



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक
वितरण मंत्रालय, भारत सरकार

वार्षिक रिपोर्ट 2019-2020

अपने अधिकारों को पहचानो

उपभोक्ता शिक्षा
का अधिकार

सुरक्षा
का अधिकार

सूचित किए
जाने का
अधिकार

चयन करने
का अधिकार



प्रतिषेध पाने
का अधिकार

सुने जाने
का अधिकार



भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य और
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001
वेब साईट : <https://consumeraffairs.nic.in>



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



@consaff
@jagograhakjago

वार्षिक रिपोर्ट

2019-2020



सत्यमेव जयते

उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001

जागो
ग्राहक
जागो



विषय सूची

1.	विभाग और उसे दिया गया अधिदेश	1-8
1.1	कार्यात्मक एवं संगठनात्मक ढांचा	1
1.2	नागरिक अधिकार पत्र	1
1.3	सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005	5
1.4	नागरिक-केंद्रित ई-गवर्नेंस पहलें	5
1.5	सतर्कता	5
1.6	राष्ट्रीय सूचना केन्द्र	6
1.7	आन्तरिक व्यापार प्रभाग	8
2.	उपभोक्ता मामले विभाग: सिंहावलोकन	11-23
2.1	वर्ष भर की गतिविधियों पर एक नजर	11
2.1.1	ऐसे प्रमुख कार्यक्रम जिनमें विभाग ने भाग लिया अथवा उनका आयोजन किया	11
2.1.2	उपभोक्ता संरक्षण विधेयक/अधिनियम, 2019	15
2.1.3	दालों और प्याज का बफर स्टॉक	15
2.1.4	भारतीय राष्ट्रीय सहकारी उपभोक्ता संघ लिमिटेड (एनसीसीएफ)	18
2.1.5	भारतीय मानक ब्यूरो	18
2.1.6	आवश्यक वस्तु अधिनियम (ई.सी. अधिनियम)	19
2.1.7	विधिक मापविज्ञान	20
2.1.8	एनसीडीआरसी/उच्चतम न्यायालय द्वारा दिए गए कुछ महत्वपूर्ण निर्णय	20
2.1.9	उपभोक्ता शिकायत	23
3.	उपभोक्ता हिमायत	25-37
3.1	उपभोक्ता कल्याण कोष	25
3.2	राज्यों में उपभोक्ता कल्याण कोष	26
3.3	उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजनाएं	26
3.3.1	उपभोक्ता शिक्षा एवं अनुसंधान केंद्र (सीईआरसी), अहमदाबाद द्वारा ग्राहक साथी मैगजीन का प्रकाशन	26
3.3.2	कंज्यूमर यूनिटि एंड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स), जयपुर द्वारा उपभोक्ताओं का वित्तीय संरक्षण	27

3.3.3	आईआईएम काशीपुर एंड शेपिंग टूमारो एलएलपी द्वारा भारत में मौजूदा उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली का अध्ययन परियोजना	27
3.3.4	सेंट्रल यूनिवर्सिटी ऑफ जम्मू, जम्मू एवं कश्मीर	28
3.4	सूचना, शिक्षा एवं संचार (आईईसी)	32
3.5	प्रिंट	34
3.6	टेलीविजन	34
3.7	आकाशवाणी	34
3.8	राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को सहायता अनुदान	35
3.9	सोशल मीडिया	35
3.10	मेले/त्यौहार/कार्यक्रम	36
3.11	अन्य पहले	37
4.	उपभोक्ता संरक्षण	39-47
4.1	कार्यकारी सार	39
4.2	उपभोक्ता संरक्षण	40
4.3	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986	41
4.4	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019	42
4.5	उपभोक्ता संरक्षण सुदृढीकरण की स्कीम	44
4.5.1	मंचों का सुदृढीकरण	44
4.5.2	कानफोनेट	44
4.5.3	राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन	45
4.5.4	एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र	45
4.5.5	भ्रामक विज्ञापनों के विरुद्ध शिकायतें (गामा) पोर्टल	46
4.5.6	वर्ष 2019-20 के दौरान उपलब्धियां	46
5.	उपभोक्ता विवाद निवारण	49
5.1	उपभोक्ता विवाद निवारण	49
5.2	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एनटीएच) में स्थापित किया गया लोक-शिकायत प्रकोष्ठ	49
6.	उपभोक्ता सहकारिताएं	51

7.	भारतीय मानक ब्यूरो	53-76
7.1	सामान्य	53
7.2	मानकों का निर्माण	53
7.3	अनुरूपता मूल्यांकन	55
7.4	हॉलमार्किंग	58
7.5	प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन	61
7.6	प्रयोगशाला	62
7.7	नई पहलें	63
7.7.1	राष्ट्रीय प्रयोगशाला निर्देशिका	63
7.7.2	पेयजल गुणवत्ता परीक्षण	64
7.7.3	पेयजल के लिए मानक पर कार्यशाला	64
7.8	उपभोक्ता मामले	64
7.9	प्रशिक्षण सेवाएं	66
7.10	सूचना प्रौद्योगिकी सेवाएं	73
7.11	लोक संपर्क	76
7.12	योजनागत स्कीमें	76
8.	राष्ट्रीय परीक्षणशाला	79-88
8.1	प्रकार्य	79
8.2	एनटीएच द्वारा दी जाने वाले सेवाएं	79
8.3	उपलब्ध सुविधाएं	80
8.4	एनटीएच की क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं की एनएबीएल और बीआईएस से प्रत्यायन की स्थिति	81
8.5	एनटीएच निम्नलिखित विशेषीकृत क्षेत्रों में उद्योग गुणवत्ता परामर्श सेवाएं (आईक्यूसीएस) भी प्रदान कर रहा है	81
8.6	परीक्षण सुविधा का निर्माण	81
8.7	एनटीएच द्वारा संचालित गैर-वाणिज्यिक गतिविधियों के ब्यौरे	82
8.8	योजनागत कार्यकलाप	82
8.9	भौतिक उपलब्धियां	83
8.10	एनटीएच के छः क्षेत्रों में किया गया व्यय (योजनागत एवं योजनेत्तर) (विगत तीन वर्षों सहित)	84

	8.11	कार्य निष्पादन	84
	8.12	एनटीएच के क्षेत्रों में नए उपस्करों की अधिप्राप्ति	86
	8.13	एनटीएच में सतर्कता की स्थापना	87
9.	बाट तथा माप		91-101
	9.1	कार्यकारी सार	91
	9.2	बाट तथा माप	91
	9.3	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं	92
	9.3.1	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, अहमदाबाद का कार्य-निष्पादन (विगत पांच वर्षों के दौरान)	93
	9.3.2	वर्ष 2015-16 से 2019-20 (31.12.19 तक) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, बेंगलुरु का कार्य-निष्पादन	94
	9.3.3	वर्ष 2015-16 से 2019-20 (31.12.19 तक) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, भुवनेश्वर का कार्य-निष्पादन	95
	9.3.4	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, गुवाहाटी का कार्य-निष्पादन (वर्ष 2014-15 से 2018-19)	96
	9.3.5	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, फरीदाबाद का कार्य-निष्पादन (वर्ष 2015-16 से 2019-20 (31.12.19 तक))	97
	9.4	भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची	98
	9.5	11वीं पंचवर्षीय योजना	98
	9.6	12वीं पंचवर्षीय योजना	98
	9.7	वर्ष 2017-2020 के दौरान	99
	9.8	समय-प्रसार	99
	9.9	आईएसओ : 9001 प्रमाणन	100
	9.10	अंतर्राष्ट्रीय सहयोग	100
10.	मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)		103-131
	10.1	मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)	103
	10.1.2	22 आवश्यक खाद्य वस्तुओं की खुदरा और थोक कीमतें	103
	10.1.3	वर्ष 2019-20 के दौरान, दैनिक मूल्य निगरानी के अतिरिक्त, पीएमडी द्वारा निम्नलिखित अन्य कार्यों का निष्पादन भी किया गया है:	104
	10.1.3.1	डाटा और अन्य संबंधित जानकारी के आधार पर कीमतों की पुनरीक्षा और विश्लेषण	104

10.2	अन्तरमंत्रालयी समिति (आई.एम.सी.)	106
10.3	मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी.एस.एफ.)	108
10.3.1	पृष्ठभूमि	108
10.4	दालों का बफर स्टॉक	109
10.5	उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सीपीआई) और थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यूपीआई) आधारित महंगाई की समग्र प्रवृत्तियां	111
10.6	आवश्यक खाद्य वस्तुओं की उपलब्धता और कीमतों की वस्तुवार प्रवृत्तियां	114
10.6.1	चावल	114
10.6.2	गेहूँ	115
10.6.3	दालें	115
10.6.4	खाद्य तेल	119
10.6.5	सब्जियां	121
10.6.6	चीनी	124
10.6.7	दूध	125
10.6.8	नमक	125
11.	आवश्यक वस्तु विनियमन तथा प्रवर्तन	133-139
12.	बजट एवं वित्तीय पुनरीक्षा 111-114	141-143
12.1	कार्य	141
12.2	वर्ष 2015-16 से 2019-20 (31 दिसम्बर, 2019 तक अनंतिम) तक संशोधित अनुमान, बजट अनुमान और वास्तविक व्यय को दर्शाने वाला विवरण	142
12.3	लेखा परीक्षा की टिप्पणियों का सार	143
13.	राजभाषा अधिनियम तथा उसके तहत बनाए गए नियमों का अनुपालन	145-148
13.1	पुनरीक्षा	145
13.2	प्रोत्साहन योजनाएं	146
13.3	अन्य गतिविधियां	146
13.4	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एनटीएच)	147
14.	नागरिक केंद्रित ई-गवर्नेन्स पहलें	151-154
14.1	कंज्यूमर एप्प	152

	14.2	ई- ऑफिस का क्रियान्वयन	152
	14.3	ई-बुक : एक -ईबुक	152
	14.4	इन्ग्राम संस्करण वी. 2.3	152
	14.5	ऑन लाइन उपभोक्ता कल्याण कोष प्रस्ताव	153
	14.6	ऑन लाइन मूल्य निगरानी प्रणाली	153
	14.7	कॉन्फोनेट	153
	14.8	ऑन लाइन मॉडल अनुमोदन प्रणाली	153
	14.9	आयातकों का ऑनलाइन पंजीकरण	153
	14.10	दालों के लिए अधिप्रापण और निपटान प्रणाली	153
	14.11	ई-गवर्नेन्स सम्बन्धी अन्य पहलें	154
15.	अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों/शारीरिक रूप से विकलांग (दिव्यांग)/ भूतपूर्व सैनिक अधिकारियों की संख्या		157-159
16.	दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें		161-162
	16.1	विभिन्न समूहों में दिव्यांगों की संख्या को दर्शाने वाला विवरण	161
	16.2	भारतीय मानक ब्यूरो में दिव्यांगों के लिए स्कीम	161
	16.3	राष्ट्रीय परीक्षणशाला में दिव्यांगों के लिए स्कीम	161
	16.4	कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में शिकायत समिति का गठन	162
17.	पूर्वोत्तर राज्यों में की गई पहलें		165-168
	17.1	पूर्वोत्तर क्षेत्रों में विधिक मापविज्ञान	165
	17.2	सूचना, शिक्षा और संचार (आईईसी)	165
	17.3	मूल्य निगरानी प्रभाग	165
	17.4	उपभोक्ता संरक्षण	166
	17.5	पूर्वोत्तर क्षेत्र में राष्ट्रीय परीक्षणशाला, गुवाहाटी के कार्यकलाप	166
	17.6	भारतीय मानक ब्यूरो	168





"उपभोक्ता बाजार का सबसे महत्वपूर्ण अंग होते हैं। वे आर्थिक समृद्धि के पोषक भी होते हैं। हम उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण हेतु प्रतिबद्ध रहते हैं, जो एक सकारात्मक आर्थिक माहौल सृजित करता है।"

- नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री

कोई
शिकायत

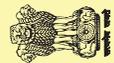
कोई
परिवाद

कोई
उत्पाद

कोई
सेवा



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



भारत सरकार
उपभोक्ता मामले विभाग
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

@consaff
@jagograhakjago

1 4 4 0 4

राष्ट्रीय
उपभोक्ता
हेल्पलाइन

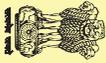


“ उपभोक्ता बाजार का सबसे महत्वपूर्ण अंग होते हैं। वे आर्थिक समृद्धि के पोषक भी होते हैं। हम उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण हेतु प्रतिबद्ध रहते हैं, जो एक सकारात्मक आर्थिक माहौल सृजित करता है। ”

— नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री



उपभोक्तागण : अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक भुगतान नहीं करें
अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक दाम वसूल करना दंडनीय है



भारत सरकार
उपभोक्ता मामले विभाग
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

@consaff
@jaograhakjago

14404

राष्ट्रीय
उपभोक्ता
हेल्पलाइन

1. विभाग और उसे दिया गया अधिदेश

विभाग द्वारा निम्नलिखित को प्रशासित किया जाता है :-

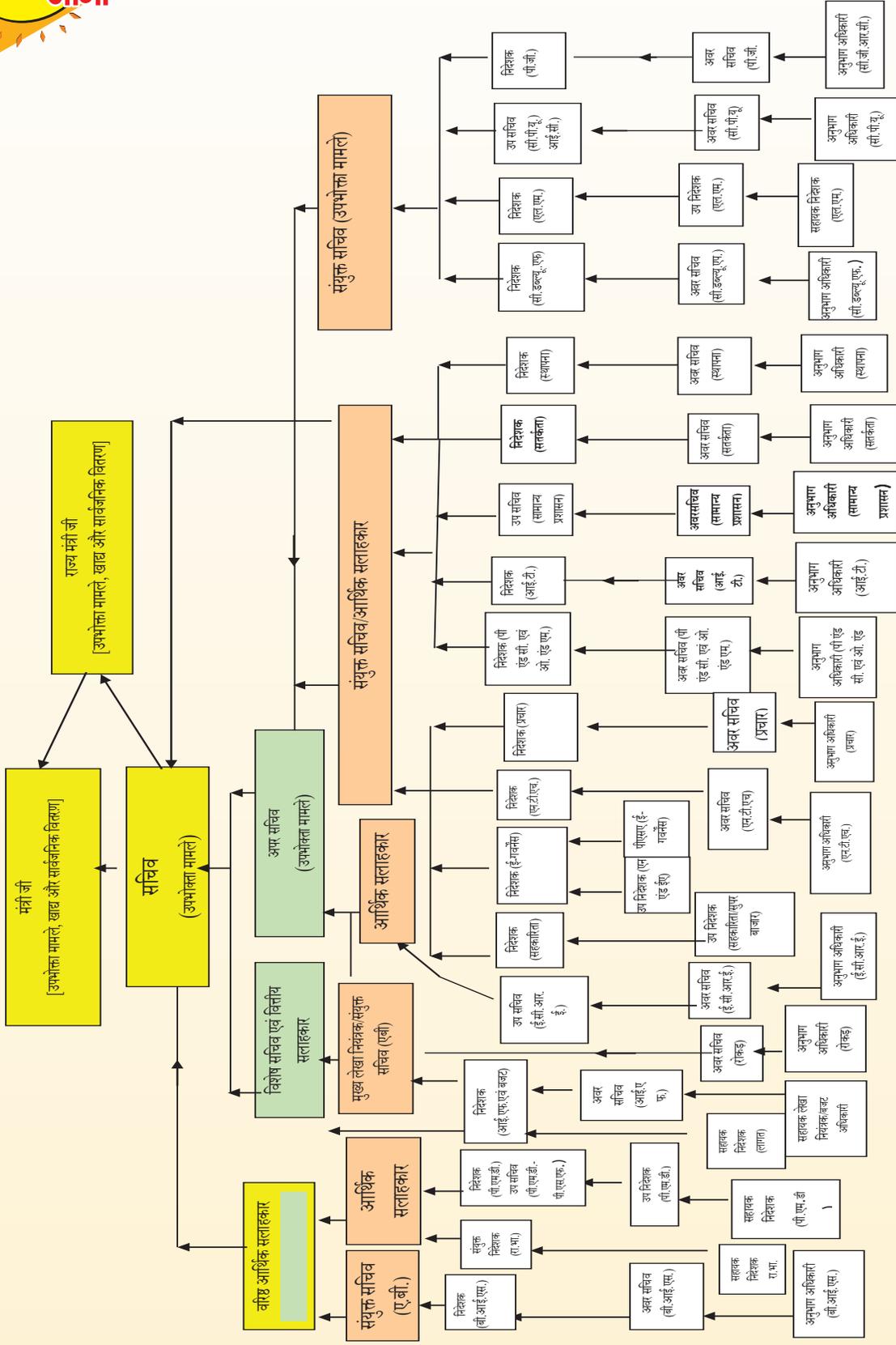
- आंतरिक व्यापार
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986
- भारतीय मानक ब्यूरो
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 (1955 का 10) (उन आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति, मूल्य और वितरण से संबंधित कार्य जिनके बारे में किसी अन्य विभाग द्वारा विशिष्ट रूप से कार्रवाई नहीं की जाती है)।
- मूल्य और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

1.1 कार्यात्मक एवं संगठनात्मक ढांचा

- श्री राम विलास पासवान ने 30 मई, 2019 से उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय में केन्द्रीय मंत्री के पद का कार्यभार संभाला।
- श्री दादाराव दादासाहेब दानवे ने मंत्रिपरिषद में शामिल किए जाने पर 30 मई, 2019 को माननीय राज्य मंत्री का कार्यभार संभाला।
- श्री अविनाश कु. श्रीवास्तव, भा.प्र.से. ने 22 जून, 2017 से सचिव (उ.मा.) के रूप में कार्यभार ग्रहण किया और श्री पवन कुमार अगवाल, भा.प्र.से. ने श्री अविनाश कु. श्रीवास्तव की सरकारी सेवा से अधिवर्षिता पर 17 फरवरी, 2020 से सचिव (उपभोक्ता मामले) के रूप में कार्यभार ग्रहण किया। एक वरिष्ठ आर्थिक सलाहकार, एक अपर सचिव तथा दो संयुक्त सचिव और आर्थिक सलाहकार, सचिव (उ.मा.) की सहायता करते हैं।

1.2 नागरिक अधिकार पत्र

- उपभोक्ता मामले 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 वार्षिक रूप से अद्यतन किया जाता है।



पीएमडी - मूल्य नियंत्रण प्रभाग, **ईआईआर** - आर्थिक आसूचना अनुसन्धान, **ईसीआई** - आवश्यक वस्तु विनियमन एवं प्रवर्तन, **एलएम** - विधिक माप विज्ञान, **एनटीएच** - राष्ट्रीय प्रीक्षण शाला, **कोओप** - सहकारिता **बीआईएस** - भारतीय मानक ब्यूरो,
सीजीआरसी - उपभोक्ता शिकायत निवारण कक्ष, **सीडब्ल्यूएफ** - उपभोक्ता कल्याण कोष, **सीपीयू** - उपभोक्ता संरक्षण एक्क, **पी एंड सी** - संसद एवं समन्वय, **आई.टी.** - आंतरिक व्यापार, **ओ एंड एम** - संगठन एवं पद्धतियां, **जी ए** - सामान्य प्रशासन, **एन्ट** - स्थापना, **विज.** - सर्तकता, **आई एफ** - समेकित वित्त, **ओ एल** - राजभाषा, **आई सी** - अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग,
पदनाम: उ.स. - उप सचिव, अव.स. - अवर सचिव, सं.नि. - संयुक्त निदेशक, उ.नि. - उप निदेशक, अ.अ. - अनुभाग अधिकारी, सहा. नि. - सहायक निदेशक, स.ले.नि.व.अ. - सहायक लेखा नियंत्रक/बजट अधिकारी

मुख्य अधिकारीगण

सचिव (उपभोक्ता मामले) - अविनाश कुमार श्रीवास्तव (आई.ए.एस.)

अपर सचिव (उपभोक्ता मामले) - श्रीमती निधि खरे

वारिष्ठ आर्थिक सलाहकार - श्री राहित कुमार परमार

आर्थिक सलाहकार - श्री अवधेश कुमार चौधरी

संयुक्त सचिव (उपभोक्ता मामले) - श्री अमित मेहता

संयुक्त सचिव - --

अपर सचिव एवं वित्त सलाहकार - श्री जी. श्रीनिवास
मुख्य लेखा नियंत्रक - डॉ. गौतम तालुकदार

निदेशक/उप सचिव सुश्री/श्री	प्रभाग/अनुभाग/यूनिट	अवर सचिव/उप निदेशक सुश्री/श्री	अनुभाग अधिकारी/सहायक निदेशक सुश्री/श्री	
1. बी.एन. दीक्षित	बाट तथा माप/विधिक मापविज्ञान	राज कुमार त्यागी, उप निदेशक आशुतोष अग्रवाल, उप निदेशक	शैलेंद्र सिंह, सहायक निदेशक दिनेश सागर, सहायक निदेशक	
2. धर्मेश मकवाणा	भारतीय मानक ब्यूरो; आंतरिक व्यापार	अनिल कुमार पंडेय, अवर सचिव - यथोक्त -	सुश्री सरिता भटनागर, अनुभाग अधिकारी अरविंद कुमार, अनुभाग अधिकारी	टी. चौधरी, अनुभाग अधिकारी
3. सीताराम मीणा	उपभोक्ता कल्याण कोष; नाम एवं संप्रतीक अधिनियम; इन्ग्राम; एनसीएच; लोक शिकायत/सीजीआरसी	सुश्री जयलक्ष्मी कन्नन, अवर सचिव बी. एस. कर्दम, उप निदेशक	धर्मेंद्र, अनुभाग अधिकारी --	
4. आर सी धनकर	राष्ट्रीय परीक्षणशाला	डी. के. सोनकर, उप निदेशक	ओम प्रकाश, अनुभाग अधिकारी	
5. आलोक कुमार वर्मा	संसद एवं समन्वय; संगठन एवं पद्धतियां	सुनील कुमार मिश्रा, अवर सचिव	एस. महेश, अनुभाग अधिकारी	
6. अभय कुमार	मूल्य निगरानी प्रभाग	सुश्री जयंती काला, उप निदेशक सुश्री लाल रामवीनपुई रेंथली, उप निदेशक	सुश्री प्रिया सरॉफ, सहायक निदेशक वेकट हरिहरन आशा, सहायक निदेशक	
7. सिंह वीर प्रताप	समेकित वित्त; लागत कक्ष	पी. के. त्यागी, अवर सचिव	दीपक गर्ग, सहायक निदेशक	
8. प्रदीप भटनागर	प्रचार/मीडिया समन्वय; सतर्कता	जसबीर तिवारी, अवर सचिव/ एस के मिश्रा, अवर सचिव, परमजीत सिंह ठाकुर, अवर सचिव	-- --	

9. सुंदर सिंह (उप सचिव)	आवश्यक वस्तु विनियम एवं प्रवर्तन अधिनियम; पीएमसी (पीएसएफ से संबंधित कार्य)	आनंद जोशी, अवर सचिव	सुश्री अनिता मीणा, अनुभाग अधिकारी	
10. गोकुल चंद राजत (उप सचिव)	उपभोक्ता संरक्षण एक्क /आईसी; सामान्य प्रशासन	सुश्री जयश्री नारायणन, अवर सचिव चरणजीत गुलाटी, अवर सचिव	एस चक्रवर्ती, अनुभाग अधिकारी जे एस रावत, अनुभाग अधिकारी	
11. संजय कुमार प्रसाद (उप सचिव)	स्थापना रोकड़	अनिल कुमार पांडेय, अवर सचिव परमजीत सिंह ठाकुर, अवर सचिव	रोशन बर्मन, अनुभाग अधिकारी किशन लाल, अनुभाग अधिकारी	धर्मद, अनुभाग अधिकारी
12. एस. एस. ठाकुर	सहकारिता, एनसीसीएण	डी. के. सोनकर, उप निदेशक बी. एस. कर्दम, उप निदेशक	धनराज, अनुभाग अधिकारी	
13. उप निदेशक/संयुक्त निदेशक - रिक्त	राजभाषा	--	अशोक कुमार, सहायक निदेशक	
14. एनआईसी कक्ष: (i) एन नटराजन	तकनीकी निदेशक			

