kSr	27.12	26.85	26.64	26.17	25.98	25.7	25.98	25.8	25.88	26.07	26.42	26.32
puk nky												
dæ	t uqj h 17	Qj qj h 17	epZ 17	vi s 17	ebZ 17	t w 17	t gkbZ 17	vxLr 17	fl r Ecj 17	vDvoj 17	uoEcj 17	fnl Ecj 17
fnYyh	116.97	94.29	87.23	87	87.07	85	84.58	84.97	89	87.17	85.67	83.35
epcbZ	115.71	100.61	90.35	89.17	92.26	92.8	86.71	85.61	88.97	86.81	78.33	77.61
pSubZ	114.19	85.71	75.68	77.92	79	77.03	75.73	76.16	84.77	78.87	74.9	68.9
dky dkr k	123.04	92.54	83.84	85.57	86.37	83.9	81.26	80.39	87.45	85.39	77	70.93
v f [ky Hk j rh v kSr	114.84	100.76	89.43	88.8	86.79	85.14	81.91	80.71	83.2	82.51	79.58	76.84



rj@vjg nky												
dæ	t uqj h <sub>17</sub>	Qj qj h <sub>17</sub>	epZ <sub>17</sub>	vj s <sub>17</sub>	ebZ <sub>17</sub>	t w <sub>17</sub>	t qkz <sub>17</sub>	vxLr <sub>17</sub>	fl r Ecj <sub>17</sub>	v Dvoj <sub>17</sub>	uoEcj <sub>17</sub>	fnl Ecj <sub>17</sub>
fnYyh	102.33	91.82	87.9	86	84.62	81.27	81.13	84.13	87.17	86	84.7	82.9
eƒpbZ	95.84	90.14	83.81	80.83	76	72.47	71.61	73.9	74.73	80.42	77.77	72.93
pSubZ	86.77	79.71	76.71	74.47	69.68	65.93	65.8	69.42	77.97	70.68	70.93	71.9
dkydkrk	92.33	82.59	81.84	80.89	79.77	71.77	70.48	71.42	79.17	76.71	74.77	73.62
vflky Hjr h vIsr	102.96	95.95	89.55	88.13	85.35	82.5	78.97	78.09	79.79	78.29	76.54	75.08
mMh nky												
dæ	t uqj h <sub>17</sub>	Qj qj h <sub>17</sub>	epZ <sub>17</sub>	vj s <sub>17</sub>	ebZ <sub>17</sub>	t w <sub>17</sub>	t qkz <sub>17</sub>	vxLr <sub>17</sub>	fl r Ecj <sub>17</sub>	v Dvoj <sub>17</sub>	uoEcj <sub>17</sub>	fnl Ecj <sub>17</sub>
fnYyh	106.8	101.32	99	98.39	96.97	96.43	95.55	94.9	96.93	94.48	93.07	88.81
eƒpbZ	111.74	111.25	103.48	106.73	103.74	102.23	98.16	91.9	90.3	89.16	82.4	80.39
pSubZ	96.97	89.5	87.23	85.53	78.9	74.43	69.5	66.06	72.13	70.71	67.97	67.52
dkydkrk	101.5	97.78	95.35	98.89	96.7	95.03	89.74	84.87	90.62	90.16	79.6	73.59
vflky Hjr h vIsr	107.86	103.44	98.84	99.33	97.29	95.02	90.41	86.7	87.72	85.01	81.49	77.99
eaw nky												
dæ	t uqj h <sub>17</sub>	Qj qj h <sub>17</sub>	epZ <sub>17</sub>	vj s <sub>17</sub>	ebZ <sub>17</sub>	t w <sub>17</sub>	t qkz <sub>17</sub>	vxLr <sub>17</sub>	fl r Ecj <sub>17</sub>	v Dvoj <sub>17</sub>	uoEcj <sub>17</sub>	fnl Ecj <sub>17</sub>
fnYyh	81.1	80.71	79.33	81	80.72	80.8	81.03	84.53	85.8	83.93	86	84.87
eƒpbZ	85.32	84.04	79.48	83.23	82.52	78.87	77.55	75.52	78.47	82.48	80.77	83.39
pSubZ	80	75.89	76.68	75.43	71.26	68.4	68.73	70	79.47	76	70.8	73.94
dkydkrk	77.83	76.04	75	75.36	75.6	71.73	70.77	70.42	79.14	78.97	79.27	74.72
vflky Hjr h vIsr	80.64	79.24	78.75	80.89	80.59	78.9	76.78	75	76.49	75.87	74.68	73.75
el jwnky												
dæ	t uqj h <sub>17</sub>	Qj qj h <sub>17</sub>	epZ <sub>17</sub>	vj s <sub>17</sub>	ebZ <sub>17</sub>	t w <sub>17</sub>	t qkz <sub>17</sub>	vxLr <sub>17</sub>	fl r Ecj <sub>17</sub>	v Dvoj <sub>17</sub>	uoEcj <sub>17</sub>	fnl Ecj <sub>17</sub>
fnYyh	84	84	82.3	80.29	78.17	77.2	75.84	75	78.13	78.1	77.83	76.65
eƒpbZ	81.61	84.46	82.97	80.97	75.32	72.43	68.58	70.29	74.47	70.81	71.1	68.16
pSubZ	70	66	61.13	60.6	56.81	55.27	54.6	54.23	54.97	53.87	52.87	53.35
dkydkrk	78.38	73.96	72.16	73.82	71.57	69.53	64.81	61.74	63.86	64.42	59.9	61.21
vflky Hjr h vIsr	78.69	77.11	74.8	74.89	73.61	71.72	68.88	66.67	66.55	65.28	64.2	63
eawQyhdkrsg ¼6ca½												
dæ	t uqj h <sub>17</sub>	Qj qj h <sub>17</sub>	epZ <sub>17</sub>	vj s <sub>17</sub>	ebZ <sub>17</sub>	t w <sub>17</sub>	t qkz <sub>17</sub>	vxLr <sub>17</sub>	fl r Ecj <sub>17</sub>	v Dvoj <sub>17</sub>	uoEcj <sub>17</sub>	fnl Ecj <sub>17</sub>
fnYyh	167.2	171	166.43	164	163.86	162.73	164.87	165	164.23	164	164	164.52
eƒpbZ	139.74	138.29	138.61	135.07	133.19	129.1	126.77	120.81	117.5	124.42	127.83	132.42
pSubZ	158	152	146.13	144.4	146.67	148	148.9	150.71	152.97	154.81	145.3	146.9



d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	144.29	140.48	138.23	139.21	139.93	139.13	136.26	133.9	131.1	129.03	127.83	131.83
v <sub>fl</sub> ly <sub>Hj</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> Sr	135.42	133.84	133.46	133.37	132.76	131.69	131.04	129.87	128.48	127.82	127.65	127.32
I j l k d k r y ¼ S ca ½												
dæ	t <sub>u</sub> q <sub>h</sub> 17	Q <sub>i</sub> q <sub>h</sub> 17	e <sub>p</sub> Z 17	v <sub>i</sub> S 17	e <sub>b</sub> Z 17	t <sub>w</sub> 17	t <sub>u</sub> k <sub>b</sub> Z 17	v <sub>x</sub> L <sub>r</sub> 17	f <sub>l</sub> r <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17	v <sub>D</sub> v <sub>o</sub> j 17	u <sub>o</sub> E <sub>c</sub> j 17	f <sub>nl</sub> <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17
fnYyh	127.23	124.54	120.73	121.21	120.24	119.57	120.87	120.07	120.53	120.14	120.07	120.65
e <sub>l</sub> p <sub>b</sub> Z	122.48	128.25	132.97	127.93	126	123.57	126.58	131.23	131.37	131.58	130.83	129.32
p <sub>s</sub> ub <sub>Z</sub>	109.74	108	102.58	99.77	99.55	97.4	95.07	96.52	97.97	99.03	99	101.35
d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	137	137	137	137	135.5	132	131.13	131	131	120	120	120.87
v <sub>fl</sub> ly <sub>Hj</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> Sr	110.58	110.06	109.65	107.62	106.9	105.88	105.59	104.79	105.17	105.56	105.55	106.63
ouLi fr ¼ S ca ½												
dæ	t <sub>u</sub> q <sub>h</sub> 17	Q <sub>i</sub> q <sub>h</sub> 17	e <sub>p</sub> Z 17	v <sub>i</sub> S 17	e <sub>b</sub> Z 17	t <sub>w</sub> 17	t <sub>u</sub> k <sub>b</sub> Z 17	v <sub>x</sub> L <sub>r</sub> 17	f <sub>l</sub> r <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17	v <sub>D</sub> v <sub>o</sub> j 17	u <sub>o</sub> E <sub>c</sub> j 17	f <sub>nl</sub> <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17
fnYyh	88.53	88.89	87.43	86.18	86.62	87	87	87.33	88	88	88	88
e <sub>l</sub> p <sub>b</sub> Z	98.81	98.39	94.42	92.8	91.45	92.6	90.29	92.84	94.6	92.39	91.8	91.45
p <sub>s</sub> ub <sub>Z</sub>	78	78	77.61	75	75	74.13	74.6	73.68	75.3	74.74	75.33	76.9
d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	101.25	102.22	103.39	102.54	102.4	102.93	98.58	97.06	97.66	98.97	100.67	102.66
v <sub>fl</sub> ly <sub>Hj</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> Sr	77.57	77.79	77.72	77.35	77.26	77.27	77.23	77.07	77.32	77.87	78.92	79.13
I k s k r y ¼ S ca ½												
dæ	t <sub>u</sub> q <sub>h</sub> 17	Q <sub>i</sub> q <sub>h</sub> 17	e <sub>p</sub> Z 17	v <sub>i</sub> S 17	e <sub>b</sub> Z 17	t <sub>w</sub> 17	t <sub>u</sub> k <sub>b</sub> Z 17	v <sub>x</sub> L <sub>r</sub> 17	f <sub>l</sub> r <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17	v <sub>D</sub> v <sub>o</sub> j 17	u <sub>o</sub> E <sub>c</sub> j 17	f <sub>nl</sub> <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17
fnYyh	99	99	97.33	96	95.9	92	93.35	97.7	95.9	96	97.57	102.65
e <sub>l</sub> p <sub>b</sub> Z	84.35	83.86	84	84	84	83.93	84	85.29	86.43	85	85.73	86.48
p <sub>s</sub> ub <sub>Z</sub>	93.1	92.36	87.35	82.23	80.45	81.1	80.7	82.03	84.5	85.16	86.37	88.97
d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
v <sub>fl</sub> ly <sub>Hj</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> Sr	86.3	86.45	86.17	85.27	84.77	84.11	83.86	84.08	84.41	85.21	85.43	86.61
I j t e q k d k r y ¼ S ca ½												
dæ	t <sub>u</sub> q <sub>h</sub> 17	Q <sub>i</sub> q <sub>h</sub> 17	e <sub>p</sub> Z 17	v <sub>i</sub> S 17	e <sub>b</sub> Z 17	t <sub>w</sub> 17	t <sub>u</sub> k <sub>b</sub> Z 17	v <sub>x</sub> L <sub>r</sub> 17	f <sub>l</sub> r <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17	v <sub>D</sub> v <sub>o</sub> j 17	u <sub>o</sub> E <sub>c</sub> j 17	f <sub>nl</sub> <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17
fnYyh	108.07	106.07	105.8	103	105.9	104.1	104.42	106.87	107.43	108	107.97	109.68
e <sub>l</sub> p <sub>b</sub> Z	90.58	89	88.06	85.97	84.65	86	86	87.74	87.83	84.03	84.83	85.68
p <sub>s</sub> ub <sub>Z</sub>	94	94	92.45	91.13	89.06	89.33	88.73	90.58	92.03	94.16	94	95.87
d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	92.79	92.7	93	93	91.57	92	90.19	89.48	91.21	90.29	91.27	94.79
v <sub>fl</sub> ly <sub>Hj</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> Sr	94.46	94.06	93.73	93.21	92.76	92.36	92.26	92.39	92.57	92.55	93.15	93.79
i k a v k y ¼ S ca ½												
dæ	t <sub>u</sub> q <sub>h</sub> 17	Q <sub>i</sub> q <sub>h</sub> 17	e <sub>p</sub> Z 17	v <sub>i</sub> S 17	e <sub>b</sub> Z 17	t <sub>w</sub> 17	t <sub>u</sub> k <sub>b</sub> Z 17	v <sub>x</sub> L <sub>r</sub> 17	f <sub>l</sub> r <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17	v <sub>D</sub> v <sub>o</sub> j 17	u <sub>o</sub> E <sub>c</sub> j 17	f <sub>nl</sub> <sub>E</sub> c <sub>j</sub> 17