1.3 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4 के तहत नागरिकों को उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना को विभाग की वेबसाइट <http://consumeraffairs.nic.in> पर उपलब्ध करा दिया गया है। अधिनियम के तहत जनता को सूचना प्रदान करने हेतु विभिन्न प्रभागों के लिए संबंधित प्रथम अपीलीय अधिकारियों के विवरण सहित केन्द्रीय जनसूचना अधिकारियों की सूची भी विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है। विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन की स्थिति और केन्द्रीय सूचना आयोग (सी.आई.सी.) को भेजी गई रिपोर्ट के ब्यौरे आदि को भी वेबसाइट में सूचना का अधिकार खंड के अंतर्गत दर्शाया गया है। दिनांक 22 मई, 2013 से आर.टी.आई. वेब पोर्टल आरंभ होने के उपरान्त ऑनलाइन प्राप्त होने वाले आर.टी.आई. आवेदनों और प्रथम अपीलों पर ऑनलाइन कार्रवाई की जाती है। अप्रैल से दिसम्बर, 2019 के दौरान विभाग में भौतिक रूप से प्राप्त आवेदनों के अतिरिक्त, ऑन लाइन पोर्टलों के माध्यम से 1131 आर.टी.आई. आवेदन और 84 प्रथम अपीलें प्राप्त हुईं। आवेदकों द्वारा किये गये आर.टी.आई. आवेदनों और प्रथम अपीलों की ऑनलाइन फाइलिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए, विभाग के तहत कार्य कर रहे अधीनस्थ कार्यालयों, 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 में निविदाओं की ई-खरीद और ई-प्रसंस्करण अधिकाधिक रूप से अब जी.ई.एम. पोर्टल के माध्यम से की जा रहा है।

1.4 नागरिक केन्द्रित ई. गवर्नेंस पहलें

- विभाग द्वारा संबंधित अधिनियमों पर सभी नियम, विनियम, अधिसूचनाएं, आदेश आदि इंडिया कोड पोर्टल पर अपलोड कर दिए गए हैं और अधिनियम की संबंधित धारा के सामने दर्शा दिए गए हैं। यह विधायी विभाग, विधि और न्याय मंत्रालय द्वारा जारी किए गए अनुदेशों के अनुसरण में है ताकि भारत सरकार के सभी अधिनियम और उसके अन्तर्गत बनाए गए नियम आदि सभी प्रयोक्ता समूहों हितधारकों और विधायी-समुदाय को सुलभ हो सकें। पोर्टल पर सूचना को नियमित रूप से अद्यतन किया जाना है।

1.5 सतर्कता

- उपभोक्ता मामले विभाग में एक अंशकालिक 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। निदेशक (सतर्कता), अवर सचिव (सतर्कता), और सतर्कता अनुभाग द्वारा मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) को सहायता प्रदान की जाती है।
- 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 भी भेजते हैं। सतर्कता से संबंधित

मामलों और सतर्कता निकासी जारी करने के कार्य में सी.वी.ओ. के साथ समन्वय के लिए इस विभाग के अंतर्गत आने वाले राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एन.टी.एच.), भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची, अधीनस्थ कार्यालयों में सतर्कता अधिकारियों की नियुक्ति भी की जाती है।

- यह विभाग, भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एन.टी.एच.), कोलकाता तथा भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई.आई.एल.एम.), रांची के सतर्कता संबंधी कार्यों की निगरानी करता है।
- दिनांक 28.10.2019 से 02.11.2019 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया जिसमें इस विभाग के कर्मचारियों/अधिकारियों में सतर्कता-जागरूकता को बढ़ाने के लिए अखंडता-प्रतिज्ञा, निबन्ध प्रतियोगिता क्विज प्रतियोगिता तथा वाद-विवाद प्रतियोगिता का सफलतापूर्वक आयोजन किया गया था। सतर्कता-जागरूकता सप्ताह का मूल विषय – ‘इंटीग्रिटी-ए वे ऑफ लाइफ’ था।



सतर्कता जागरूकता सप्ताह के दौरान शपथग्रहण समारोह
'इंटीग्रिटी – ए वे ऑफ लाइफ'

1.6 राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र, (एन.आई.सी.)

यह विभाग दिन-प्रतिदिन के अनेक दैनिक हस्त-कार्यों को स्वचालित करने के क्रम में सक्रिय रूप से लगा हुआ है। वर्ष 2019 के दौरान निम्नलिखित पहलों का शुभारम्भ किया गया:-

विभाग द्वारा एक वेब पोर्टल <http://consumerhelpline.gov.in> (INGRAM V2.3) के नये संस्करण का शुभारंभ किया गया। उन्नत संस्करण में पद्धति में शिकायत दर्ज करने के लिए क्षेत्र विशिष्ट सुविधा उपलब्ध है। एक बी.ओ.टी. आधारित चैट एप्लीकेशन भी विकसित किया गया है और एन.आई.सी. द्वारा क्रियान्वित किया गया। यह पोर्टल उपभोक्ता विवाद प्रतितोष प्रक्रिया के विभिन्न हितधारकों को एकीकृत करता है और सभी के लिए उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र का एक प्रभावी एवं कार्यकुशल मंच उपलब्ध कराता है।

- उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार द्वारा ‘कंज्यूमर एप्प’ एक पहल थी। उपभोक्ता इस इस एप्प का प्रयोग हिन्दी और अंग्रेजी तथा एंड्रॉयड और आई.ओ.एस. दोनों मंचों में कर सकते हैं इस एप्प को गूगल प्ले स्टोर तथा एप्प स्टोर दोनों में निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है।
- उपभोक्ता कल्याण कोष के अंतर्गत देश में उपभोक्ताओं के कल्याण को प्रोन्नत करने तथा संरक्षित करने और उपभोक्ता आंदोलन को सुदृढ़ करने हेतु वित्तीय सहायता के लिए प्रस्ताव ऑनलाइन मांगे गए। स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के सत्यापन की प्रक्रिया को एन.जी.ओ. दर्पण पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया।
- ऑनलाइन एप्लीकेशन ‘मूल्य निगरानी प्रणाली’ के माध्यम से देश भर के 114 केन्द्रों से 22 आवश्यक वस्तुओं के खुदरा और थोक मूल्य दैनिक आधार पर ऑन लाइन एकत्र किए जा रहे हैं।
- 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।
- विभिन्न एजेंसियों (अर्थात् एफ.सी.आई., नेफेड, एस.एफ.ए.सी., एम.एम.टी.सी. और एस.टी.सी.) द्वारा मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी.एस.एफ.) के अंतर्गत दालों के अधिप्रापण/आयात तथा निपटान और कृषि – बागवानी वस्तुओं के लिए एन.आई.सी.द्वारा एक ऑनलाइन पद्धति विकसित की गई।
- देश में उपभोक्ता मंचों और आयोगों का स्वचालन तथा नेटवर्किंग, विभाग की कॉन्फोनेट परियोजना द्वारा समर्थित है और जिसका डिजाईन विकसित और कार्यान्वयन एन.आई.सी. द्वारा किया जाता है।
- विधिक माप-विज्ञान प्रभाग की मॉडल अनुमोदन प्रक्रिया स्वचालित कर दी गई है ताकि ऑनलाइन आवेदन किया जा सके और अनुमोदन प्राप्त किया जा सके।
- विधिक माप-विज्ञान के बाट तथा माप उपकरणों के लिए आयातकों के रजिस्ट्रेशन की प्रक्रिया स्वचालित कर दी गई है ताकि ऑनलाइन आवेदन किया जा सके और अनुमोदन प्राप्त किया जा सके।
- प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं की घोषणा, आवश्यक वस्तु अधिनियम पर अनुवर्ती कार्रवाई और विधिक माप विज्ञान (जी.एस.टी. तथा प्रवर्तन) पर अनुवर्ती-कार्रवाई रिपोर्ट तथा क्रियान्वन के लिए सॉफ्टवेयर विकसित किया गया।

1.7 आन्तरिक व्यापार प्रभाग

- उपभोक्ता मामले विभाग ने 9 सितंबर, 2016 को प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं के लिए दिशा-निर्देशों पर मॉडल कार्यवाहक 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।
- ये दिशा-निर्देश राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के लिए प्रत्यक्ष बिक्री तथा बहुस्तरीय विपणन (एम.एल.एम.) विनियामक तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए मार्गदर्शन सिद्धान्त के रूप में धोखाधड़ी को रोकने के लिए और उपभोक्ताओं के कानूनी अधिकारों तथा हितों का संरक्षण करने के लिए जारी किए गए थे।
- 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। 31 दिसम्बर, 2019 तक 846 प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं ने उपभोक्ता मामले विभाग को अपनी-अपनी घोषणाएं भेज दी हैं। इन घोषणाओं की प्रारंभिक संवीक्षा के बाद 388 प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं की सूची, जिन्होंने 26 अक्टूबर, 2016 को अधिसूचित किए गए प्रत्यक्ष बिक्री दिशा-निर्देश 2016 की अनुपालना में उपभोक्ता मामले विभाग को एक वचनबद्धता के साथ निर्धारित प्रपत्र में अपनी-अपनी घोषणाएं भेज दी थी, उन्हें यथार्थता और सूचना की सत्यनिष्ठा के लिए जनता की टिप्पणियों हेतु विभाग की वेबसाइट पर अंतिम रूप से अपलोड कर दिया गया था।
- इन दिशा-निर्देश में यह भी परिकल्पना की गई है कि राज्य सरकारें, इन दिशा-निर्देशों की अनुपालना के संबंध में प्रत्यक्ष विक्रेताओं और प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं के कार्यकलापों की निगरानी/पर्यवेक्षण करने के लिए एक तंत्र की स्थापना करेगी। इसके अनुसरण में, 13 राज्यों ने अपने-अपने संबंधित राज्यों में 31 दिसम्बर, 2019 तक दिशा-निर्देश जारी कर दिए हैं। इसके अतिरिक्त, 30 राज्यों सरकारी प्रशासनों/संघ शासित क्षेत्रों ने अपने संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में 31 दिसम्बर, 2019 तक प्रत्यक्ष बिक्री से संबंधित मामलों की निगरानी के लिए नोडल अधिकारियों की नियुक्ति की।

खरीदने से पहले जांच लें



सही जानकारी देने वाली पैकबंद वस्तुएं
उपभोक्ताओं का सही चुनाव है

जांच बिन्दु

- विनिर्माता/पैककर्ता/आयातक का नाम एवं पता
- उत्पाद का जातीय अथवा सामान्य नाम
- मानक इकाई में मात्रा/संख्या
- अधिकतम खुदरा मूल्य रु. सभी करें सहित
- उपभोक्ता शिकायत के लिए समर्क के ब्यौरे
- विनिर्माण का महीना एवं वर्ष
- उपभोग योग्य वस्तुओं के विनिर्माण और समाप्ति की तारीख



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार

वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in



@consaff

@jagograhakjago

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर

1800-11-4000 (टोल फ्री)

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें

www.consumerhelpline.gov.in

जागो
ग्राहक
जागो

ग्राहक अपने अधिकार जानें

Consumer



- | | |
|-------------------|------------------|
| अधिकार है | अधिकार है |
| सुरक्षा का | शिक्षा का |
| अधिकार है | अधिकार है |
| निवारण का | चयन का |
| अधिकार है | अधिकार है |
| शिकायत का | सुनने का |

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



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

ऑनलाइन शिकायतें:
www.consumerhelpline.gov.in

@consaiff
@jagograthakjago



2. उपभोक्ता मामले विभाग का सिंहावलोकन

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

1986 में अधिनियमित, उस समय के अद्वितीय विधान उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के साथ और 1997 की शुरुआत 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 न्याय संगत और सुसंगत परिणाम सुनिश्चित करना; और
- उपभोक्ता के विवादों को समयोचित और प्रभावी प्रतितोष सुनिश्चित करना।

2.1 वर्ष भर की गतिविधियों पर एक नजर

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

2.1.1 विभाग द्वारा प्रमुख इवेन्ट्स में भाग लेना अथवा आयोजित करना:

- अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग: इण्डो-जर्मन जे.डब्ल्यू.जी.: सचिव (उपभोक्ता मामले) के नेतृत्व में भारतीय शिष्ट मंडल ने बर्लिन, जर्मनी में 17-18 जनवरी, 2019 को मानकीकरण, समरूपता, आकलन तथा उत्पाद सुरक्षा में सहयोग के लिए हुई गुणवत्ता-अवसंरचना संबन्धी इंडो-जर्मन कार्य-दल की छठी बैठक में भाग लिया। इस बैठक के दौरान सहयोग के विभिन्न क्षेत्रों में हुई प्रगति की पुनरीक्षा की गई तथा आपसी हित के भावी क्षेत्रों पर चर्चा हुई जिसके आधार पर “ कार्य-योजना 2019 ” को अन्तिम रूप दिया गया।
- सचिव ने मार्च, 2019 में डेफ्ट, नीदरलैंड में आयोजित अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप-विज्ञान संगठन-प्रमाणन स्कीम की प्रबन्धक समिति की दूसरी बैठक में भाग लिया। इस बैठक में चर्चा हुई और भारत को बाटों तथा मापों के प्रमाण-पत्र जारी करने का प्राधिकरण बनाने के लिए एक वह मार्ग प्रशस्त किया गया जिसे अन्तर्राष्ट्रीय स्वीकृति प्राप्त होगी। इससे भारतीय विनिर्माताओं के व्यापार में सुधार होगा। इस बैठक में, उप-निदेशक विधिक मापविज्ञान, भारत को पहली बार विधिक मापविज्ञान भारत के पहली बार विधिक मापविज्ञान के अन्तर्राष्ट्रीय विशेषज्ञों की सूची में शामिल करने की मंजूरी दी गई।

- विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2019: 15 मार्च, 2019 को “विश्वसनीय स्मार्ट उत्पाद” विषय पर विज्ञान भवन, नई दिल्ली में विश्व-उपभोक्ता दिवस 2019 मनाया गया। इसमें एनसीडीआरसी, राज्य आयोगों, राज्य सरकारों के प्रतिनिधियों, गैर-सरकारी संगठनों आदि ने भाग लिया।
- अरहर की सुलभता तथा मूल्यों का अवलोकन करने के लिए 11 जून, 2019 को माननीय मंत्री (उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण) की उपस्थिति में अन्तरमंत्रालयीय समिति (आईएमसी) की बैठक हुई। बैठक में की गई सिफारिशों में अरहर के आयात पर मात्रात्मक प्रतिबन्ध को बढ़ाना; न लाभ न हानि आधार पर उतराई तथा जमाखोरी करने वालों और काला बाजारी करने वालों के विरुद्ध सख्त कार्रवाई करना ये शामिल है।
- राज्य मंत्रियों के साथ माननीय मंत्री (उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण) की पांचवी राष्ट्रीय परामर्शी बैठक (एनसीएम) 03.09.2019 को आयोजित की गई। विस्तृत विचार-वमर्श के बाद, बैठक में एक कार्य-योजना अंगीकार की गई जिसे अगले 12 माह में क्रियान्वित किया जाना था। इस बैठक में, अन्य बातों के साथ-साथ इस विभाग से संबन्धित निम्नलिखित निर्णय लिए गए:
 - ✓ विधिक मापविज्ञान (पैकबन्द वस्तुएं) नियमों का प्रवर्तन;
 - ✓ राज्यों को आवश्यक खाद्य वस्तुओं विशेष रूप से दालों और प्याजों के व्यापारियों के साथ बैठके आयोजित करना और यदि आवश्यकता हो तो हस्तक्षेपणीय उपायों हेतु मूल्यों की नियमित रूप से पुनरीक्षा करना;
 - ✓ दालों का लगभग 16 लाख मीट्रिक टन तथा प्याजों का 56,000 मीट्रिक टन बफर मूल्य स्थिरीकरण कोष के तहत पहले ही उपलब्ध है। राज्य मध्याह्न भोजन, आई.सी.जी.एस तथा पी.डी.एस. आदि जैसी अपनी कल्याणकारी स्कीमों तथा फुटकर बिक्री हेतु स्टॉक का उपयोग कर सकते हैं;
 - ✓ राज्य अपने-अपने राज्य स्तरीय मूल्य स्थिरीकरण कोष स्थापित किए जाने पर विचार कर सकते हैं;
 - ✓ राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अन्तर्गत नियम तैयार करने के लिए जानकारी भेजने का अनुरोध किया गया;
 - ✓ किसानों की आय को दोगुना करने के लक्ष्य को ध्यान में रखते हुए, राज्य आवश्यक वस्तु अधिनियम अथवा इसके आदेशों में वे संशोधन करने के सुझाव दे सकते हैं जिनके लिए खेत-क्षेत्र तथा सम्बद्ध आपूर्ति श्रृंखला कार्यकलापों में निवेश को बढ़ावा देने के लिए उदारीकरण की जरूरत हो।
- “पेयजल के लिए एकबारगी उपयोग की जाने वाली प्लास्टिक बोतलों को उसके विकल्पों के साथ बदलना” के संबन्ध में दिनांक 09 सितम्बर, 2019 को माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री की अध्यक्षता में एक बैठक हुई थी। भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों तथा अन्य सभी संगत हितधारकों ने इस बैठक में भाग लिया। समय के अनुकूल निम्नलिखित मदे अभिनिर्धारित की गई:-

- ✓ कंपोस्टेबल प्लास्टिक को प्रोत्साहित किया जाना चाहिए
- ✓ भिन्न-भिन्न स्थानों पर जल एटीएम संस्थापित किए जाने चाहिए
- ✓ कंपोस्टेबल प्लास्टिक परत वाली बहु-परतीय प्लास्टिक को अनुमति दी जाए
- ✓ अन्य विकल्पों का पता लगाने के लिए अनुसंधान और विकास कार्य की जरूरत
- ✓ उपभोक्ता जागरूकता

“पेयजल के लिए एकबारगी उपयोग की जाने वाली प्लास्टिक बोतलों को उसके विकल्पों के साथ बदलना” के संबंध में दिनांक 17 सितम्बर, 2019 को मामले उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री की बैठक में प्रेस सम्मेलन हुआ। प्रेस-सम्मेलन के दौरान माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री तथा भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों ने बैठक के निर्णयों तथा आगे की प्रक्रिया के बारे में उल्लेख किया।

- “मानक तैयार करने तथा मानकों को क्रियान्वित करने की प्रक्रिया की पुनरीक्षा ” सम्बन्धी एक बैठक माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री की अध्यक्षता में आयोजित की गई थी जिसमें विभिन्न मंत्रालयों से वरिष्ठ अधिकारियों/विनियामकों ने भाग लिया। मानक किस प्रकार निर्धारित किए जाते हैं और उनका बेहतर क्रियान्वयन/प्रवर्तन किस प्रकार किया जा सकता है पर विस्तृत रूप से चर्चा हुई। विभिन्न मानक विकास संगठनों की परस्पर व्यापी भूमिका पर चर्चा करते हुए राष्ट्रीय मानक निकाय भारतीय मानक ब्यूरो के तत्वावधान में देश में मानक तैयार करने के प्रयासों के अभिसरण (कन्वर्जेंस) पर चर्चा की गई। माननीय मंत्री ने यह आग्रह किया कि “ एक राष्ट्र एक संविधान” और “एक राष्ट्र एक राशन कार्ड” की भांति “ एक राष्ट्र एक मानक ” होना चाहिए।
- सचिव, उपभोक्ता मामले की अध्यक्षता में चार सदस्यीय भारतीय शिष्ट मंडल जिसमें महा-निदेशक, भारतीय मानक ब्यूरो तथा भारतीय मानक ब्यूरो के अन्य अधिकारी भी शामिल थे, ने आईएसओ आम-सभा (जी.ए.) में भाग लिया और संबन्धित बैठकें 16-20 सितम्बर, 2019 के दौरान केप-टाउन, साउथ अफ्रीका में हुईं। आई.एस.ओ. जी.ए. की तर्ज पर, साउथ अफ्रीका, आस्ट्रेलिया, जापान, यू.एस.ए., सउदी अरब, उजबेकिस्तान, रूस, भूटान तथा स्पेन के राष्ट्रीय मानक निकायों के साथ भी बैठकें आयोजित की गईं जिसमें आपस-सहयोग के मुद्दों पर चर्चा की गई।
- भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं के कार्यों की पुनरीक्षा करने के लिए एक बैठक दिनांक 24.09.2019 को माननीय मंत्री की अध्यक्षता में हुई थी। इस बैठक में माननीय राज्य मंत्री, उपभोक्ता मामले खाद्य और सार्वजनिक वितरण तथा उपभोक्ता मामले विभाग भारतीय मानक ब्यूरो और अन्य मंत्रालयों के अधिकारियों तथा भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं के प्रतिनिधियों के साथ सरकारी विभागों ने भाग लिया। यह चर्चा की गई कि भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं को परीक्षण-उपकरणों के द्वारा इलेक्ट्रॉनिक अन्तरण के लिए आई.टी./ सॉफ्टवेयर का उपयोग करते समय प्रयोगशालाओं को

आधुनिक बनाने के उद्देश्य से नवीनतम परीक्षण-उपकरणों से स्वयं को सज्जित करना चाहिए। भारतीय मानक ब्यूरो को विभिन्न गुणता नियन्त्रण आदेशों का प्रभावी क्रियान्वयन करने तथा भारतीय मानक ब्यूरो की नई अनुरूपता मूल्यांकन स्कीमों के अन्तर्गत लाए जा रहे नए उत्पादों हेतु परीक्षण-सुविधाएं सृजित करने के लिए विभिन्न मंत्रालयों और विनियामकों सहित विभिन्न हितधारकों के साथ नियमित वार्ता करने की सलाह दी। यह चर्चा की गई कि भारतीय मानक ब्यूरो ने पाइपड पेय-जल के लिए मानक आई.एस. 10500:2012 तैयार किया है। तथापि, यह मानक स्वैच्छिक है और इसका क्रियान्वयन विभिन्न नगर-निगमों तथा जलापूर्ति विभागों तक सीमित है। यह निर्णय लिया गया कि इस मामले को पाइपड-पेय-जल के अनिवार्य प्रमाणन के लिए राज्यों के साथ बातचीत की जाए।

- माननीय मंत्री जी ने 01.10.2019 को एक उपभोक्ता एप्प लांच किया। यह एप्प एंड्रायड तथा आई.ओ.एस. मंच पर हिन्दी और अंग्रेजी दोनों भाषाओं में उपलब्ध है। इस उपभोक्ता एप्प के माध्यम से उपभोक्ता अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है और अपने सुझाव भी दे सकता है। इस एप्प का उद्देश्य 60 दिन में उचित समाधान प्रदान करना है।
- दिल्ली में पेय-जल की आपूर्ति के संबन्ध में दिनांक 03.10.2019 को माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री की अध्यक्षता में एक बैठक हुई जिसमें पेय-जल पर भारतीय मानक अर्थात् आई.एस. 10500:2012 की मुख्य विशेषताएं दिल्ली जल-बोर्ड, जल शक्ति मंत्रालय, केन्द्रीय भू-जल बोर्ड, एफएसएसएआई आदि के प्रतिनिधियों के साथ साझा की गई। इसके अतिरिक्त माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री की ओर से सभी राज्यों के मुख्य मंत्रियों को भारतीय मानक आई.एस. 10500:2012 के अनुपालन हेतु दिनांक 11.10.2019 को एक अर्ध-शासकीय पत्र भेजा गया।
- आई.एस. 10500:2012 के अनुसार पाइपड पेय-जल की गुणवत्ता सुनिश्चित करने के संबन्ध में भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा दिनांक 09 दिसम्बर, 2019 को मानक भवन, नई दिल्ली में एक दिवसीय कार्यशाला आयोजित की गई थी। माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री ने इस कार्यशाला का उद्घाटन किया तथा जल-आपूर्ति और पीएचई विभागों का प्रतिनिधित्व करने वाले 23 राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के प्रतिनिधियों ने इसमें भाग लिया। भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों ने आई.एस. 10500 पेय-जल के लिए विनिर्देश तथा आई.एस. 15000 जोखिम विश्लेषण तथा क्रिटिकल कंट्रोल प्वाइंट्स पर एक प्रस्तुति दी।
- राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2019 : दिनांक 24 दिसंबर, 2019 को “भारतीय उपभोक्ता के लिए महत्वपूर्ण पड़ाव : उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019” विषय पर, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली के सहयोग से राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2019 मनाया गया था। माननीय राज्य मंत्री (उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण) ने इस समारोह का उद्घाटन किया। इस अवसर पर, माननीय राज्य मंत्री ने स्कूल छात्रों आई.आई.पी.ए. द्वारा आयोजित पोस्टर-निर्माण प्रतियोगिता के विजेताओं को पुरस्कार तथा प्रमाण-पत्र वितरित किए। मंत्री जी द्वारा सी.सी.एस. ए. आई.आई.जी.ए. के पांच प्रकाशन रिलीज किए गए।

2.1.2. उपभोक्ता संरक्षण विधेयक/ अधिनियम, 2019

- उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 लोक सभा द्वारा 30.07.2019 को तथा राज्य सभा द्वारा 06.08.2019 को पारित किया गया था। माननीय राष्ट्रपति की सहमति के बाद, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 दिनांक 09.08.2019 को शासकीय राजपत्र में प्रकाशित हुआ था। इस विधेयक में उपभोक्ताओं के संरक्षण में वृद्धि और ई-कॉमर्स के युग में उनकी शिकायतों को समय से निपटान अपेक्षित है।
- माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री ने दिनांक 27.08.2019 को संसद-सदस्यों के साथ एक बैठक की जिन्होंने उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 के अन्तर्गत नियम बनाने के लिए सुझावों/ दृष्टिकोणों पर प्रकाश डालने हेतु विधेयक को पारित करने के दौरान संसद के दोनों सदनों में बहस में भाग लिया।
- उपभोक्ता मामले विभाग ने दिनांक 22.10.2019 को आई.आई.पी.ए. में नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के उपबन्धों के बारे में सभी हितधारकों को सुग्राही बनाने के लिए आई.आई.पी.ए. के सहयोग से जोनल सम्मेलन (उत्तरी-जोन) आयोजित किया।
- नियम तथा विनियम तैयार कर लिए गए हैं तथा वेब-साइट पर टिप्पणियों हेतु डाल दिए गए हैं।

2.1.3 दालों तथा प्याज का बफर स्टॉक:

- दालों तथा प्याज के बफर के प्रबन्धन, मूल्यों की समीक्षा करने तथा सस्ती दरों पर उपलब्धता में सुधार करने के लिए राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों को उनकी प्रदायगी के लिए साप्ताहिक बैठकें आयोजित की गई थीं। प्याजों, दालों की खुदरा बिक्री की स्थिति, प्याज की स्टॉक सीमा के प्रवर्तन तथा संबन्धित मामलों की पुनरीक्षा करने के लिए, राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों के साथ वीडियो-कॉन्फ्रेंस आयोजित की गई थी।
- मूल्य निगरानी प्रकोष्ठ (पीएमसी) के सुदृढीकरण की स्कीम के संबन्ध में शिलांग, मेघालय में दिनांक 30 मई, 2019 को एक जोनल-कॉन्फ्रेंस आयोजित की गई थी जिसमें उत्तर-पूर्व के आठ राज्यों के प्रतिनिधियों ने भाग लिया और उन्हें मूल्य रिपोर्टिंग सम्बन्धी प्रशिक्षण भी प्रदान किया गया। मूल्य स्थिरीकरण कोष पर एक संक्षिप्त सत्र भी आयोजित किया तथा राज्यों से अपने-अपने राज्यों में राज्य स्तरीय मूल्य स्थिरीकरण कोष स्थापित करने के संबंध में अपने-अपने प्रस्ताव भेजने का अनुरोध किया गया था।
- आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों की समीक्षा करने के लिए दिनांक 20.06.2019 को सचिवों की समिति (सीओएस) की एक बैठक हुई थी। इस बैठक में यह सिफारिश की गई थी कि उपभोक्ता मामले विभाग प्रत्यक्ष रूप से आवश्यक वस्तुओं की खुदरा बिक्री करने के लिए नई खुदरा दुकानें स्थापित कर सकता है और राज्यों में सहकारिताओं/डेयरी-निगमों/विपणन-संघों की विद्यमान दुकानों का उपयोग कर सकता है। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता मामले विभाग, नेफेड तथा राज्य एजेन्सियों के पास एक लाख मीट्रिक टन तक

प्याज भंडारण क्षमता को बढ़ाने के लिए आवश्यक कदम उठाने पर विचार कर सकता है। इसके अलावा, उपभोक्ता मामले विभाग से सरसों के बीज/ तेल तथा अन्य खाद्य तेलों सहित सभी आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों की सतत रूप से निगरानी करने के लिए कहा गया। अन्तर-मंत्रालयीय समिति नियमित रूप से मूल्यों पर बैठकें कर सकती है तथा एजेन्सियों और मीडिया से प्राप्त हुई जानकारियों का विश्लेषण कर सकती है।

- राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र स्तरीय मूल्य स्थिरीकरण कोष (पीएसएफ) के प्रस्तावों की पुनरीक्षा करने और केन्द्रीय बफर-स्टॉक से तूर और प्याज की खुदरा बिक्री की संभावनाओं का पता लगाने के लिए दिनांक 27 जून, 2019 को एक वीडियो-कान्फ्रेंस आयोजित की गई थी।
- सभी राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों के मुख्य-सचिवों से अनुरोध किया गया कि वे मिल्ड/गैर मिल्ड तूर दालों की मासिक/ वार्षिक आवश्यकता तथा केन्द्रीय बफर से प्याज की किसी भी प्रकार की आवश्यकता के बारे में सूचित करें।
- दिल्ली में टमाटर के मूल्यों में अचानक वृद्धि के कारणों पर चर्चा करने के लिए बैठकें आयोजित की गईं तथा की जाने वाली कार्रवाईयां अभिनिर्धारित की गईं।
- आवश्यक वस्तुओं के मूल्य तथा सुलभता की पुनरीक्षा करने के लिए दिनांक 26.08.2019 को कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग, खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग तथा उपभोक्ता मामले विभाग के साथ माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री बैठक हुई।
- वर्ष के मध्य में प्याज की कीमतों में तेजी से वृद्धि हुई, अतः सरकार ने मूल्यों को नियन्त्रित करने के लिए उपाय किए अर्थात् निर्यात पर प्रतिबन्ध स्टॉक सीमाओं पर रोक तथा राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों में खुदरा बिक्री के लिए दिल्ली, हरियाणा, त्रिपुरा और आन्ध्र प्रदेश की सरकारों को केन्द्रीय बफर से प्याज की आपूर्ति करना। उपभोक्ता मामले विभाग ने नेफेड तथा सफल/केन्द्रीय भंडार और एनसीसीएफ को प्याज की आपूर्ति अपने-अपने आउटलेट के माध्यम से प्याज की खुदरा बिक्री करते हुए करने के निर्देश दिए। मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता में दिनांक 09 अक्तूबर, 2019 को सचिवों की समिति (सीओएस) की एक बैठक हुई जिसमें अन्य बातों के साथ-साथ यह अनुशंसा की गई कि सामयिक रूप में तूर की अनुबन्धित मात्रा के आयात, दालों के अधिदेशित बफर स्टॉक को तैयार करना तूर दाल की खुदरा बिक्री करना, गत वर्षों के पीएसएफ बफर स्टॉकों का विपणन करना और दालों तथा खाद्य तेलों एवं प्याज के खुदरा-मूल्यों/ सुलभता की सतत रूप से निगरानी करना और जरूरत पड़ने पर आवश्यक कदम उठाने को सुनिश्चित किया जाए।
- महाराष्ट्र, कर्नाटक तथा मध्य प्रदेश नामक उत्पादक क्षेत्रों में अक्तूबर माह में असामायिक वर्षा के कारण बड़े पैमाने पर फसल की क्षति होने के कारण नवम्बर के पूर्वार्द्ध में प्याज की कीमतों में उछाल आया। आर्थिक

कार्यों संबंधी मंत्रिमंडल समिति (सीसीईए) के विचारार्थ एक प्रस्ताव 1.2 लाख मीट्रिक टन के आयात/अधिप्रापण करने तथा राज्यों को मूल्यों पर नियंत्रण करने के लिए आर्थिक सहायता प्रदान करने हेतु तैयार किया गया था। आर्थिक कार्यों संबंधी मंत्रिमंडल समिति (सीसीईए) 1.2 लाख मीट्रिक टन के आयात के लिए सैद्धांतिक सहमति दे दी और इस मामले में उपयुक्त निर्णय लेने के लिए माननीय गृह मंत्री की अध्यक्षता में तथा उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक विवरण मंत्री, कृषि मंत्री, वाणिज्य मंत्री, वित्त-मंत्री तथा सड़क-परिवहन और राजमार्ग मंत्री के शामिल करते हुए मंत्रियों की समिति (सीओएम) को प्राधिकृत किया मंत्रियों की समिति की दिनांक 22 नवंबर, 2019 (और 5 तथा 12 दिसंबर, 2019 को पुनः) को बैठक हुई और प्याजों के आयात, विनिर्देशनों में ढील, नेफेड आदि द्वारा अधिप्रापण पर विविध निर्णय लिए गए। समिति ने यह भी निर्णय लिया कि मौसमी तथा अन्य कारकों के आधार पर एक कलेन्डर तैयार किया जाए जो प्याजों, दालों तथा तिलहनों के क्षेत्र/ उत्पादन को प्रभावित करते हो।

- मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति की अनेक बैठकें आयोजित की गईं और एमएमटीसी के माध्यम से लगभग 30,000 मीट्रिक टन प्याज के आयात, थोक विक्रेताओं और खुदरा विक्रेताओं पर पूर्व में लगाई गई क्रमशः 50 मीट्रिक टन और 10 मीट्रिक टन की स्टॉक सीमाओं को कम करके क्रमशः 20 मीट्रिक टन और 2 मीट्रिक टन तक संशोधित करने, दालों के बफर स्टॉक में वृद्धि करने सहित महत्वपूर्ण निर्णय लिए गए। माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री के स्तर पर राज्यों सरकारों से जमाखोरी-रोधी ऑपरेशन चलाने तथा प्याज की खरीद पर विचार करने और उनकी एजेंसियों के माध्यम से खुदरा बिक्री करने के लिए कहा गया। सरकार द्वारा निजी आयातकों को प्रोत्साहित किया गया।
- माननीय मंत्री जी और सचिव द्वारा राज्यों को पत्र भेजे गए जिनमें राज्यों से आयातित प्याज के संबंध में उनकी मांग सूचित करने और प्याज की कीमतों में वृद्धि को नियंत्रित करने के लिए उपयुक्त उपाय करने का अनुरोध किया गया। राज्यों से उनकी मांग के बारे में सूचना प्राप्त करने के लिए वीडियो कांफ्रेंसिंग का आयोजन भी किया गया। आरम्भ में, राज्यों ने प्याज की आवश्यकता जाहिर की तथापि जैसे ही दिसम्बर माह के अंत में कीमतों में कमी आनी शुरू हुई, राज्यों ने अपनी मांग वापिस ले ली।
- उपभोक्ता मामले विभाग ने लगभग 15.64 लाख मीट्रिक टन दालों के बफर स्टॉक का सृजन किया है। वे राज्य जो डीआरपी/बाजार आधारित कीमतों पर बिक्री के लिए पात्र हैं, उन्हें उनकी कल्याणकारी स्कीमों में दालों के उपयोग हेतु इस बफर से दालों की पेशकश की गई। इसके अलावा, तूर की कीमतों में वृद्धि के रूझानों को नियंत्रित करने के लिए तूर की नीलामी भी की गई।

2.1.4 भारतीय राष्ट्रीय सहकारी उपभोक्ता संघ लिमिटेड (एनसीसीएफ)

- दिल्ली के माननीय उच्च न्यायालय में दिनांक 12 सितम्बर, 2019 के आदेश के तहत एनसीसीएफ के अंतरिम बोर्ड का गठन किया जिसमें उच्च न्यायालय के एक सेवानिवृत्त न्यायधीश और भारत सरकार के 2 सेवानिवृत्त सचिव शामिल हैं। अंतरिम बोर्ड, बोर्ड के कार्यों का संचालन कर रहा है।

2.1.5 भारतीय मानक ब्यूरो

- बी.आई.एस. ने फिक्की के सहयोग से दिनांक 10.01.2019 को फिक्की, नई दिल्ली में बुलेट रेसिसटेंट जैकेट-परफॉर्मेंस रिक्वायरमेंट्स (आई एस 17051:2018) भारतीय मानक को रिलीज करने के लिए एक कार्यक्रम का आयोजन किया। इससे भारत को यू.एस., यू.के. और जर्मनी जैसे उन चुनिंदा राष्ट्रों की सूची में स्थान मिला जिनमें इस विषय पर उनके स्वयं के राष्ट्रीय मानक हैं।
- आई एस 17081:2019 एविएशन टर्बाइन फ्यूल (केरोसिन-टाइप जेट-ए-1) कंटेनिंग सिंथेसाइज्ड हाइड्रोकार्बन्स – स्पेशिफिकेशन की रिलीज सेरेमनी का आयोजन बी.आई.एस. द्वारा दिनांक 24.02.2019 को वायु मुख्यालय, वायु भवन, नई दिल्ली में आयोजित किया गया था।
- भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, दिल्ली तथा भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, मुंबई के साथ भारतीय मानक ब्यूरो का समझौता-ज्ञापन: भारतीय मानक ब्यूरो ने मानकीकरण तथा अनुरूपता मूल्यांकन के क्षेत्र में सहयोग करने के लिए भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, दिल्ली तथा भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, मुंबई के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। समझौता ज्ञापन के अनुसार, भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, दिल्ली तथा भारतीय प्रौद्योगिकी संस्थान, मुंबई मानकीकरण के लिए प्रासंगिकता की अनुसंधान एवं विकास परियोजनाओं हेतु अवसंरचना सहायता तैयार करेंगे। भारतीय मानक ब्यूरो इन अनुसंधान एवं विकास परियोजनाओं के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करेगा। अवसंरचना सहायता तथा वित्त के लिए निबंधन एवं शर्तें, अनुसंधान एवं विकास परियोजनाओं की प्रकृति तथा अवधि के आधार पर संयुक्त रूप से तैयार की जाएंगी।
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 के अंतर्गत कठिनाई का निराकरण – आदेश राजपत्र में 10 अप्रैल, 2019 को अधिसूचित किया गया था। उपर्युक्त अधिसूचना में यह प्रावधान है कि ब्यूरो, शासकीय राजपत्र में अधिसूचना द्वारा केंद्रीय सरकार के अनुमोदन से अधिनियम के प्रयोजन को पूरा करने के लिए अधिनियम के समनुरूप विनियम बना सकता है। माननीय मंत्री जी की अध्यक्षता में ब्यूरो, इस प्रकार महानिदेशक की अध्यक्षता वाली कार्यकारी समिति के स्थान पर विनियम बनाने तथा अधिसूचित करने के लिए प्राधिकृत है।
- भारतीय मानक ब्यूरो नियम, 2018 दिनांक 29.05.2019 की अधिसूचना द्वारा संशोधित किए गए हैं जिसमें भारतीय मानक ब्यूरो की कार्यकारी समिति में सरकार के बेहतर प्रतिनिधित्व को ध्यान में रखते हुए, उपभोक्ता मामले विभाग के संयुक्त सचिव को सदस्य के रूप में शामिल करते हुए कार्यकारी समिति के सदस्यों की संख्या 11 से बढ़ाकर 12 कर दी गई है।