fnYh	77.2	79	78.1	77	77	76.33	76.74	76.77	76.43	77	77.27	78
eƒcbZ	67.87	67.36	64.13	64	64.29	65	64.26	65.16	67.03	67	67.9	67.97
pSubZ	71.32	73	71.45	69.43	68.23	67.7	66.33	68.58	74.03	74	75.8	78.1
dKdKk	72.29	72.22	69.58	65.43	65.63	65.2	62.42	62.81	67	69	71.23	73.66
vflKjHrH vISr	71.27	71.41	70.76	69.63	69.63	69.3	68.69	68.9	69.7	70.59	71.72	73.01
vkyw												
dæ	t uqj h 17	Qj,qj h 17	epZ 17	vj S 17	ebZ 17	t w 17	t qkbZ 17	v xLr 17	fl r Ecj 17	v DVoj 17	uoEcj 17	fnl Ecj 17
fnYh	12.93	12.79	12.5	13.32	14.76	17.97	20.03	20.13	21.73	23	22.27	18.19
eƒcbZ	14.52	14.96	16.13	17.73	17.23	17.8	16.52	16.87	17.1	18.23	18.97	19.03
pSubZ	8.97	7.93	7	8.23	10	10	10	10	10	10	10.1	10
dKdKk	14.88	14.56	14.16	14.79	14.7	15.03	14.97	14.74	15	15.97	18.4	18.21
vflKjHrH vISr	14.66	13.97	13.54	13.64	13.9	14.53	15.34	15.82	15.68	15.91	16.11	15.9
l; kt +												
dæ	t uqj h 17	Qj,qj h 17	epZ 17	vj S 17	ebZ 17	t w 17	t qkbZ 17	v xLr 17	fl r Ecj 17	v DVoj 17	uoEcj 17	fnl Ecj 17
fnYh	20.73	20	19.93	20	20.97	20.63	21.35	35.67	34	42.28	52.33	55.32
eƒcbZ	13.87	15.21	16.16	17.27	16.74	17.6	17.29	29.77	24.07	34.23	49.17	49.97
pSubZ	17.87	15.96	15.35	15	17.03	18.2	18.13	37.26	31.33	35.81	44.5	52.1
dKdKk	14.79	14.15	13.35	13.43	12.2	14.17	14.23	30.03	23.38	29.45	42.13	41.9
vflKjHrH vISr	14.84	14.61	14.52	14.36	14.07	14.56	15.04	26.02	26.58	30.11	39.07	43.44
VeKj												
dæ	t uqj h 17	Qj,qj h 17	epZ 17	vj S 17	ebZ 17	t w 17	t qkbZ 17	v xLr 17	fl r Ecj 17	v DVoj 17	uoEcj 17	fnl Ecj 17
fnYh	20.7	22.32	24.53	29.21	22.48	35.37	75.65	70.57	45.77	47.17	60.33	43.19
eƒcbZ	16.77	16.36	24.58	25.5	25.19	34.15	67.58	63.65	35.4	28.32	47.2	37.42
pSubZ	15.61	10.93	10	10	20.65	35.83	81.67	78.23	45.67	53.39	64.48	44.68
dKdKk	15.52	27.11	26.19	15.29	11.37	27.4	67.52	46.39	22.93	35.48	40.5	18.79
vflKjHrH vISr	14.67	15.62	16.66	17.35	16.86	21.44	57.29	59.91	40.85	36.99	47.12	36.88
phuh												
dæ	t uqj h 17	Qj,qj h 17	epZ 17	vj S 17	ebZ 17	t w 17	t qkbZ 17	v xLr 17	fl r Ecj 17	v DVoj 17	uoEcj 17	fnl Ecj 17
fnYh	41.67	42.07	42.17	42	42	42	42.84	43.93	43.17	43.31	42.97	40.77
eƒcbZ	42.03	43	43.87	43.6	43	42.97	43	43	43	43	42.93	41.1
pSubZ	42.65	43.75	43.16	43	43.55	43	43.4	44	44	44	44	41.94



d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	42.17	44.81	45.06	44.18	44.23	43.77	43.42	43.06	43.66	43.42	42.77	41.03
v <sub>f</sub> l <sub>y</sub> H <sub>kr</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> S <sub>r</sub>	41.14	41.83	42.38	42.43	42.57	42.52	42.75	43.11	43.48	43.36	43.32	42.5
<b>x ୦/4</b>												
d <sub>æ</sub>	t <sub>u</sub> o <sub>j</sub> h <sub>17</sub>	O <sub>j</sub> o <sub>j</sub> h <sub>17</sub>	e <sub>p</sub> Z <sub>17</sub>	v <sub>i</sub> S <sub>17</sub>	e <sub>b</sub> Z <sub>17</sub>	t <sub>w</sub> <sub>17</sub>	t <sub>g</sub> k <sub>b</sub> Z <sub>17</sub>	v <sub>x</sub> L <sub>r</sub> <sub>17</sub>	f <sub>l</sub> r <sub>17</sub> E <sub>cj</sub>	v <sub>D</sub> v <sub>o</sub> j <sub>17</sub>	u <sub>o</sub> E <sub>cj</sub> <sub>17</sub>	f <sub>nl</sub> E <sub>cj</sub> <sub>17</sub>
f <sub>n</sub> Y <sub>y</sub> h	45.47	45.32	45.57	46	49.17	50	50	52.27	53.83	55.38	53.3	53
e <sub>f</sub> c <sub>b</sub> Z	51.29	53.61	55.45	54.1	53.61	54.83	56.23	56.45	52.87	54.84	54.53	52.84
p <sub>s</sub> u <sub>b</sub> Z	45	45	45	45.67	45.23	46	46.2	46	46	45.35	43.63	42
d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	51.83	50.89	51	51	54.63	57.17	57.16	58.35	59.48	61.16	60	58.45
v <sub>f</sub> l <sub>y</sub> H <sub>kr</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> S <sub>r</sub>	42.8	42.88	43.17	43.38	44.24	44.81	45.26	45.43	46.07	46.53	46.5	45.24
<b>nv<sub>k</sub> 1/2 y<sub>H</sub> j<sub>1/2</sub></b>												
d <sub>æ</sub>	t <sub>u</sub> o <sub>j</sub> h <sub>17</sub>	O <sub>j</sub> o <sub>j</sub> h <sub>17</sub>	e <sub>p</sub> Z <sub>17</sub>	v <sub>i</sub> S <sub>17</sub>	e <sub>b</sub> Z <sub>17</sub>	t <sub>w</sub> <sub>17</sub>	t <sub>g</sub> k <sub>b</sub> Z <sub>17</sub>	v <sub>x</sub> L <sub>r</sub> <sub>17</sub>	f <sub>l</sub> r <sub>17</sub> E <sub>cj</sub>	v <sub>D</sub> v <sub>o</sub> j <sub>17</sub>	u <sub>o</sub> E <sub>cj</sub> <sub>17</sub>	f <sub>nl</sub> E <sub>cj</sub> <sub>17</sub>
f <sub>n</sub> Y <sub>y</sub> h	39	39	41	42	42	42	42	42	42	42	42	42
e <sub>f</sub> c <sub>b</sub> Z	42	42	42	42	42	42	42	42	42.57	43	43	43
p <sub>s</sub> u <sub>b</sub> Z	34	34	34	37.6	38	38	38	38	38	38	38	38
d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
v <sub>f</sub> l <sub>y</sub> H <sub>kr</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> S <sub>r</sub>	40.56	40.45	40.92	41.24	41.56	41.58	41.81	42.09	42.12	42.04	42.22	42.14
<b>pk [k<sub>g</sub> h</b>												
d <sub>æ</sub>	t <sub>u</sub> o <sub>j</sub> h <sub>17</sub>	O <sub>j</sub> o <sub>j</sub> h <sub>17</sub>	e <sub>p</sub> Z <sub>17</sub>	v <sub>i</sub> S <sub>17</sub>	e <sub>b</sub> Z <sub>17</sub>	t <sub>w</sub> <sub>17</sub>	t <sub>g</sub> k <sub>b</sub> Z <sub>17</sub>	v <sub>x</sub> L <sub>r</sub> <sub>17</sub>	f <sub>l</sub> r <sub>17</sub> E <sub>cj</sub>	v <sub>D</sub> v <sub>o</sub> j <sub>17</sub>	u <sub>o</sub> E <sub>cj</sub> <sub>17</sub>	f <sub>nl</sub> E <sub>cj</sub> <sub>17</sub>
f <sub>n</sub> Y <sub>y</sub> h	215	220.71	223	223	225.41	228	231.74	232	228.8	228.1	231	231
e <sub>f</sub> c <sub>b</sub> Z	250	250	250	250	250	250	250	250	248.73	248.77	250	251.23
p <sub>s</sub> u <sub>b</sub> Z	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
v <sub>f</sub> l <sub>y</sub> H <sub>kr</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> S <sub>r</sub>	200.55	200.9	200.24	200.88	201.43	202.68	204.09	204.04	204.28	204	204.66	204.77
<b>ued i S<sub>ca</sub></b>												
d <sub>æ</sub>	t <sub>u</sub> o <sub>j</sub> h <sub>17</sub>	O <sub>j</sub> o <sub>j</sub> h <sub>17</sub>	e <sub>p</sub> Z <sub>17</sub>	v <sub>i</sub> S <sub>17</sub>	e <sub>b</sub> Z <sub>17</sub>	t <sub>w</sub> <sub>17</sub>	t <sub>g</sub> k <sub>b</sub> Z <sub>17</sub>	v <sub>x</sub> L <sub>r</sub> <sub>17</sub>	f <sub>l</sub> r <sub>17</sub> E <sub>cj</sub>	v <sub>D</sub> v <sub>o</sub> j <sub>17</sub>	u <sub>o</sub> E <sub>cj</sub> <sub>17</sub>	f <sub>nl</sub> E <sub>cj</sub> <sub>17</sub>
f <sub>n</sub> Y <sub>y</sub> h	18	18	18	18	18	17.37	17	17	17	17	17	17
e <sub>f</sub> c <sub>b</sub> Z	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
p <sub>s</sub> u <sub>b</sub> Z	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
d <sub>ky</sub> d <sub>kr</sub> k	15.12	15.15	14.98	14.99	15.12	15.15	15.12	15.22	15.24	15.1	15.06	15.07
v <sub>f</sub> l <sub>y</sub> H <sub>kr</sub> r <sub>h</sub> v <sub>l</sub> S <sub>r</sub>												





# स्वास्थ्य ही धन है

खोमचे पर बिकने वाले खाद्य पदार्थों का सेवन करते समय सावधानी बरतें



- सुनिश्चित करें कि खोमचा साफ-सुथरा हो
- सुनिश्चित करें कि खाना ताज़ा हो
- खाना स्वच्छ और उत्तम पदार्थों से बना हो
- जाँच कर लें कि विक्रेता स्वयं स्वस्थ और स्वच्छ हो
- अपशिष्ट पदार्थों के उचित निष्पादन की व्यवस्था हो



उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)  
द्वारा जनहित में जारी

उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के संबंध में किसी प्रकार की सहायता/सुझावों के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन 1800-11-4000 पर कॉल करें

अपनी शिकायत दर्ज करवाने के लिए [www.nationalconsumerhelpline.in](http://www.nationalconsumerhelpline.in) और [www.core.nic.in](http://www.core.nic.in) (दिली प्री नंबर 1800-11-4568) पर भी लॉग ऑन कर सकते हैं।  
ग्रामक विज्ञानों के बारे में शिकायत दर्ज कराने के लिए [www.gama.gov.in](http://www.gama.gov.in) पर लॉग ऑन करें।



**जागो  
ग्राहक  
जागो**



जब अन्याय करे  
कोई विक्रेता...