- उपभोक्ताओं/जनता द्वारा सभी अधिदेशित मानकों (आई एस) के लिए निःशुल्क सुलभता हेतु विभाग की वेबसाइट पर एक लिंक उपलब्ध कराया जाता है।
- भारतीय मानक ब्यूरो को आई.एस.ओ. तकनीकी प्रबंधन बोर्ड (टी.एम.बी.) जो तकनीकी मामलों के लिए आई.एस.ओ. का शीर्ष अधिशासी निकाय है, वर्ष 2020-22 की अवधि के लिए सदस्य के रूप में चुना गया है।
- भारत के सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में भारतीय राष्ट्रीय भवन निर्माण संहिता (एन.बी.सी.), 2016 के प्रयोग के संवर्धन के लिए एक महत्वाकांक्षी परियोजना भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा आरम्भ की गई है। इसमें भूमि-विकास तथा भवन-निर्माण को अभिशासित करने वाले नियमों एवं विनियमों की विस्तृत रूप से पुनरीक्षा करना तथा वे प्रारूप विनियम तैयार करना, जो राज्यों तथा संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा प्रयोग के लिए भारतीय राष्ट्रीय भवन निर्माण संहिता (एन.बी.सी.) में प्रावधानों के साथ संरेखित है, शामिल हैं।
- राष्ट्रीय प्रयोगशाला निर्देशिका - भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा आरम्भ की गई है तथा इसमें स्थान और उत्पादवार परीक्षण सुविधा के साथ 4000 से अधिक प्रयोगशालाओं के डाटा शामिल हैं। प्रयोगशालाओं का वर्गीकरण आई.एस.ओ. 17025 प्रत्यायन तथा विभिन्न विनियामकों अर्थात्, बी.आई.एस., एफ.एस.एस.ए.आई., ई.आई.सी., अपीडा (ए.पी.ई.डी.ए.), सी.पी.सी.बी. द्वारा स्वीकृति के आधार पर है।
- भारतीय मानक ब्यूरो (प्रयोगशाला तकनीकी पदों के लिए भर्ती) विनियम, 2019 शासकीय राजपत्र में दिनांक 04.10.2019 को अधिसूचित कर दिया गया है।
- राज्य सरकारों से पाइपड पेयजल के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के मानकों को अधिदेशित करने के लिए विचार किए जाने हेतु कहा गया है। यह वर्ष 2024 तक सभी परिवारों को पाइपड पेय जल की आपूर्ति संबंधी सरकार के विजन के अनुरूप किया गया है।
- भारतीय मानक ब्यूरो (वैज्ञानिक संवर्ग की भर्ती) विनियम, 2019 शासकीय राजपत्र में दिनांक 23 दिसम्बर, 2019 को अधिसूचित कर दिया गया है।

2.1.6 आवश्यक वस्तु अधिनियम

- खाद्य वस्तुओं में कार्टेलाइजेशन/जमाखोरी और सट्टा-व्यापार की निगरानी करने के लिए गठित किए गए दल की बैठक दिनांक 3 अप्रैल, 2019 को हुई थी।
- सचिवों की समिति ने दिनांक 09.05.2019 को हुई बैठक में संबंधित मंत्रालयों/विभागों द्वारा आवश्यक वस्तु अधिनियम की धारा-3 के अंतर्गत जारी किए गए नियंत्रण- आदेशों में लाइसेंसों के वार्षिक/आवधिक नवीकरण की आवश्यकता को दूर करते हुए लाइसेंसिंग के नवीकरण के सरलीकरण पर चर्चा की। संबंधित मंत्रालयों ने अपने संबंधित नियंत्रण आदेशों में संशोधन करने के लिए सहमति दे दी थी ताकि लाइसेंसों की वैधता कम से कम 5 वर्ष तक हो सके।

- आवश्यक वस्तु अधिनियम के अंतर्गत एक आदेश पारित हुआ है जिसके अनुसार स्टॉक-सीमा पंजीकृत गुणवत्ता के समग्र परिसीमन के अध्यक्षीन इस संबंध में बनाए गए राज्य अधिनियम के अंतर्गत पंजीकृत किसी कृषि उत्पादन के संविदा खेती क्रेता पर लागू नहीं होगी। यह निम्नलिखित को प्रेरित करेगी:
 - ✓ खेती क्षेत्र में संवर्धित निवेश तथा प्रौद्योगिकी प्रवाह;
 - ✓ किसानों का आश्वस्त आय;
 - ✓ आपूर्ति श्रृंखला कार्यकलापों-भांडागारण, शीत भंडारण और शीत श्रृंखला, परिवहन में संवर्धित निवेश
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के अंतर्गत प्याज पर अधिरोपित की गई स्टॉक सीमा को कम करके थोक विक्रेताओं के लिए 25 मीट्रिक टन तथा खुदरा विक्रेताओं के लिए 2 मीट्रिक टन तक संशोधित कर दिया गया था। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों ने उपर्युक्त स्टॉक सीमाओं का सख्ती से प्रवर्तित करने और छापेमारी करके बेईमान व्यापारियों के विरुद्ध जमाखोरी रोधी कार्रवाई करने के लिए कहा गया।

2.1.7 विधिक माप विज्ञान

- फरवरी, 2019 में राष्ट्रीय मानक और प्रौद्योगिकी संस्थान, यू.एस.ए. के अध्यक्ष तथा पी.टी.बी., जर्मनी के प्रमुख (अंतर्राष्ट्रीय) और एन.पी.एल., यू.के. के प्रतिनिधि के साथ विधिक माप विज्ञान के क्षेत्रों में आपसी सहयोग अर्थात् निर्यात-प्रयोजनों के लिए भारत में विनिर्मित किए जा रहे बाटों तथा मापों के प्रमाणन, भारतीय मानक समय का परिशुद्ध विस्तार, विधिक माप विज्ञान अधिकारियों के क्षमता निर्माण आदि पर चर्चा करने के लिए बैठकें हुईं।
- सचिव (उपभोक्ता मामले) ने कार्यकलापों की पुनरीक्षा करने के लिए राज्य विधिक मापविज्ञान नियंत्रकों के साथ फरवरी, 2019 में एक बैठक की।

2.1.8 राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.)/उच्चतम न्यायालय द्वारा दिए गए कुछ महत्वपूर्ण निर्णय

- कोलकाता वेस्ट इंटरनेशनल सिटी प्रा.लि. बनाम देवासीस रूद्रा के मामले में उच्चतम ने एन.सी.डी.आर.सी. के निर्णय को मान्य ठहराते हुए निम्नलिखित निर्णय दिया: उच्चतम न्यायालय ने यह निर्णय दिया कि एक क्रेता 7 वर्ष के विल पर फ्लैट के कब्जे के लिए अनिश्चित रूप से प्रतीक्षा नहीं कर सकता, यह यथोचित सीमा से बाहर है। ऐसे तात्कालिक मामले में, एक शिकायतकर्ता ने 2006 में रो-हाउस (Row House) बुक किया जो याचिका-कर्ता तथा प्रतिवादी के बीच हुए करार के अनुसार उसे 31.12.2008 तक दिया जाना था। जो याचिका-कर्ता तथा प्रतिवादी के बीच हुए करार के अनुसार फ्लैट निर्धारित समय-सीमा में प्रदान नहीं किया गया और कम्प्लीशन-सर्टिफिकेट वर्ष 2016 में ही दिया गया जिसके विरुद्ध शिकायतकर्ता ने राज्य आयोग में एक मामला दायर किया। यह मामला उस समय एन.सी.डी.आर.सी. को भेज दिया गया था और अंत में उच्चतम न्यायालय को भेजा गया जिसमें उच्चतम न्यायालय ने एन.सी.डी.आर.सी. के निर्णय को

मान्य ठहराते हुए डेवलपर को यह निर्देश देते हुए कि शिकायतकर्ता को भुगतान की गई राशि ब्याज सहित वापिस घटे तथा उसे 2 लाख रुपये का मुआवजा दे।

- पायनियर अर्बन लैंड एंड इंफ्रास्ट्रक्चर लिमिटेड बनाम गोविंदन राघवन तथा अन्य के मामले में तत्काल मामले में, प्रतिवादी/फ्लैट क्रेता ने गुरुग्राम में एक अपार्टमेंट खरीदने के लिए बिल्डर के साथ एक अपार्टमेंट बायर करार किया। बिल्डर करार के अनुसार अधिभोग (ऑक्यूपेंसी) प्रमाण-पत्र के लिए आवेदन करने में विफल रहा और उसके बाद, क्रेता ने राष्ट्रीय आयोग से संपर्क किया। राष्ट्रीय आयोग ने पूरी राशि 10.7% की दर से ब्याज के साथ जो करार में उल्लिखित दर (6%) से अधिक है, को वापिस करने का आदेश दिया। बिल्डर ने राष्ट्रीय आयोग के आदेश के विरुद्ध उच्चतम न्यायालय से संपर्क किया, लेकिन उच्चतम न्यायालय ने राष्ट्रीय आयोग के निर्णय की इस नोटिंग के साथ परिपुष्टि की कि क्रेता/बिल्डर करार में एकतरफा खंडों के निगमन से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 की धारा 2 (r) के अनुसार अनुचित व्यापार प्रथाओं को बढ़ावा मिलता है।
- जेपी बनाम अन्य के मामले में भारत के उच्चतम न्यायालय ने प्रतितोष आयोग के समक्ष उपभोक्ता शिकायतों की पोषणीयता के मुद्दों से संबन्धित उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) के निर्णय की परिपुष्टि की। यह मामला जयप्रकाश एसोसिएट लिमिटेड (जे.ए.एल.) के विरुद्ध व्यथित गृहक्रेताओं द्वारा दायर की गई उपभोक्ता शिकायतों से संबंधित है। आयोग के आदेश इस पर था कि व्यथित गृहक्रेता प्रतितोष आयोग के समक्ष जाने के हकदार हैं और इसके साथ-साथ जेपी इंफ्राटेक लिमिटेड (जे.पी.) के विरुद्ध दिवालिया की लंबित कार्यवाहियाँ जारी रहेंगी। अतः 300 से अधिक मामलों को आयोग के समक्ष प्रस्तुत किए जाने की अनुमति दी गई।
- विजय कुमार और विनोद कुमार बनाम इफको/भारतीय किसान उर्वरक सहकारिता सोसाइटी लिमिटेड के मामले में, एन.सी.डी.आर.सी. ने हरियाणा के 2 किसानों को भारतीय किसान उर्वरक सहकारिता सोसाइटी लिमिटेड (इफको) से लगभग 5 लाख रुपये की क्षतिपूर्ति करवाई है। यह क्षतिपूर्ति इसलिए स्वीकृत की गई थी क्योंकि इफको ने किसानों को संदोष बीजों की बिक्री की थी जिससे किसानों को 70% फसल का नुकसान हुआ था। बीजों की बिक्री करते समय इफको ने 8-10 एकड़ क्विंटल प्रति एकड़ की फसल का आश्वासन दिया। तथापि, उपयुक्त अनुदेशों तथा प्रक्रियाओं का अनुपालन करने के बावजूद भी फसल केवल 30 % हुई।
- बजाज एलियांज जनरल इंश्योरेन्स कम्पनी लिमिटेड बनाम देवेन्द्र मोहन आनन्द, दिल्ली यह मामला मेडिकल उपेक्षा तथा इंश्योरेन्स कम्पनी पर विवाद पर एक पक्षकार के रूप में मुकदमा चलाने के संबंध में है। शिकायतकर्ता ने सुन्दर लाल जैन अस्पताल, दिल्ली तथा इसके 3 डॉक्टरों के विरुद्ध मेडिकल उपेक्षा की शिकायत दिल्ली राज्य आयोग में दायर की थी। इसके बाद अस्पताल ने इस मामले में इंश्योरेन्स कम्पनी पर मुकदमा चलाने के लिए एक आवेदन दायर किया था जिस पर राज्य आयोग ने दिनांक 18.03.2016 के अपने आदेश द्वारा अनुमति दी थी। इंश्योरेन्स कम्पनी ने राज्य आयोग के दिनांक 9.4.2018 के आदेश के विरुद्ध एन.सी.डी.आर.सी. में एक अपील दायर की है। एन.सी.डी.आर.सी. ने अपील को यह उल्लेख करते हुए इंकार कर दिया कि लापरवाही