कन्जूमर फोरम से  
मांगो निवारण उपभोक्ता !

**जिला स्तर**  
20 लाख रुपये  
तक की शिकायतें

**राज्य स्तर**  
20 लाख रुपये से ऊपर,  
1 करोड़ रुपये तक की  
शिकायतें

**राष्ट्रीय स्तर**  
1 करोड़ रुपये से  
अधिक की शिकायतें

अपने क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम  
के लिए देखें

**www.ncdrc.nic.in**

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन :  
1800-11-4000 (टोल फ्री)  
ऑनलाईन शिकायत :  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

  
@consaff  
@jagograhakjago



उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,  
भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

dep 0810130521617

## अध्याय 11

11- वक्र ; द लर फोफु; eu r फ़क़ोर ३

11-1 ; g foHkx vU ck kds k&l kfkufufy f[ k v f/kfu; ekd kHhç' kfi r dj j gkg%

क. आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955

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

11-2 Hkjr ds fo/ku dkmis; vi us Hhukxfj d kds fy, v fHç U k mi yOkdj kukg& bl çkr dj us fy, l jdk kds fy, r v fHç ) kds ar mi çk kds ufufy f[ k 'kfey g%

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

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

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

उपर्युक्त उल्लिखित संवैधानिक उद्देश्यों को प्राप्त करने की जिम्मेदारी केंद्र और राज्य, दोनों, सरकारों की है जिसमें देश के आर्थिक रूप से कमजोर परिवारों/लोगों को सभी आवश्यक वस्तुओं की उचित कीमतों पर पर्याप्त उपलब्धता को सुनिश्चित करना शामिल है। इस राष्ट्रीय उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, केंद्र सरकार द्वारा मानवों के रूप में आम जनता के लिए आवश्यक वस्तुओं के मूल्य, उत्पादन, आपूर्ति और वितरण तथा व्यापार और वाणिज्य को संवैधानिक रूप से सुनिश्चित किया जाएगा। इस प्रयोजन को पूरा करने के लिए, सातवीं अनुसूची की समवर्ती सूची के अनुच्छेद 246, प्रविष्टि सं. 33 के तहत संसद ने 1 अप्रैल, 1955 को



भारत के राष्ट्रपति की सहमति से आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 को पारित किया था। इस अधिनियम के तहत, केंद्र सरकार की शक्तियों को दिनांक 09.06.1978 के आदेश के तहत राज्य सरकारों को व्यापक रूप से प्रत्यायोजित किया गया है।

2. आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 सरकार को, आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति को बनाए रखने अथवा उसमें वृद्धि करने के लिए तथा उचित मूल्यों पर उनके समान वितरण और उनकी उपलब्धता को सुनिश्चित करने के लिए आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों, उत्पादन, आपूर्ति, वितरण आदि को विनियमित करने के लिए सशक्त बनाता है। अधिनियम के तहत अधिकांश शक्तियां केंद्र सरकार द्वारा राज्य सरकारों को इस निर्देश के साथ प्रत्यायोजित की गई हैं कि वे अपनी इन शक्तियों का प्रयोग करेंगे। अधिनियम के तहत, केंद्र सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों और राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों ने अधिनियम के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए उत्पादन, वितरण मूल्य आदि को विनियमित करने के लिए केंद्रीय आदेश जारी किए हैं और वस्तुओं को आवश्यक वस्तुएं घोषित किया है। वर्तमान में, कृषकों, आम जनता और गरीबी रेखा से नीचे के परिवारों के हितों का संरक्षण करने के लिए केवल सात आवश्यक वस्तुओं को आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955 के तहत रखा गया है। आम जनता को आबंटित की जाने वाली आवश्यक वस्तुओं की उचित दरों पर उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत विभिन्न विनियामक आदेश जारी करने, नीतियां और तंत्र बनाने के लिए केंद्र सरकार की शक्तियों का प्रयोग किया जा रहा है, ये मंत्रालय/विभाग और उन्हें आबंटित की गई वस्तुएं निम्नानुसार हैं:-

olrq	Ç' kZ fid foHkx
औषधियां	फार्मास्युटिकल विभाग
उर्वरक, अकार्बनिक, कार्बनिक अथवा मिश्रित	उर्वरक विभाग
'खाद्य पदार्थ' जिसमें खाद्य तिलहन और तेल शामिल है	कृषि एवं सहकारिता मंत्रालय, पशुपालन, डेयरी और मत्स्य पालन विभाग, खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग, खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय, उपभोक्ता मामले विभाग
पूर्णतः सूत से निर्मित हैंक यार्न,	वस्त्र मंत्रालय
पेट्रोलियम और पेट्रोलियम उत्पाद	पेट्रोलियम विभाग
कच्चा जूट और जूट वस्त्र, के	वस्त्र मंत्रालय
खाद्य फसलों के बीज और फल और सब्जियों के बीज	कृषि मंत्रालय
पशुचारे के बीज	कृषि मंत्रालय
जूट के बीज, और	कृषि मंत्रालय और वस्त्र मंत्रालय
बिनौला	कृषि मंत्रालय और वस्त्र मंत्रालय

\* HkZ i nHkZ dhi f j HkZ k ead Pk v kS r Skj [ kZ i nHkZ v kS [ kZ r Skj d j u s d s f y , v i kZ l e x h ' k k f e y g S

3. मंत्रिमंडल के निर्णय के अनुसार, केंद्र सरकार ने दिनांक 29 सितंबर, 2016 को आदेश सा.का.नि. 929 (अ) जारी किया गया और सभी सुसंगत आदेशों को मिला दिया गया तथा यह अनुमति दी गई है कि कोई भी व्यापारी स्वतंत्र रूप से गेहूं, गेहूं उत्पादों (नामत: मैदा, रवा, सूजी, आटा, परिणामी आटा और भूसी), धान, चावल, मोटे अनाज, गुड़ हाइड्रोजेनेटिड वनस्पति तेल अथवा वनस्पति, प्याज, खाद्य तिलहन, खाद्य तेल, दालें तथा चीनी और आलू खरीद सकता है और इसलिए, अन्य बातें समान रहते हुए, इस अधिनियम के तहत जारी किसी आदेश के तहत उसे परमिट अथवा लाइसेंस की आवश्यकता नहीं होगी। खरीद, संचलन, बिक्री, आपूर्ति, वितरण अथवा बिक्री के लिए भंडारण के संबंध में उपबंध खाद्य तिलहनों, खाद्य तेलों और दालों के संबंध में 30.09.2018 तक की अवधि तक के लिए लागू नहीं होंगे।
4. प्रधानमंत्री कार्यालय द्वारा दिये गये निर्देशों के अनुसार, दालों पर स्टॉक सीमा को 17.05.2017 को वापिस ले लिया गया था। यह देखा गया कि दालों की पैदावार पिछले दो वर्षों की तुलना में उतरोत्तर बढ़ रही थी और संपूर्ण उपलब्धता एवं मूल्य स्थिति संतोषजनक थी।
5. पिछले वर्ष की तुलना में, इस वर्ष खरीफ प्याज की कुल बुआई क्षेत्र में लगभग 30% की कमी आई है जिसके कारण प्याज की कीमत असामान्य रूप से बढ़ रही थी। घरेलू उपभोग के लिए प्याज की कीमतों को सीमा में रखने और आम जनता की सुलभता के उद्देश्य से, इस विभाग ने आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के तहत प्याज पर स्टॉक सीमा लगाने को राज्यों को सक्षम करने के लिए दिनांक 25.08.2017 के आदेश के अनुसार अधिसूचना जारी की गई और उसकी वैधता 31.12.2018 तक बढ़ा दी।
6. चीनी के संबंध में, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग ने सूचित किया कि कुछेक क्षेत्र अभी भी सट्टेबाजी गतिविधियों में लिप्त हैं जिससे चीनी की कीमतों में बढ़ोतरी बाजार के बुनियादी सिद्धांतों के अनुसार नहीं हो रही है। इसलिए डीलरों/व्यापारियों द्वारा किसी भी सट्टेबाजी गतिविधियों को हतोत्साहित करने और चीनी की कीमतों में वृद्धि को नियंत्रित करने के उद्देश्य से उन लोगों ने चीनी के डीलरों पर टर्न ओवर सीमाओं एवं स्टॉक होल्डिंग को 28.10.2017 के बाद भी अगले छः माह के लिए जारी रखने का अनुरोध किया। तदनुसार इस विभाग ने खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग और राज्यों/संघ को दिनांक 28.04.2018 तक चीनी के सम्बंध में स्टॉक सीमा निर्धारित करने में सक्षम बनाने हेतु दिनांक 25.10.2017 को अधिसूचना जारी की।
7. चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 का अनुपूरक है। इसका कार्यान्वयन राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के जरिए आवश्यक वस्तुओं आदि की जमाखोरी और चोरबाजारी जैसी गैर-कानूनी और अनैतिक व्यापार पद्धतियों के निवारण के लिए किया जा रहा है। यह अधिनियम केंद्र और राज्य सरकारों को ऐसे व्यक्तियों को नजरबंद करने में सशक्त बनाता है जिनकी गतिविधियां सामान्य रूप में सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत लक्षित समूहों सहित



समुदाय के लिए आवश्यक वस्तुओं के अनुरक्षण के प्रति हानिकारक पाई जाती है।

8. इन अधिनियमों के उपबंधों को लागू करने के लिए, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उल्लंघनकर्ताओं के विरुद्ध कार्रवाई करने के लिए अग्र-सक्रिय होना पड़ेगा और उपभोक्ता मामले विभाग को नियमित रूप से सूचित करना होगा। राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों से प्राप्त रिपोर्टों के अनुसार वर्ष 2017 के दौरान (31.12.2017 तक) 86404 छापे मारे गए, 9495 व्यक्तियों को गिरफ्तार किया गया, 4870 व्यक्तियों पर अभियोग चलाया गया और 349 व्यक्तियों को दोषसिद्ध पाया गया। वर्ष 2017 के दौरान जब्त की गई वस्तुओं का मूल्य 2836.47/- लाख रुपये है। दिनांक 01.01.2017 से 31.12.2017 तक की अवधि के दौरान अधिनियम के तहत 210 व्यक्तियों के विरुद्ध नजरबंदी आदेश जारी किए गए।

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

10. दालों, खाद्य तेलों आदि जैसी आवश्यक खाद्य वस्तुओं में धोखधड़ीपूर्ण व्यापार, चोर-बाजारी, जमाखोरी और गुटबंदी की निगरानी करने के लिए विभिन्न प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा प्रभावी और समन्वित कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए, सचिव उपभोक्ता मामले की अध्यक्षता में इन एजेंसियों के एक समूह का गठन किया गया। खाद्य महंगाई की समीक्षा करने और राज्यों से परामर्श करने के लिए, इस समूह की बैठकें नियमित रूप से आयोजित की जाती हैं और राज्यों तथा अन्य एजेंसियों द्वारा कीमतों को उचित स्तर पर बनाए रखने के उपायों के बारे में सुझाव दिए जाते हैं तथा राज्यों के साथ डाटा/सूचना का आदान-प्रदान किया जाता है और आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत समन्वित कार्य सुनिश्चित की जाती है। अभी तक इस समूह की दस बैठकें आयोजित की जा चुकी हैं। पिछली बैठक (10वीं बैठक) का आयोजन दिनांक 10.08.2017 को किया गया।

11. अधिकारी जिनसे संपर्क किया जाए:- दोनों अधिनियमों – आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 और चोर-बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम 1980 के तहत सक्षम प्राधिकारी – (i) संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110001, (ii) राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों में अधिनियमों के तहत कार्रवाई करने के लिए, राज्यों के खाद्य, नागरिक आपूर्ति/उपभोक्ता संरक्षण विभाग के संयुक्त सचिव (iii) संबंधित क्षेत्र के पुलिस कमिश्नर/आई.जी., पुलिस और (iv) संबंधित



जिले के जिला मजिस्ट्रेट/जिला क्लैक्टर – हैं। इन प्राधिकारियों के अतिरिक्त, इस प्रयोजनार्थ राज्य सरकार, राज्य में जितने चाहे उतने अधिकारियों को शक्तियां प्रदान कर सकती है। नागरिकों/नागरिकों के समूहों/संघों आदि द्वारा जमाखोरों, चोर-बाजारियों, मुनाफाखोरों आदि, जिनकी गतिविधियां आम जनता और बी.पी.एल. परिवारों को आवश्यक वस्तुओं की पर्याप्त और उचित दरों पर उपलब्धता के संबंध में सरकार की स्कीमों के लाभों से वंचित कर सकती हैं, के विरुद्ध सरकारी आदेशों के उल्लंघन के संबंध में की जाने वाली शिकायतें लिखित में अथवा ई-मेल द्वारा किसी भी प्राधिकारी को की जा सकती हैं, इन दोनों अधिनियमों का कार्यान्वयन, आम जनता की जागरूकता और राज्य और संघ राज्य क्षेत्रों की पुलिस की अग्र-सक्रियता और संबंधित विभागों नामतः नागरिक आपूर्ति, उर्वरक/कृषि, स्वास्थ्य आदि पर निर्भर करता है।



स्वयं को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाने के लिए

# ग्राहक अपने अधिकार जानें



### एक सतर्क उपभोक्ता बनें, अपने अधिकार जानें

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

### शिकायत कहां करें?

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



### उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार  
कुपि भवन, नई दिल्ली-110001  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)  
@consaff

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

**राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर  
1800-11-4000**

आप अपनी शिकायत दर्ज करवाने के लिए [www.nationalconsumerhelpline.in](http://www.nationalconsumerhelpline.in) एवं [www.core.nic.in](http://www.core.nic.in) पर भी लॉग इन कर सकते हैं। ग्रामक विज्ञापनों के संबंध में शिकायत दर्ज करवाने के लिए [www.gama.gov.in](http://www.gama.gov.in) पर लॉग इन करें।





## अध्याय 12

### 12- ct V , ofoUk i qj kkk

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

#### 12-1 dk Z

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



जाए कि यह आंतरिक वित्त प्रभाग के परामर्श से जारी किया गया है,

- ✧ विभाग के आउटकम बजट को तैयार करने में सहायता करना और समन्वय करना,
- ✧ अपेक्षित दृढ़ता के साथ स्कीमों/परियोजनाओं का उच्च गुणवत्ता मूल्यांकन और मूल्यांकन सुनिश्चित करना,
- ✧ अधीनस्थ प्राधिकारियों को शक्तियों के पुनः प्रत्यायोजन के प्रस्तावों की जांच करना,
- ✧ स्वयं को स्कीमों के साथ व्यापक रूप से सम्बद्ध रखना और महत्वपूर्ण व्यय के प्रस्तावों के साथ उनके आरम्भिक स्तर से जुड़े रहना,
- ✧ परियोजनाओं और अन्य सतत् स्कीमों के मामले में स्वयं को प्रगति/निष्पादन के मूल्यांकन से जोड़े रखना और यह देखना कि बजट तैयार करते समय ऐसे मूल्यांकन अध्ययनों को दृष्टिगत रखा जाता है,
- ✧ लेखा परीक्षा आपत्तियों के निपटान, निरीक्षण रिपोर्टों, प्रारूप लेखा परीक्षा पैराओं आदि की निगरानी करना।
- ✧ विभाग और इसके प्रशासनिक नियन्त्रण में आने वाले संगठनों के अधिकारियों के विदेशी दौरों की जांच करना।
- ✧ वित्त समिति और भारतीय मानक ब्यूरो की कार्यकारी समिति में केंद्र सरकार का प्रतिनिधित्व करना।
- ✧ लेखा परीक्षा रिपोर्टों और लेखों के पुनर्विनियोजन के संबंध में त्वरित कार्रवाई करना।
- ✧ सहमति अथवा परामर्श के लिए वित्त मंत्रालय को भेजे जाने के लिए अपेक्षित, व्यय के सभी प्रस्तावों की जांच करना।
- ✧ वित्त मंत्रालय द्वारा वांछित निर्धारित विवरणों, रिपोर्टों और विवरणियों का नियमित रूप से और निर्धारित समय पर प्रस्तुत करना सुनिश्चित करना।



12-2 mi HkDr key sfHkx dsl Ecu keafok o'kZ 2002&03 l s2017&18 fHnl Ecl ] 2017 rd vufuf e½ d sct V vufuku½ l akkkr vufuku½ k okL fod Q; d kn' kZs oky kfooj . k (करोड़ रुपये में )

o'kZ	ekL l E; k	ct V vufuku			l akkkr vufuku			okL fod		
		; k\$ uk xr	; k\$ u\$ k	d g	; k\$ uk xr	; k\$ u\$ k	d g	; k\$ uk xr	; k\$ u\$ k	d g
2002-2003	39	10.15	52.48	62.63	7.50	75.33	82.83	7.13	88.85	95.98
2003-2004	18	9.67	24.76	34.43	9.67	32.98	42.65	8.24	34.85	43.09
2004-2005	18	18.25	32.55	50.80	18.25	64.81	83.06	36.11	43.26	79.37
2005-2006	17	107.94	56.90	164.84	90.00	59.89	149.89	86.09	34.04	120.13
2006-2007	17	163.00	68.00	231.00	150.00	52.66	202.66	133.96	35.43	169.39
2007-2008	17	213.00	57.24	270.24	150.00	54.35	204.35	105.83	36.68	142.51
2008-2009	15	209.00	55.03	264.03	160.00	253.65	413.65	142.33	189.42	331.75
2009-2010	16	209.00	271.90	480.90	164.00	264.86	428.86	146.23	231.52	377.75
2010-2011	16	220.00	269.00	489.00	198.00	521.72	719.72	187.92	513.96	701.88
2011-2012	16	225.00	375.36	600.36	185.00	337.61	522.61	175.62	330.89	506.51
2012-2013	16	241.00	383.09	624.09	150.00	363.10	513.10	126.40	360.85	487.25
2013-2014	16	241.00	361.70	602.70	192.00	266.66	458.66	180.08	260.00	440.08
2014-2015	16	220.00	90.79	310.79	140.00	90.88	230.88	131.93	82.59	214.52
2015-2016	17	180.00	96.77	276.77	176.47	144.66	321.13	161.31	140.93	302.24
2016-2017	16	1050.00	207.11	1257.11	3539.00	286.50	3825.50	7019.68	234.71	7254.3
2017-2018	15	3645.00	99.45	3744.45	3630.40	103.45	3733.85	3572.64	81.45	3654.09*

\* प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा यथासं सूचित के अनुसार अनन्तिम व्यय 31 दिसम्बर, 2017 तक का है और इसमें अन्य मंत्रालयों/विभागों के पक्ष में प्राधिकृत की गई 22.22 (20.16 + 2.06) करोड़ रुपए की राशि शामिल है।

12-3 y \$ k&i j HkDr sc \$ k k ad kl kj

fuf; U-d , oegky \$ ki j HkDr dhcdk ky \$ k&i j HkDr fji kZ j d hxbZ dk ZkZ Ecu k u k उपभोक्ता मामले विभाग से सम्बन्धित लेखा-परीक्षा प्रेक्षकों के सम्बन्ध में की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों की स्थिति (31.12.2017 की स्थिति के अनुसार)।

eaky; @foHkx dk ule	l H, t H dho'kZ 2015 dhfji kZ	l H, t H dho'kZ 2016 dhfji kZ	d g ¼ \$ 2½
	(1)	(2)	(3)
mi HkDr k eley \$ [ k k , oal koZ fud forj . k eaky; ½ mi HkDr k eley sfHkx ½	3	1	4



**उत्सुकता जगाने वाले विज्ञापन आपको मूर्ख बना सकते हैं!**

**\*शर्त लागू के बारे में पूछताछ करें**



**आपके सपनों का घर**

अब केवल ₹14.5 लाख\* में

\*शर्त लागू



**जाँच करें \*शर्त लागू का क्या मतलब है?**

- \* कर्ज व्यवस्था के लिए शुल्क अतिरिक्त
- \* पार्किंग के लिए शुल्क अतिरिक्त
- \* अग्नि प्रतिरोधक शुल्क अतिरिक्त
- \* सुरक्षा शुल्क अतिरिक्त
- \* बाहरी निर्माण शुल्क अतिरिक्त
- \* और बहुत कुछ...