अस्पताल तथा डॉक्टरों के विरुद्ध आरोपित है न कि इंश्योरेंस कम्पनी के विरुद्ध। एन.सी.डी.आर.सी. ने अपनी यह राय दी कि इंश्योरेंस कम्पनी उपभोक्ता विवाद जो शिकायतकर्ता तथा अस्पताल और डॉक्टरों के बीच न्यायनिर्णयन है, में उपयुक्त तथा अनिवार्य पक्षकार नहीं है और इसलिए इंश्योरेंस कम्पनी का राज्य आयोग के समक्ष पक्षकारों की सूची से नाम हटाया जाता है। एन.सी.डी.आर.सी. ने यह तर्क दिया कि इंश्योरेंस कम्पनी का मेडिकल लापरवाही से स्वतः कोई मतलब नहीं है। मेडिकल लापरवाही अथवा इससे संबंधित कोई कलंक इंश्योरेंस कम्पनी के विरुद्ध निर्धारित नहीं किया जा सकता।

- प्रशांत सरीन बनाम मोहन दाय ओसवाल कैंसर ट्रीटमेंट एंड रिसर्च फाउंडेशन और अन्य के मामले में, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) ने मोहन दाय ओसवाल कैंसर ट्रीटमेंट एंड रिसर्च फाउंडेशन और इसके डॉक्टरों को एक तीन वर्ष के बच्ची के माता-पिता को 16,80,749 रुपये के मुआवजे का भुगतान करने का निदेश दिया जिसकी मृत्यु डॉक्टर रमण अरोड़ा के पर्यवेक्षण में अस्पताल में कैंसर के ईलाज के दौरान हो गई थी। इस मामले में बच्ची को इन्ट्राथेकली (रीढ़ की हड्डी में इंजेक्शन देकर) दवा दी गई थी जबकि दवा नसों के जरिए (इन्ट्रावेनयसली) दी जानी थी इससे बच्ची की हालत बिगड़ गई और उसे पक्षाघात हो गया और दो सप्ताह के भीतर उसकी मृत्यु हो गई। एन.सी.डी.आर.सी. ने इसे लापरवाही का मामला मानते हुए बच्ची के माता-पिता को 16,80,749 रुपये का मुआवजा देने का निर्णय दिया। एन.सी.डी.आर.सी. ने यह टिप्पणी की कि इस तथ्य के बावजूद डॉक्टर रमण अरोड़ा ने इंजेक्शन नहीं दिया था, वह अपनी टीम या उन्हें मरीज के ईलाज के दौरान सहायता करने वाले सहायकों के किसी भी प्रकार के कृत्य/भूल चूक के लिए भी जिम्मेदार है।
- मैसर्स कन्ट्री कालोनाइजर्स प्रा.लि. बनाम हरमीत सिंह अरोड़ा तथा अन्य के मामले में, एन.सी.डी.आर.सी. ने बिल्डर कन्ट्री कालोनाइजर्स प्रा.लि., मोहाली को लगभग 20 गृह क्रेताओं को परियोजना में विलम्ब के कारण गृह ऋणों के सदृश ब्याज दरों के साथ राशि वापिस करने के निर्देश दिए। तात्कालिक मामले में, लगभग 20 गृह-क्रेताओं ने बिल्डर की “वेव गार्डन” नामक आवासीय परियोजना में राशि का निवेश किया। बिल्डर ने परियोजना को 3 वर्ष में पूरा करने का वायदा किया था लेकिन 7 वर्ष के बाद भी परियोजना पूरी नहीं हुई थी। एन.सी.डी.आर.सी. ने इसे बिल्डर की ओर से अनुचित व्यापार प्रथा का मामला मानते हुए बिल्डर को तदनु रूप अवधि के लिए गृह ऋणों के समान ब्याज दरों के साथ मूल राशि का भुगतान करने का निर्देश दिया।
- पंकज आर टोपराणी तथा अन्य बनाम बम्बई अस्पताल तथा अनुसंधान और चिकित्सा के मामले में, एक 73 वर्षीय रोगी, रणजीत टोपराणी को सिगमोएड कोलोन के कारसिनोमा के लिए बम्बई अस्पताल में भर्ती किया गया था डाक्टर वागले ने रोगी की जांच की और रोगी को सर्जरी जो डा. देसाई द्वारा की जानी थी, के लिए योग्य घोषित किया। ऑपरेशन के बाद रोगी को ब्रैडिकार्डिया अटैक पड़ गया और उसके बाद रोगी कोमा में चला गया। तत्पश्चात रोगी को वैटिलेटर पर रखा गया था। रोगी अपनी चेतन अवस्था में कभी नहीं आया और अगले आठ माह तक अस्पताल में रहा उसके बाद उसे ऑक्सीजन कंसेंट्रेटर की मदद से अचेतन तथा कायिक अवस्था में घर लाया गया। दो वर्ष के बाद रोगी का चेतन-अवस्था में आये बिना ही देहान्त हो गया। रोगी परिवार के सदस्यों ने, डाक्टरों की लापरवाही जिसके कारण रोगी को ब्रैडिकार्डिया अटैक पड़ गया और जिसके बाद रोगी कभी भी

चेतनावस्था में नहीं आ सका, के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) से सम्पर्क किया। एन.सी.डी.आर.सी. ने यह नोट किया कि रोगी को ऑपरेशन के बाद ब्रैडिकार्डिया अटैक पड़ गया क्योंकि रोगी की सर्जरी के बाद उचित देखभाल नहीं की गई और जिसके कारण रोगी कोमा में चला गया। इस मामले को चिकित्सा लापरवाही का मामला मानते हुए, एन.सी.डी.आर.सी. ने अस्पताल को मुआवजे के रूप में 30,00,000 का भुगतान, करने का आदेश दिया और इसके अतिरिक्त दोनों डाक्टरों को रोगी के परिवार के सदस्यों को कुल 1,00,000 रु. का भुगतान करने के निर्देश दिये।

2.1.9 उपभोक्ता शिकायत

- टेलीफोन कॉलों के माध्यम से शिकायत करने की तुलना में मोबाइल एप्प तथा वेब के माध्यम से उपभोक्ता द्वारा शिकायत दर्ज करने में वृद्धि हो रही है। शिकायतों को शीघ्र समाधान करने के सभी प्रयास किए जा रहे 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
- प्रतियोगिता पाने का अधिकार
- उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार

वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in



@cons-aff
@jagograhakjago



3. उपभोक्ता हिमायत

3.1 उपभोक्ता कल्याण कोष

उपभोक्ता कल्याण कोष नियम तैयार किए गए थे और केन्द्रीय उत्पाद तथा नमक अधिनियम, 1944 (1944 का 1) के अंतर्गत 1991 में इसके संशोधन के अनुसरण में वर्ष 1992 में भारत के राजपत्र में अधिसूचित किए गए थे। सी.जी.एस.टी. अधिनियम, 2017 के अधिनियमन पर, इसकी धारा 57 के अंतर्गत उपभोक्ता कल्याण कोष को स्थापित किया गया है। सी.जी.एस.टी. नियम 2017 के नियम 97 उपभोक्ता कल्याण कोष से संबंधित है।

जो राशि विनिर्माताओं आदि को नहीं लौटाई जा सकती है वह राशि उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा की जाती है। कोष में जमा की गई राशि का उपयोग केन्द्रीय सरकार (उपभोक्ता मामले विभाग) द्वारा स्थायी समिति के माध्यम से तैयार किए गए नियमों के अनुसरण में उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए किया जाता है।

उपभोक्ताओं के हितों के संवर्धन एवं हितों के संरक्षण के लिए, उपभोक्ता जागरूकता सृजन के लिए तथा देश में उपभोक्ता अभियान को सशक्त बनाने के लिए विश्वविद्यालयों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (वी0सीओ0) सरकारी निकायों और राज्यों सहित विभिन्न संस्थानों को उपभोक्ता कल्याण कोष से वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है। निम्नलिखित प्रमुख परियोजनाओं के लिए उपभोक्ता कल्याण कोष से अनुदान दिया गया:

- i) उपभोक्ता से संबंधित मुद्दों पर अनुसंधान एवं प्रशिक्षण के लिए नामी संस्थानों/विश्वविद्यालयों में उपभोक्ता विधि पीठों/उत्कृष्टता केन्द्रों की स्थापना करना।
- ii) उपभोक्ता साक्षरता एवं जागरूकता का प्रसार करने के लिए परियोजनाएं।
- iii) सह-अंशदान के माध्यम से राज्य स्तर पर उपभोक्ता कल्याण (कायिक) कोष की स्थापना।
- iv) उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र आई.आई.पी.ए.

दिनांक 26.08.2019 से 10.10.2019 तक, 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 प्रस्ताव हेतु कॉल के लिए विंडो खुली थी जिसमें 1400 प्रस्ताव प्राप्त हुए। दिनांक 31.01.2020 की स्थिति के अनुसार उपभोक्ता कल्याण कोष में उपलब्ध राशि 496.9474 करोड़ रुपए थी। वित्तीय वर्ष 2019-20 (31.01.2020 तक) 19.50 करोड़ रुपये के बजट प्रावधान में से उपभोक्ता कल्याण कोष द्वारा 9.01 करोड़ रुपये 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 राज्यों में उपभोक्ता (कल्याण) कायिक कोष:

वर्ष 2003 में, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को राज्य सरकार एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया था। ताकि उपभोक्ता आंदोलन के संवर्धन के लिए वित्तीय सहायता के माध्यम से बुनियादी स्तर पर स्वैच्छिक प्रयासों को मजबूत किया जा सके। केन्द्र तथा राज्य द्वारा 10.00 करोड़ रुपये की कायिक निधि के लिए भागीदारी का अनुपात 75:25 (विशेष श्रेणी के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के मामले 90:10) है। भारत सरकार से उपभोक्ता कल्याण कोष का 15 राज्यों/संघ राज्यों अर्थात् गुजरात, आंध्र प्रदेश, ओडिशा, पश्चिम बंगाल, बिहार, नागालैंड, कर्नाटक, तमिलनाडु, मध्य प्रदेश, केरल, हरियाणा, झारखंड, तेलंगाना, राजस्थान और सिक्किम में स्थापना कर दी गई है।

अब सम्बन्धित राज्य वस्तु तथा सेवा कर अधिनियम के अनुसार, सभी राज्य सरकारों द्वारा अपने-अपने राज्य में उपभोक्ता कल्याण स्थापित कर दिए गए हैं।

3.3 उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजनाएं :

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 शैक्षिक संस्थाओं/ सरकारी निकायों तथा 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 उपभोक्ता शिक्षा एवं अनुसंधान केन्द्र (सी0ई0आर0सी0), अहमदाबाद द्वारा ग्राहक साथी पत्रिका का प्रकाशन

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा जुलाई, 2015 में कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी.ई.आर.सी.), अहमदाबाद को राष्ट्रीय उपभोक्ता पत्रिका इनसाइट (हिन्दी में ग्राहक साथी) के प्रकाशन हेतु 5 वर्षों की अवधि के लिए 1.00 करोड़ रुपये की राशि के परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी गई है। परियोजना के लिए अब तक 79.47791 लाख रुपये का सहायता अनुदान रिलीज किया जा चुका है। परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- 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 अथवा अपने-अपने जिला/राज्य 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।