सिर्फ विज्ञापन के आधार पर निर्णय न लें, सभी पहलुओं को जाँच-परख कर ही अपनी मेहनत की कमाई को निवेश करें।

**जागो ग्राहक जागो**

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

राष्ट्रीय उपभोक्ता  
हेल्पलाइन नम्बर  
**1800-11-4000**



**उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय**

उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार  
वेबसाइट: [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)  
द्वारा जनहित में जारी

आप अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए [www.nationalconsumerhelpline.in](http://www.nationalconsumerhelpline.in) और [www.conc.nic.in](http://www.conc.nic.in) (दैनिक 24 घंटे 1800-11-4000) पर भी जाँच कर सकते हैं।  
सर्वेक्षण विभाग के वेबसाइट [www.gama.gov.in](http://www.gama.gov.in) पर जाँच कर सकते हैं।

## अध्याय 13

### 13- हिन्दी के विकास

#### 13.1 हिन्दी के विकास; ए वी एच ए

इस विभाग का हिन्दी प्रभाग आर्थिक सलाहकार के पर्यवेक्षण में कार्यरत है, जिनकी सहायता के लिए संयुक्त निदेशक (राजभाषा), सहायक निदेशक (राजभाषा) तथा एक वरिष्ठ अनुवादक एवं एक कनिष्ठ अनुवादक और दो आशुलिपिक हैं। हिन्दी अनुभाग, विभाग के सभी अनुवाद कार्यों को संपन्न करता है और विभाग में तथा इसके साथ-साथ सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों एवं उनके क्षेत्रीय संगठनों में भारत सरकार की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जिम्मेदार है। वर्ष के दौरान की गई महत्वपूर्ण गतिविधियां निम्न प्रकार हैं:

1. वर्ष के दौरान राजभाषा अधिनियम तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों उपबंधों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त कार्यवाही की गई।
2. राजभाषा अधिनियम, 1963 और उसके अधीन बनाए गए नियमों के उपबंधों का समुचित अनुपालन सुनिश्चित करने के लिए विभाग में जांच बिन्दुओं की स्थापना की गई है। इन जांच बिन्दुओं के प्रभावी अनुपालन के लिए कारगर कदम उठाए गए।



[माननीय मंत्री जी एवं सचिव (उपभोक्ता मामले)]



### 13-2 i qj kkk

- (i) राजभाषा विभाग द्वारा संघ की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जारी किए गए वर्ष 2017-18 के वार्षिक कार्यक्रम पर जारी किए गए आदेशों को विभाग तथा इसके सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में अनुपालन के लिए परिचालित किया गया। इस संबंध में हुई प्रगति पर तिमाही रिपोर्टों के जरिए निगरानी रखी गई और राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकों में उन पर समीक्षात्मक/आलोचनात्मक चर्चा की गई।
- (ii) वर्ष के दौरान विभाग तथा उसके सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा नीति को लागू करने में हुई प्रगति की समीक्षा करने के लिए विभाग में गठित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकें नियमित रूप से आयोजित की गईं। इन बैठकों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ावा देने पर जोर दिया गया।
- (iii) मंत्रालय की हिन्दी सलाहकार समिति की बैठक दिनांक 03 अक्टूबर, 2016 को आयोजित की गई।

### 13-3 cks kgu ; k\$ uk a

- (i) वर्ष के दौरान विभाग में केन्द्रीय सरकार के कर्मचारियों को हिन्दी में टिप्पण तथा मसौदा लिखने के लिए राजभाषा विभाग द्वारा जारी नकद पुरस्कार योजना जारी रखी गई।
- (ii) विभाग के कर्मचारियों को अंग्रेजी के अलावा हिन्दी में टाइपिंग का कार्य करने के लिए विशेष प्रोत्साहन भत्ता भी दिया जाता रहा।
- (iii) विभाग में 01.09.2017 से 15.09.2017 तक हिन्दी पखवाड़े का आयोजन किया गया। इस पखवाड़े के दौरान विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों को अपना सरकारी कामकाज हिन्दी में करने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु विभिन्न प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया। दिनांक 16 अक्टूबर, 2017 को आयोजित एक पुरस्कार वितरण समारोह में इन प्रतियोगिताओं के विजेताओं को माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री के कर-कमलों द्वारा पुरस्कार वितरित किए गए।

### 13-4 vU xfr fof/k ka

- (i) हिन्दी में नोटिंग ड्राफ्टिंग का अभ्यास कराने, कम्प्यूटर पर हिन्दी में कार्य करने और तिमाही रिपोर्ट भरने की जानकारी देने के लिए विभाग में समय-समय पर कार्यशालाएं आयोजित की गईं।
- (ii) विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों से रुचिकर पुस्तकों की जानकारी मांगी गई और पुस्तकालय को वे पुस्तकें खरीदने के लिए कहा गया। विभाग के पुस्तकालय द्वारा हिन्दी समाचार – पत्र, पत्रिकाएं तथा जरनल नियमित रूप से खरीदे गए।

(iii) विभाग में ही नहीं, वरन् इसके सम्बद्ध तथा अधीनस्थ कार्यालयों में भी सरकारी कामकाज में हिन्दी के उत्तरोत्तर प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए निरंतर प्रयत्न किए गए ।



¼pLd kj for j . k l ekj kq½



## अन्तर्राष्ट्रीय महिला दिवस पर महिलाओं को सशक्त उपभोक्ता बनाने में हमारा विशेष प्रयास



### सही माप और तोल वाले उत्पाद खरीदें और सन्तुष्ट होने पर भुगतान करें

- यदि उत्पाद की मात्रा उस पर लिखी गई मात्रा से कम है तो आपको, आपके पैसे की सही कीमत नहीं मिल रही है।
- बाट और माप के अनुचित तरीकों का प्रयोग करने वाले विक्रेताओं से सावधान रहे।
- सुनिश्चित करें कि बाट एवं माप की स्टैम्पिंग हुई है।
- बाट और माप से सम्बन्धित नियम एवं अधिनियम उपभोक्ताओं के लाभ के लिए हैं।



**उपभोक्ता मामले विभाग**  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार  
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

  
**@consaff**  
**@jagograhakjago**



dsxp-08101/1300/08/08/17

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें : [www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)





## अध्याय 14

### 14 उपभोक्ता शिकायतों का निपटारा

भारत सरकार प्रभावी एवं सक्षम शासन को बढ़ावा देने के लिए प्रौद्योगिकी का उपयोग अधिकतम संभाव्य सीमा तक करने पर विचार कर रही है। उपभोक्ता अनुकूल सेवाएं प्रदान करने के उद्देश्य को हासिल करने के लिए, विभाग ने अपने विभिन्न कार्यों को डिजिटलाईज्ड किया है। इलैक्ट्रॉनिक शासन पहलों का एक संक्षिप्त अवलोकन नीचे दिया गया है:—

#### 14.1 ऑनलाइन शिकायतों का निपटारा

उपभोक्ता मामले विभाग के पास पूर्ण स्वचालित न्याय-निर्धारण प्रक्रिया है। राष्ट्रीय संसूचना केन्द्र (एन.आई.सी.) की ई-ऑफिस पर आधारित इलैक्ट्रॉनिक फाइलें विभाग में थोक में न्याय निर्धारण का आधार बनती हैं। इसने सरल, तेज और पारदर्शी निर्णय लेने में मदद की है और उत्पादकता को बढ़ावा दिया है।

#### 14.2 ऑनलाइन शिकायतों का निपटारा

“खाद्य सुरक्षा एवं उपभोक्ता सशक्तिकरण की दिशा में सतत विकास के 3 वर्ष” को विभाग की वेबसाइट (<http://consumeraffairs-nic-in>) पर प्रकाशित किया गया है।

#### 14.3 ऑनलाइन शिकायतों का निपटारा

वर्ष 2017 के दौरान, राष्ट्रीय संसूचना केन्द्र (एन.आई.सी.) द्वारा इन-हाऊस विकसित वेब पोर्टल <http://consumerhelpline-gov-in> के उन्नत संस्करण 2.0 को विभाग द्वारा लांच किया गया था। नया संस्करण एक प्रभावी एवं कुशल बहुस्तरीय शिकायत निपटान प्रणाली प्रदान करता है। यह पोर्टल उपभोक्ता विवाद समाधान प्रक्रिया के विभिन्न हितधारकों को एकीकृत करता है और प्रभावी एवं कुशल उपभोक्ता विवाद समाधान तंत्र सभी के लिए लागू करने का एक समान मंच प्रदान करता है।

#### 14.4 ऑनलाइन शिकायतों का निपटारा

उपभोक्ता कल्याण कोष योजना के तहत प्रस्तावों को ऑनलाइन मंगवाया गया था और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के सत्यापन के प्रक्रिया को गैर सरकारी संगठन दर्पण पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया।

#### 14.5 ऑनलाइन शिकायतों का निपटारा

एन.आई.सी. द्वारा इन-हाऊस विकसित ऑनलाइन एप्लीकेशन मूल्य निगरानी तंत्र के माध्यम से 22 आवश्यक वस्तुओं के प्रतिदिन के खुदरा एवं थोक मूल्यों को भारत के सभी 101 केन्द्रों से एकत्रित किया जा रहा है।

देश भर में स्थित 101 केन्द्रों से प्राप्त होने वाले 22 आवश्यक वस्तुओं के मूल्य आंकड़ों के संग्रहण और समेकन की प्रक्रिया को पूर्णतः स्वचालित बनाया गया है और राज्य सरकारों द्वारा 95% से अधिक कीमतों की रिपोर्टिंग ऑनलाइन प्रणाली के माध्यम से की जा रही है। रिपोर्टें तैयार की जाती हैं और विभिन्न नीति-निर्माता प्राधिकारियों को परिचालित की जाती है। वर्ष 2017-18 से 2019-20 की अवधि के लिए मूल्य निगरानी कक्षों के सुदृढीकरण की स्कीम को अनुमोदित किया गया है। प्रत्येक केन्द्र के लिए ठेके पर नियुक्त एक कर्मचारी (डाटा एंट्री ऑपरेटर) के पारिश्रमिक और जियो – टैगिंग सुविधायुक्त हाथ से चलने वाली डिवाइस जैसी नई विशेषताओं को शामिल करने के लिए इस स्कीम को सुदृढ बनाया गया है। यह भी प्रस्ताव है कि देश के प्रत्येक जोन में कुल 5 प्रशिक्षण-सह-सेमिनार आयोजित किए जाएं। मूल्य निगरानी कक्ष द्वारा कीमतों की क्राउड सोर्सिंग करने के लिए दिनांक 21 दिसंबर, 2017 को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के अवसर पर एक सॉफ्टवेयर भी आरंभ किया गया था।

### 146 | ksky ehM k%

विभाग ने सोशल मीडिया के माध्यम से उपभोक्ताओं तक पहुंचने के लिए विभिन्न उपाय प्रारंभ किये हैं। विभाग ने विभिन्न उपभोक्ता जागरूकता सामग्री को यू-ट्यूब चैनल और फेसबुक पर अपलोड किया है। दो ट्विटर हैंडलों – ई कामर्स से संबंधित शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए @consaff और उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता पैदा करने के लिए @jagograhakjago – को अभी प्रयोग में लाया जा रहा है।

### 147 d,uQks

देश भर के उपभोक्ता मंचों एवं आयोगों के स्वचालन एवं नेटवर्किंग को विभाग की कॉन्फोनेट परियोजना द्वारा सहयोग दिया जा रहा है जिसे राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एन.आई.सी.) द्वारा कार्यान्वित किया जा रहा है। वर्ष के दौरान, उपभोक्ता हेल्पलाइन के लिए मोबाइल एप्प का शुभारंभ, कॉन्फोनेट एवं जागरूक उपभोक्ता द्वारा बारकोड स्कैन करके उत्पाद का विस्तृत विवरण जानना इत्यादि जैसी विभिन्न अन्य सूचना प्रौद्योगिकी पहलें प्रारंभ की गईं।

### 148 v,uykbu e,My vuqksu ç. ky h

ऑनलाइन आवेदन देने और ऑनलाइन अनुमोदन को सक्षम बनाने के लिए विधिक मापविज्ञान प्रभाग द्वारा मॉडलों के अनुमोदन की प्रक्रिया को स्वचालित कर दिया गया है।

### 149 vU b&xou i gy%

विभिन्न ई गवर्नेंस परियोजनाओं जैसे कि कॉम्पडी डी ओ, ई-ग्रंथालय, आरटीआई (सूचना का अधिकार) सॉफ्टवेयर, ई-समीक्षा, संसद प्रश्नोत्तर, बी.ए.एस. (बायोमीट्रिक उपस्थिति प्रणाली), ई आगन्तुक, सीपीजीआरएमएस, वीएलएमएस (वीवीआईपी पत्र निगरानी प्रणाली), एवीएमएस (मान्यता प्राप्त रिक्ति निगरानी प्रणाली), ई टेंडरिंग/निविदा एवं प्रोक्योरमेंट एवं डीओपीटी साइट और स्पैरो पर दिये गये रिक्ति के विवरण, जो राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एन.आई.सी.) द्वारा मुख्य रूप से किया गया, को विभाग में सफलतापूर्वक

कार्यान्वित किया गया है। राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एन.आई.सी.) माननीय प्रधानमंत्री के प्रगति सम्मेलन के दौरान पूर्ण सहयोग भी प्रदान कर रहा है।

### 14-10 Hkj r h ekud C jks1@hv kbZ | -/eafMft Vhdj . k%

भारतीय मानक ब्यूरो, भारत सरकार के डिजिटल इंडिया के दृष्टिकोण के अनुरूप सक्रिय रूप से अपनी गतिविधियों को डिजिटल करने की प्रक्रिया में है। इस प्रयास के एक अंग के रूप में निम्नलिखित पहलें की गई हैं:

i) भारतीय मानक ब्यूरो में मानक निर्माण गतिविधि के प्रबंधन के लिए एक सॉफ्टवेयर परिचालन में है। यह साफ्टवेयर मानकों के निर्माण एवं उनके संशोधनों में शामिल सभी चरणों को स्वचालित करता है। इस सॉफ्टवेयर को सहयोगी गतिविधियों यथा समितियों का प्रबंधन समिति के सदस्यों, बैठकों, अंतर विभागीय समन्वय, रियल टाइम रिपोर्ट का जारी होना इत्यादि को पूरा करने के लिए और अधिक परिवर्धित किया गया है। यह बाह्य उपयोगकर्ता को सुलभता से प्रासंगिक मानकों को खोजने एवं ऑनलाइन परिसंचरण में प्रकाशित किसी भी भारतीय मानक या दस्तावेज पर अपनी अभियुक्ति देने में सक्षम बनाता है।

ii) सी-डैक, नोएडा द्वारा भारतीय मानक ब्यूरो के प्रमुख गतिविधियों को स्वचालित करने के लिए एक एकीकृत वेब पोर्टल विकसित किया जा रहा है। परियोजना के प्रथम चरण का शुभारंभ 15 मई, 2017 को किया गया। यह पोर्टल आवेदकों/लाइसेंसधारकों को नये लाइसेंसों के लिए आवेदन करने, नवीनीकरण, समायोजन, फीसों/शुल्कों का भुगतान इत्यादि को ऑनलाइन करने को समर्थकारी/सक्षम बनाता है। भारतीय मानक ब्यूरो इन अनुरोधों को प्रोसेस (संसाधित) कर सकता है और अपने निर्णयों की सूचना ऑनलाइन दे सकता है। इसके अलावा, प्रबंधन प्रणाली की प्रक्रियाओं को भी ऑनलाइन किया गया है। इस पोर्टल के शेष बचे मॉड्यूल निमार्णाधीन हैं।

iii) एक ऑनलाइन वेब पोर्टल अनिवार्य पंजीकरण योजना के प्रबंधन के लिए प्रचालन में है। मौजूदा ई-मेल सुविधाओं के अलावा, संबंधित हितधारकों को एसएमएस एलर्ट/अधिसूचना की सुविधा मुहैया कराने के लिए एसएमएस गेटवे को भी एकीकृत किया गया है।

iv) भारतीय मानक ब्यूरो के अंतर्राष्ट्रीय संबंध विभाग की जरूरतों को पूरा करने के लिए डब्ल्यू.टी.ओ.-टी.बी.टी. अधिसूचनाओं को प्रदर्शित करने के लिए माड्यूल को परिवर्धित किया गया है। यह बाह्य उपयोगकर्ताओं को ई-मेल सूचनाएं प्राप्त करने के लिए खुद को पंजीकृत करने में सक्षम बनाता है। यह हितधारकों को टिप्पणियां प्रस्तुत करने और स्पष्टीकरण ऑनलाइन प्राप्त करने की सुविधा प्रदान करता है।

v) स्मार्ट फोन से शिकायत दर्ज कराने के लिए एक एंड्रॉयड मोबाइल एप्प प्रचालन में है। इस एप्प को इसे सूचनापरक उपयोगकर्ता के अनुकूल एवं कुशल बनाने के लिए और अधिक प्रभावी बनाया गया है। यह एप्प गुगल और एम-सर्विस एप्प स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है।

केन्द्रीय सार्वजनिक अधिप्रापण पोर्टल के ई प्रोक्योरमेंट मॉड्यूल को भारतीय मानक ब्यूरो में कार्यान्वित किया गया है और अभी परिचालन में है।





# अध्याय 15

15- वृत्तान्त प्रतिलिपि; वृत्तान्त प्रतिलिपि; वृत्तान्त प्रतिलिपि; वृत्तान्त प्रतिलिपि : 1। स  
 फोडक @ हवि वल सुद व/दक; कदहल ङ; क

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

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

वृत्तान्त प्रतिलिपि; वृत्तान्त प्रतिलिपि; वृत्तान्त प्रतिलिपि; वृत्तान्त प्रतिलिपि @ फोडक @ हवि वल  
 1 सुद @ efgyk de ङ; क; क n' कसोक फोज . क  
 31-12-2017 द हलफर दsvubkj ½

िनलेय	लोह-र ल ङ; क	रसिक de ङ; क dhdg ल ङ; क	दके 3 eal sfuefy fl kr l sl ahr de ङ; क; क						हवि वल ल सुद	efgyk
			वृत्तान्त प्रतिलिपि	वृत्तान्त प्रतिलिपि	वृत्तान्त प्रतिलिपि	फोडक				
						-f'V ck/kr	J.o.k fnOkr	vflFk fnOkr		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
लेय d-	176	128	16	10	17	-	-	01	02	14
लेय [क जक्ति f=r	173	141	20	06	11	-	-	04	-	32
लेय [क जक्ति f=r ½	248	117	22	04	18	01	01	03	-	31
लेय x	589	347	78	29	47	-	02	03	02	46
दग	1186	733	136	49	93	01	03	11	04	123

संकलन में उपभोक्ता मामले विभाग और इस विभाग के निम्नलिखित संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों से संबंधित सूचना शामिल है:-



राष्ट्रीय परीक्षण शाला – कोलकाता

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली

विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची

क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं – (अहमदाबाद, बेंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद, गुवाहाटी, नागपुर, वाराणसी)

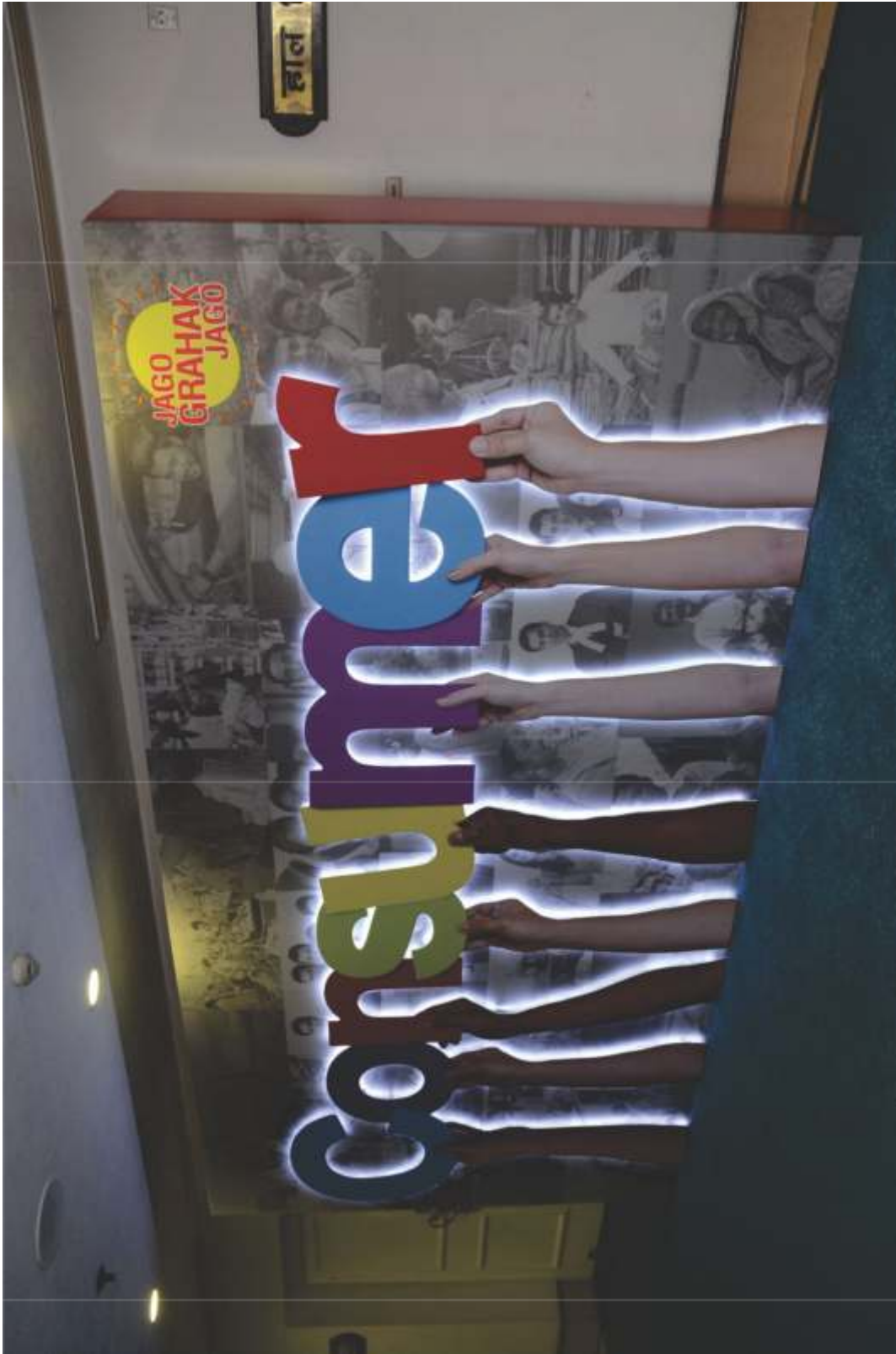
15-1 Hkjr h ekud C jksevud for t kfr; k@vud for t ut kfr; k@vU fi NMk oxkZ , oafnQk Qfa ; kdsfy, vkj{k kA

दिसम्बर, 2017 के अनुसार, समूह क (वैज्ञानिक संवर्ग एवं गैर वैज्ञानिक संवर्ग) ख एवं ग (पूर्व में समूह घ, सहित) कुल कर्मचारियों की संख्या 1411 थी। अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ा वर्गों एवं दिव्यांग व्यक्तियों के समूहवार प्रतिनिधित्व नीचे दिये गये हैं:

l egv	or Zku fLFkr	vuq l for t kfr	vuq l for t ut kfr	vU fi NMk oxZ	fnQk	fnQk vud for	t ut kfr Hv vZl fud
d kskud l axZ	461	89	23	100	05	-	-
d kskud l axZ	37	11	02	03	01@	01@	03
[k	425	75	19	07	05	-	-
x	339	71	33	83	15	-	01
?	149	61	11	02	02	-	-
d	<b>1411</b>	<b>307</b>	<b>88</b>	<b>195</b>	<b>28</b>	<b>01</b>	<b>04</b>

@ एक कर्मचारी जो अनुसूचित जनजाति वर्ग से से, एक दिव्यांग भी है, इसलिए उन्हें दोनों जगहों जो कि दिव्यांग एवं दिव्यांग- अनुसूचित जनजाति है, में गिना गया है।

\* छठे केन्द्रीय वेतन आयोग की सिफारिशों पर भारत सरकार के निर्णय के अनुसार प्रशिक्षण पूरा करने पर समूह 'घ' के कर्मचारियों को अब समूह 'ग' के रूप में माना जाता है।





**उपभोक्ता मामले विभाग**  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय



**सृजनात्मक प्रतिभाओं को आमंत्रण...**

**मैस्कॉट,**  
**जिंगल व विडियो क्लिप्स**  
**बनाइये**  
**'जागो ग्राहक जागो' -**  
**उपभोक्ता जागरूकता अभियान के लिए !**

**मैस्कॉट**

जो एक स्मार्ट और जागरूक  
उपभोक्ता को दर्शाये

प्रथम पुरस्कार : रु. 50,000  
द्वितीय पुरस्कार : रु. 25,000  
तृतीय पुरस्कार : रु. 10,000

**जिंगल**

3 से 5 मिनट की अवधि का  
जिंगल जिसके शब्द और संगीत  
याद रहें और उपभोक्ता के अधिकारों  
को उजागर करें

प्रथम पुरस्कार : रु. 25,000  
द्वितीय पुरस्कार : रु. 20,000  
तृतीय पुरस्कार : रु. 15,000

**विडियो क्लिप्स**

अधिकतम अवधि : 2 मिनट जो यूट्यूब  
पर अपलोड की जा सकें तथा उपभोक्ता  
के अधिकारों और शिकायत निवारण के  
उपायों के बारे में जानकारी बढ़ावें

प्रथम पुरस्कार : रु. 50,000  
द्वितीय पुरस्कार : रु. 30,000  
तृतीय पुरस्कार : रु. 20,000

**प्रविष्टियों को जमा करना**

- ❖ प्रविष्टियाँ **my GOV** [www.mygov.in](http://www.mygov.in) के क्रिएटिव कॉर्नर सेक्शन पर भेजी जा सकती हैं।
- ❖ प्रविष्टियाँ जमा करने के लिए नियम और शर्तें तथा तकनीकी मापदंड MyGov और विभाग की वेबसाइट [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in) पर दिये गये हैं।
- ❖ प्रतियोगिता केवल 28 वर्ष की आयु तक के भारत के सभी नागरिकों के लिए ही है।
- ❖ प्रविष्टियाँ जमा करने की अंतिम तिथि **28.07.2017** है।
- ❖ प्रविष्टियों प्रतिभागियों का मूल कार्य होना चाहिए और किसी भी तीसरे पक्ष के बौद्धिक संपदा अधिकारों का उल्लंघन नहीं होना चाहिए।

विवरण के लिए [www.mygov.in](http://www.mygov.in) व [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in) देखें।



**उपभोक्ता मामले विभाग**  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,  
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110001  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन  
1800-11-4000 व 14404 (टोल फ्री)  
ऑनलाइन शिकायत  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)







# अध्याय 16

16 अनुसूची में दिव्यांग व्यक्तियों की संख्या दर्शाने वाला विवरण (31.12.2017 की स्थिति के अनुसार)

16-1 अनुसूची में दिव्यांग व्यक्तियों की संख्या दर्शाने वाला विवरण (31.12.2017 की स्थिति के अनुसार)

विभिन्न समूहों में दिव्यांग व्यक्तियों की संख्या दर्शाने वाला विवरण (31.12.2017 की स्थिति के अनुसार)

वर्ग	लिंग	संख्या	दिव्यांगता का स्तर		
			अज्ञात	कम	अधिक
1	2	3	4	5	6
कुल	176	128	-	-	01
पुरुष	173	141	-	-	04
महिला	248	117	01	01	03
कुल	589	347	-	02	03
कुल	1186	733	01	03	11

अज्ञात - 1

कम - 2

अधिक - 3

संख्या दर्शाने वाला विवरण (31.12.2017 की स्थिति के अनुसार)

i) भारत सरकार के निर्देशानुसार दिव्यांग व्यक्तियों को समूह क, ख, ग एवं घ पदों के तहत सीधी भर्ती में 3% आरक्षण प्रदान किया जा रहा है। इसके अलावा, समूह ग एवं घ में पदोन्नति की स्थिति में 3% रिक्तियां, जिसमें सीधी भर्ती, जो 75% से अधिक न हो, को दिव्यांगों के लिए भी आरक्षित किया जा रहा है।



ii) भारतीय मानक ब्यूरो सामान्य कर्मचारियों के लिए अनुमत्य 8 आकस्मिक अवकाश के बदले में दिव्यांगों को 12 आकस्मिक अवकाश भी प्रदान करता है।

iii) इसके अलावा, दिव्यांग व्यक्तियों को अन्य कर्मचारियों के लिए दर से दोगुनी दरों पर परिवहन भत्ता जो कि कम से कम 2250 /- रुपये प्रति माह से कम नहीं होगा, का भुगतान किया जा रहा है।

### 16-2 दिव्यांग कर्मचारियों के लिए अनुमत्य अवकाश के बदले में दिव्यांगों को 12 आकस्मिक अवकाश भी प्रदान करता है।

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के निवारण संबंधी माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिशा-निर्देशों के अनुसरण में उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा 3 अगस्त, 1998 को एक शिकायत समिति का गठन किया गया था जिसका पुनर्गठन 08.11.2013 को और उसके उपरान्त जुलाई, 2016 और 25 मई, 2017 में किया गया। महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में उपभोक्ता मामले विभाग में आंतरिक शिकायत समिति का पुनर्गठन इस विभाग के सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से किया गया जो कि निम्नानुसार है:-

क्र.सं.	अधिकारी	पद
1	वि.ज. फो	व.स. अधिकारी
2	फुंस्क. अधिकारी	अ.स. अधिकारी
3	ओ.बी.डी. / व.ह. - 1	अ.स. अधिकारी
4	व.ज. फो अधिकारी	अ.स. अधिकारी & वि.ज. फो
5	व.स. अधिकारी	अ.स. अधिकारी

क्रम संख्या 1,3,4 और 5 पर निर्दिष्ट अधिकारी महिलाएं हैं।

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

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

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

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

3. गत वर्ष के दौरान विभाग में कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई।

# स्वच्छ जल की है पहचान...

*Jssai* और   
के निशान

चाहे कहीं से भी खरीदें...  
**MRP से ज्यादा न दें!**  
(सभी टैक्स सहित)



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाईन :  
1800-11-4000 (टोल फ्री)  
ऑनलाईन शिकायत :  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

  
@consaff  
@jagograhakjago



उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,  
भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

जागो  
ग्राहक  
जागो



## अध्याय 17

### 17- कृषि क्षेत्र, दक्षिण गुजरात राज्य के कृषि क्षेत्र

#### 17-1 कृषि क्षेत्र का क्षेत्रफल - 1/2

- ✦ क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, गुवाहाटी द्वारा 1 मई, 2009 से नए परिसर में कार्य आरम्भ कर दिया गया है और विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में पूर्वोत्तर राज्यों को सेवाएं उपलब्ध करा रही है। विभाग द्वारा भी पूर्वोत्तर क्षेत्र को सहायता अनुदान/उपकरण प्रदान किए गए हैं।
- ✦ दिसम्बर, 2017 की स्थिति के अनुसार पूर्वोत्तर के सभी सात राज्यों में कुल वैध प्रमाणन लाइसेंसों की संख्या 926 (उत्पाद के लिए 488 लाइसेंस और हॉलमार्किंग के लिए 438 लाइसेंस) है।
- ✦ भारतीय मानक ब्यूरो की एक प्रयोगशाला गुवाहाटी में भी है जो यांत्रिक क्षेत्र में परीक्षण सुविधाओं से युक्त है और यह हाई स्ट्रेंथ डिफार्मड स्टील बॉर्स (एच.एस.डी. स्टील बार्स) कोरोगेटेड और सादा एस्बेस्टोस सीमेंट शीट, गैल्वनाइज्ड स्टील शीट्स, पैकबंद पेयजल के लिए पेट बोतलों एवं जारों तथा प्लाईवुड आदि जैसे उत्पादों का परीक्षण करती है।
- ✦ मूल्य निगरानी कक्ष (पी.एम.सी.) द्वारा 22 आवश्यक वस्तुओं अर्थात् चावल, गेहूं, आटा, चना दाल, अरहर दाल, मूंग दाल, उड़द दाल, मसूर दाल, चाय, चीनी, नमक, वनस्पति, मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, दूध, सोया तेल, पॉम ऑयल, सूरजमुखी का तेल, गुड़, आलू, प्याज और टमाटर की खुदरा और थोक कीमतों की निगरानी की जाती है जिसके लिए पूर्वोत्तर के 7 केंद्रों अर्थात् इम्फाल, गुवाहाटी, अगरतल्ला, शिलांग, ईटानगर, दीमापुर और गंगटोक सहित 101 केंद्रों से आंकड़े प्राप्त किए जाते हैं।
- ✦ मूल्य निगरानी कक्ष द्वारा राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र के सुदृढीकरण की एक स्कीम को कार्यान्वित किया जा रहा है। पूर्वोत्तर राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र को सुदृढ बनाने के लिए पी.एम.सी. द्वारा अपनी मूल्य निगरानी तंत्र के सुदृढीकरण की स्कीम के तहत अरुणाचल प्रदेश और सिक्किम राज्य सरकारों को राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र अवसंरचना के सुदृढीकरण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की गई।
- ✦ मूल्य स्थिरीकरण कोष निधि से ब्याज रहित अग्रिम केन्द्रीय एजेंसियों एवं राज्य स्तरीय कायिक निधि दोनों के लिए किये जा सकते हैं। राज्य स्तरीय कायिक निधि निर्माण भारत सरकार एवं राज्य के बीच 50:50 के अनुपात में साझेदारी पैटर्न के साथ किया गया है, जो कि पूर्वोत्तर राज्यों के मामले में 75:25 है। पूर्वोत्तर राज्यों को दालों की मांग के बारे में बताने को कहा गया है, जिन्हें बफर स्टॉक से पूरा किया जा सके। वर्ष 2016-17 के दौरान, नागालैंड को बफर से चना उचित दरों पर खुदरा बिक्री के लिए रियायती दर पर प्रदान किया गया था। वर्ष 2017-18 में, अभी तक, नागालैंड एवं मणिपुर ने बफर से दालों के उठान में रूचि दिखाई है।



j K'Vh i j h'k k' ky k' x q'g k' h %

- ✦ सभी प्रकार की धातु की वस्तुओं अर्थात् टी.एम.टी., एच.एस.डी. इत्यादि के मैकेनिकल परीक्षण हेतु "1000 के.एन. यूनिवर्सल टेस्टिंग मशीन (यू.टी.एम.)" संस्थापित की गई है।
- ✦ माइक्रोबॉयोलॉजिकल प्रयोगशाला की साज-सज्जा का कार्य, जो अभी प्रगति पर है, पूरा हो जाने के तत्काल बाद पैकबंद पेयजल के परीक्षण के लिए केंद्र द्वारा भी एक "ऑयन क्रोमेटोग्राफ (आई.सी.)" की संस्थापना की जाएगी।

j K'Vh i j h'k k' ky k' x q'g k' h d k' h k' h - f' Vd k' s k' %

- ✦ सिविल इंजीनियरिंग में परीक्षण के नये क्षेत्रों से जुड़ेगी।
- ✦ कोयला परीक्षण।
- ✦ मैकेनिकल इंजीनियरिंग में परीक्षण के नये क्षेत्रों से जुड़ेगी।



v ug Xud &d

HKj r l j d k j

mi HKDr k eley \$ [[ k j v k \$ l koZ fud for j . k ealy; mi HKDr k eley sfoHKx

{ksh funZk ekud c; kx' kyk & cax k \$

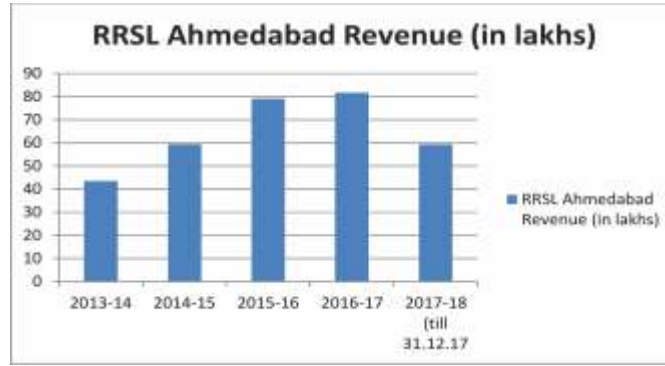
2013&14 dsfy, fu"i knu fji kZ17n l aj] 17 rd 1/2

vof/k	2013&14	2014&15	2014&15	2015&16	2017&18 1/2 fnl aj] 17 rd 1/2
l R kfi r fd, x, fof/d ekud kadhl f; k	54	76	32	73	24
vakkdr fd, x, mi dj. ka dhl f; k					
t k j hfd, x, cek ki =ka dhl f; k	7980	8298	7154	7787	5384
y kkkfdr m j k kadhl f; k	758	750	658	702	440
vuoksu dsfy, i j hkr e, My kadhl f; k	254	273	177	110	97
vk k r fd, x, l fculj ka dhl f; k	4	6	6	3	3
, d = fd; kx; k i j hkr k' kd	90.09	100.18	82.38	88.67	57.34



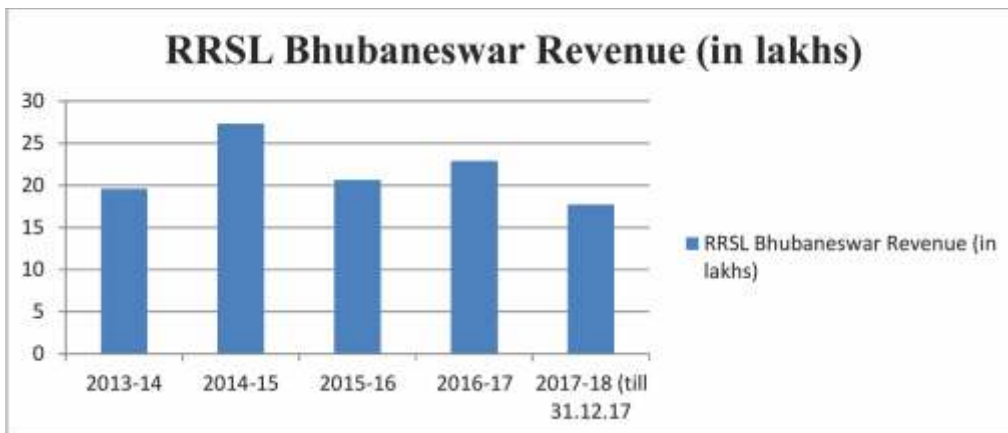
क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, अहमदाबाद की निष्पादन रिपोर्ट (विगत 5 वर्षों के दौरान और दिसंबर, 17 तक)

fogj . k	2013&2014	2014&2015	2015&2016	2017&2018	fnl aj] 2017 rd
l R kfi r ekud kadhl f; k	74	79	73	70	155
y kkkfdr m j k kadhl f; k	742	717	875	884	650
t k j hfd, x, cek ki =ka dhl f; k	2032	1737	2180	2231	1135
vuoksu e, My kadhl f; k	60	107	145	155	116
vk k r fd, x, l fculj ka dhl f; k	2	2	3	2	1
, d f = r j kt Lo y k k # i ; sea	<b>43.57</b>	<b>59.44</b>	<b>79.13</b>	<b>81.71</b>	<b>59.32</b>



क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, भुवनेश्वर की निष्पादन रिपोर्ट  
(वर्ष 2013-2014 से 2017-2018 तक)

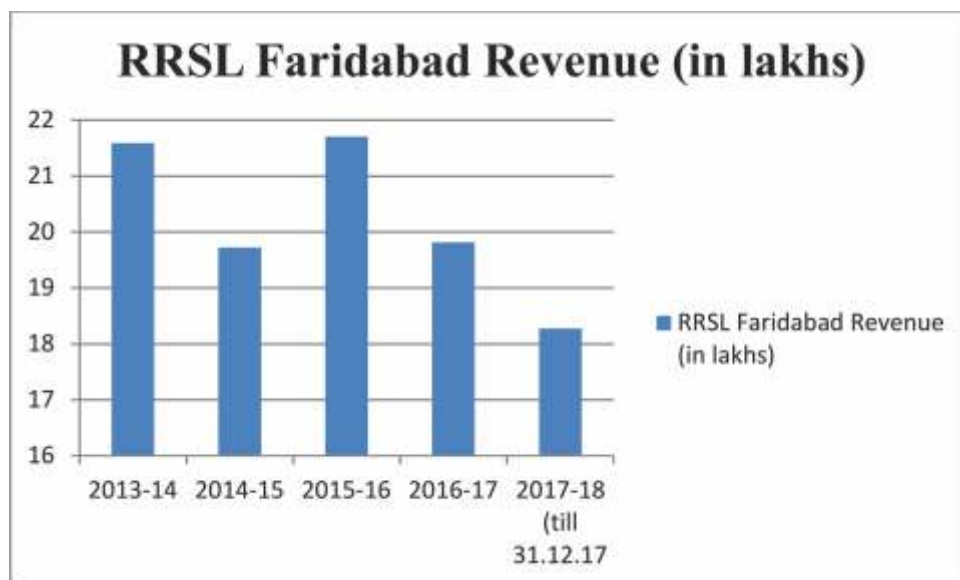
वर्ष . क	2013& 2014	2014& 2015	2015& 2016	2016& 2017	2017&18 [तक] 2017 rd
लक्षित आय	54	48	45	73	65
व्यय	222	200	190	180	160
तदनुषंगी खर्च, चेक आदि	1259	900	950	861	700
व्यय	55	44	52	59	60
व्यय	1	1	3	1	1
अनुपात	19.60	27.32	20.66	22.89	17.74





क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, फरीदाबाद की निष्पादन रिपोर्ट  
(2013-2014 से 31.12.2017 तक)

fooj . k	2013& 2014	2014& 2015	2015& 2016	2016& 2017	2017&18 finl aj ] 2017 rd
I R kfi r ekudka dhl & ; k	46	27	104	16	77
y k k l o r m l k a dhl & ; k	154	165	216	170	124
t k j h f d , x, çek k = k a d h l & ; k	144	203	322	238	256
v u e k s r e , M y k a dhl & ; k	119	126	169	159	148
v k k t r f d , x, l ç e u j k a d h l & ; k	3	4	3	3	1
, d f = r j k t L o y k k # i ; s e a 2	<b>21.59</b>	<b>19.72</b>	<b>21.7</b>	<b>19.81</b>	<b>18.27</b>

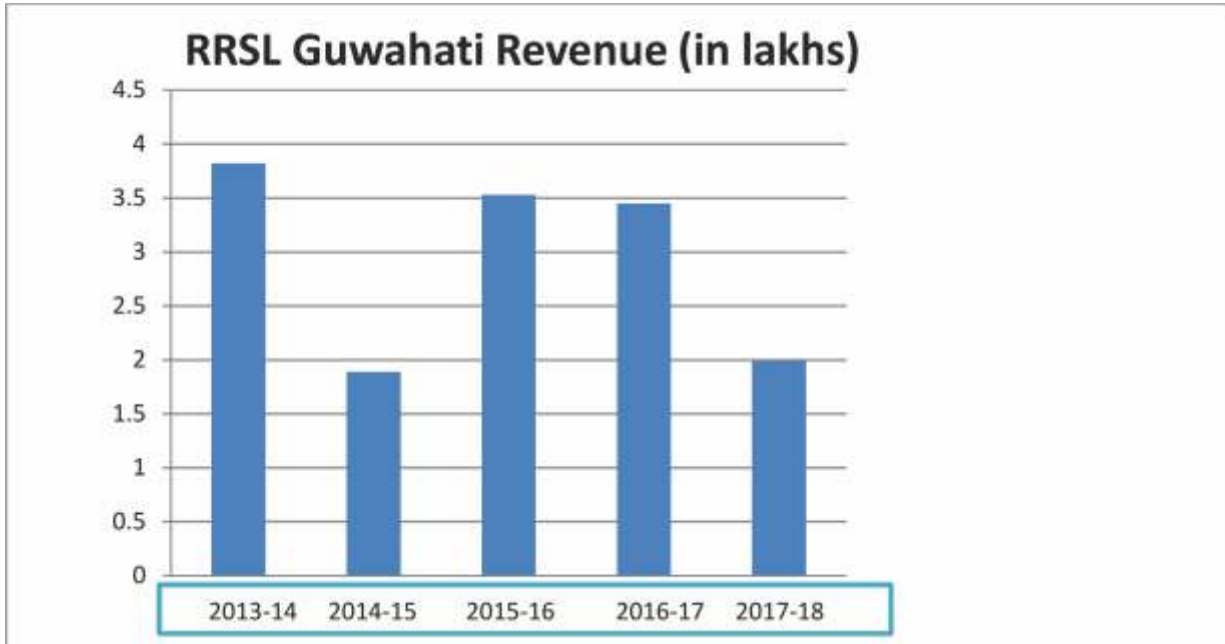






क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, गुवाहाटी की निष्पादन रिपोर्ट  
(31 दिसम्बर, 2017 तक)

fooj . k	2013&2014	2014&2015	2015&2016	2016&2017	2017&18 finl aj ] 2017 rd
I R kfi r ekudladh l ; k	34	27	13	17	16
y k k l o r m l k l adh l ; k	02	10	10	10	5
t k j h f d , x , c e k k i = l a d h l ; k	74	55	84	56	24
v u e k r e , M y l a d h l ; k	05	--	9	8	4
v k k t r f d , x , l e u k j l a d h l ; k	02	--	--	--	--
, d f = r j k t L o y k k # i ; s e a 2	<b>3.82</b>	<b>1.89</b>	<b>3.53</b>	<b>3.45</b>	<b>1.99</b>





जब अन्याय करे  
कोई विक्रेता...  
कन्जूमर फोरम से  
मांगो निवारण उपभोक्ता !



जिला स्तर  
20 लाख रुपये  
तक की शिकायतें

राज्य स्तर  
20 लाख रुपये से ऊपर,  
1 करोड़ रुपये तक की  
शिकायतें

राष्ट्रीय स्तर  
1 करोड़ रुपये से  
अधिक की शिकायतें

अपने क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम  
के लिए देखें

[www.ncdrc.nic.in](http://www.ncdrc.nic.in)



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन :  
1800-11-4000 (टोल फ्री)  
ऑनलाईन शिकायत :  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

  
@consaff  
@jagograhakjago



उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,  
भारत सरकार  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)





सत्यमेव जयते

हकीर लज्ज

मि हकीर क ऐय [ क ] , oal कोरुद forj . k eaky ;

मि हकीर क ऐय sfokk

नरक हौ] ubZfnYy h&110114

osl koZ%[www.fcamin.nic.in](http://www.fcamin.nic.in), [www.core.nic.in](http://www.core.nic.in)

jKVh, मि हकीर क गी y koZ %1800&11&4000 %kY Y h/2