सी.ई.आर.सी. ने ग्राहक साथी पत्रिका प्रकाशित की और यह पत्रिका उपभोक्ता समूहों, मंत्रियों तथा हिन्दी भाषी राज्यों के सचिवों और उपभोक्ता तथा आयोगों को भेजी। इसके अतिरिक्त, सी.ई.आर.सी. ने पत्रिका की ई-कापियां तथा ग्राहक साथी की विषय वस्तु पर आधारित इंग्लिश में न्यूजलैटर तैयार किया और इसे लोगों को भेजा गया।

3.3.2 कंज्यूमर, यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसाइटी (कट्स), जयपुर द्वारा उपभोक्ताओं का वित्तीय-संरक्षण

उपभोक्ताओं के वित्तीय- संरक्षण के लिए कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसाइटी (कट्स), जयपुर की परियोजना 5.11.2015 को हुई स्थायी समिति की बैठक में 60.00 लाख रुपये की कुल परियोजना लागत से अनुमोदित की गई है जिसमें 2 वर्ष के लिए वी.सी.ओ. का 15.00 लाख रुपये का अंशदान शामिल है। दिनांक 07.03.2017 को समझौता-ज्ञापन (एम.ओ.ए.) पर हस्ताक्षर किए गए थे। परियोजना के दूसरे वर्ष की अवधि को जनवरी 2019-दिसम्बर, 2019 में संशोधित किया गया था। इस परियोजना के लिए 43.26597 लाख रुपये का सहायता अनुदान जारी किया गया है। इस परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

- i) ग्रामीण उपभोक्ताओं विशेष रूप से महिलाओं की वित्तीय साक्षरता के संदर्भ में उनके वित्तीय समावेशन तथा अन्य वित्तीय अन्तर्वेशन में संवर्धन करते हुए उनकी क्षमताओं का निर्माण करना।
- ii) बचतों, निवेशों, ऋणों, आय तथा व्यय के बारे में वित्तीय-निर्णयों पर लक्षित समुदाय में जागरूकता, ज्ञान तथा कौशलों का निर्माण करना।
- iii) ग्रामीण उपभोक्ताओं विशेष रूप से महिलाओं की असुरक्षा से निपटना तथा आर्थिक सुरक्षा सुनिश्चित करना।

इस परियोजना के अंतर्गत विभिन्न सामूहिक बैठकें और आवधिक बैठकें राजस्थान के 2 जिलों नामतः चित्तौड़गढ़ भिलवाड़ा में आयोजित की गईं। इनके अलावा, परियोजना के उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए राजस्थान चित्तौड़गढ़ तथा भिलवाड़ा जिलों में वार्षिक हितधारक परामर्श एवं प्रसार बैठकें भी संचालित की गई थीं।

3.3.3 भारत में वर्तमान उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली का अध्ययन की परियोजना - आई.आई.एम. काशीपुर एवं शेपिंग टुमारो कंसल्टेंट्स एल.एल.पी.

भारत में, वर्तमान उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली के अध्ययन हेतु आई.आई.एम. काशीपुर एवं शेपिंग टुमारो कंसल्टेंट्स एल.एल.पी. की परियोजना को 22.09.2016 को हुई स्थायी समिति की 72 वीं बैठक में एक वर्ष की अवधि अर्थात् 31.01.2018 तक की अवधि के लिए मंजूरी दी गई थी जिसे 18.07.2019 को हुई स्थायी समिति की 78 वीं बैठक में 98.4 लाख रुपये की लागत से 31.03.2018 तक बढ़ाया गया था, जिसमें से 88.56 लाख रू. विभाग की ओर से 3 किस्तों में जारी किए जाने थे। अभी तक इस परियोजना के लिए विभाग द्वारा 84.03559 रुपये जारी किए गए हैं। परियोजना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- क) उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्ता कल्याण, विधिक माप विज्ञान, परीक्षण, मानक, प्रमाणन इत्यादि के क्षेत्र में अंतरों की पहचान करने के उद्देश्य से, उपभोक्ता मामले विभाग तथा विभाग से संबंधित विभिन्न एजेंसियों/संबद्ध 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 अंतरराष्ट्रीय व्यौहारों 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।
- ड) विभाग में आंतरिक प्रणालियों/प्रक्रियाओं का पुनर्निर्माण करने के लिए उपायों का सुझाव देना ताकि उपरोक्त उल्लिखित उद्देश्यों को प्राप्त किया जा सके।

भारत में परियोजना के अन्तर्गत विद्यमान उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली के संबंध में रिपोर्ट इस विभाग में के सभी प्रभागों को आवश्यक कार्रवाई के लिए अग्रसारित कर दी गई है।

3.3.4 सेंट्रल यूनिवर्सिटी ऑफ जम्मू, जम्मू एवं कश्मीर

“उपभोक्ता कल्याण एवं संरक्षण के लिए हितधारकों की फील्ड मैपिंग और क्षमता निर्माण” शीर्षक से एक परियोजना को दिनांक 07.03.2018 को आयोजित स्थायी समिति की 75वीं बैठक में एक वर्ष की अवधि के लिए अर्थात् मार्च, 2020 तक, जिसे जून, 2020 तक विस्तारित किया गया, 31.25 लाख रुपये की लागत के साथ, जिसमें 6.25 लाख रुपये का संस्थान का अंशदान शामिल है, एक वर्ष की अवधि के लिए स्वीकृत किया गया था। दिनांक 20.03.2019 को एमओए पर हस्ताक्षर किए गए। मार्च, 2019 में 12.50 लाख रुपये की पहली किस्त रिलीज की गई। इस परियोजना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- क) जम्मू और कश्मीर के जम्मू, कश्मीर और लद्दाख क्षेत्र में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के संबंध में उपभोक्ता जागरूकता की वर्तमान स्थिति का पता लगाना।

- ख) जम्मू और कश्मीर के जम्मू, कश्मीर और लद्दाख क्षेत्र में क्षमता निर्माण की आवश्यकताओं का पता लगाना।
- ग) जम्मू और कश्मीर के जम्मू, कश्मीर और लद्दाख क्षेत्र में बेहतरीन क्षमता निर्माण व्यवहारों का पता लगाना ।
- घ) इन तीनों क्षेत्रों में विशेष रूप से एससी/एसटी/ओबीसी पर ध्यान केंद्रित करते हुए, ऑफलाइन एवं ऑनलाइन वाणिज्य/व्यापार की तुलना में उपभोक्ता संरक्षण, अधिकारों के संबंध में कार्यशालाओं और शिविरों का आयोजन करना।
- ङ) उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में तीन राष्ट्रीय सेमिनारों - जम्मू, कश्मीर और लद्दाख क्षेत्र में प्रत्येक में एक - का आयोजन करना;
- च) उपभोक्ता अधिकारों की जागरूकता के संवर्धन के लिए क्षमता निर्माण कार्यवाही विकसित करना और इसके अनुपालन एवं संवहनीयता के लिए क्षेत्रीय एजेंसियों/संस्थानों द्वारा इसे अपनाया जाना।

3.3.5 संस्थाओं/विश्वविद्यालयों में उत्कृष्टता पीठ/केंद्रों की स्थापना:

- i) नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसआईयू), बंगलौर में उपभोक्ता कानून और पद्धति संबंधी एक पीठ की स्थापना की गई है। जिसके लिए 90 लाख रुपये आवर्ती अनुदान के रूप में रिलीज किए गए थे और 15 लाख रुपये पहले वर्ष के दौरान पीठ की स्थापना की लागत के रूप में रिलीज किए गए थे। 28 अगस्त, 2007 को अगस्त, 2012 तक 5 वर्ष की अवधि के लिए तथा बाद में अगस्त, 2017 से अगस्त, 2022 तक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए थे। 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 अवर-स्नातक और स्नातक स्तर पर अध्ययन के एक विशिष्ट विषय के रूप में उपभोक्ता मामलों को विकसित करना भी है।

(01.04.2018 से 31.03.2019) की अवधि के दौरान श्री आशोक पाटील, विधि के पीठ प्रोफेसर ने बी.एल.एल.बी. (आनर्स) के छात्रों, उपभोक्ता कानून तथा पद्धति पाठ्यक्रम में स्नातकोत्तर डिप्लोमा के लिए शिक्षण कार्य किया। इस अवधि के दौरान कानून प्रवर्तकों के लिए तम्बाकू नियंत्रण पर 2 दिन की कार्यशाला उपभोक्ता कानून तथा पद्धति, एन.एल.एस.आई.यू. द्वारा संयुक्त रूप से आयोजित की गई थी तथा तम्बाकू फ्री किड्स के लिए अभियान आयोजित किया गया था। उपभोक्ता कानूनों, समकालीन मुद्दों तथा वैश्विक बाजार में चुनौतियों पर विचार-विमर्श के संबंध में दिनांक 20.03.2019 को आईएफआईएम लॉ स्कूल बैंगलुरु तथा कंज्यूमर लॉ एंड प्रैक्टिस/एनएलएसआईयू द्वारा संयुक्त रूप से एक राष्ट्रीय सेमिनार का आयोजन किया गया।

- ii) वर्ष, 2015 में नेशनल अकादमी ऑफ लीगल स्टडीज एंड रिसर्च (एन.ए.एल.एस.ए.आर.), यूनिवर्सिटी ऑफ लॉ, हैदराबाद को उपभोक्ता न्यायपीठ की स्थापना और उपभोक्ता मामलों पर पाठ्यक्रम चलाने के लिए, केवल प्रथम वर्ष के लिए 90.00 लाख रुपये के एंडोमेंट अनुदान और 10.00 लाख रुपये के सहायता

अनुदान के रूप में 1.00 करोड़ रुपये के एक-बारगी अनुदान को मंजूरी दी गई और इसे रिलीज किया गया। परियोजना अवधि में अगस्त, 2020 तक विस्तार किया गया है।

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।
- ड) 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।

उपभोक्ता कानून पर एक वार्षिक पुस्तक का प्रकाशन किया गया था। रंगारेड्डी तथा हैदराबाद नामक दो जिलों में ला-क्लीनिक स्थापित कर दिए गए हैं। उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 पर एक कार्यशाला फेडरेशन ऑफ चेम्बर कामर्स के सहयोग से दिनांक 8.9.2018 को आयोजित की गई थी। कन्फेडरेशन ऑफ ऑल तेलंगाना कन्ज्यूमर्स आर्गेनाइजेशन के सहयोग से ग्रामीण उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम 23.06.2018 को पीठ के अन्तर्गत किया गया था।

(iii) डॉ० अम्बेडकर लॉ यूनिवर्सिटी, चेन्नई को 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 रु० सहित दी गई थी, जिसे 2014 से 2019 तक विस्तार दिया गया था। अभी तक 59.01 लाख रुपये की राशि रिलीज की जा चुकी है। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

आम समुदाय की भलाई के लिए विधिक शिक्षा को बढ़ावा देना:

- क) 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।

ख) लैक्चर, सेमिनार, गोष्ठियां और सम्मेलन आयोजित करना।

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

घ) 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।

उपभोक्ताओं के लिए ‘करे और न करे’ नामक एक जागरूकता पुस्तिका प्रकाशित की गई थी और 31.05.2019 को रिलीज की गई थी। ‘बैंकिंग-सेवाएं-समस्याएं तथा परिप्रेक्ष्य’ नामक एक पुस्तक तैयार की गई थी। स्वास्थ्य तथा औषध के बारे में उपभोक्ता जागरूकता सम्बन्धी सर्वेक्षण-रिपोर्ट जून, 2019 में प्रकाशित की गई थी।

(iv) **आई.आई.पी.ए. में उपभोक्ता अध्ययन केंद्र:-** 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 और समय पर इसे बढ़ाया गया। 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 11.36 करोड़ रु0 की राशि रिलीज की जा चुकी है।

केंद्र, विभिन्न हितधारकों के लिए 30 क्षमता निर्माण कार्यक्रमों का (जुलाई, 2018 से जून, 2019) आयोजन, समाचार पत्र, मोनोग्राफ का प्रकाशन और अनुसंधान पर अध्ययन करने वाले विभिन्न संस्थानों इत्यादि के सहयोग से उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण के संबंध में कार्यशालाओं और सम्मेलनों का आयोजन करता है। इस

अवधि के दौरान उपभोक्ता जागरूकता, डिजिटल बैंकिंग, उपभोक्ता संरक्षण आदि पर चार अनुसन्धान अध्ययन पूरे किए गए हैं।

(v) **नेशनल लॉ यूनिवर्सिटी, दिल्ली:** चार वर्षों (20.03.2019 से 19.03.2023) की अवधि के लिए 100.00 लाख रुपये एंडोमेंट निधि और प्रथम वर्ष के कार्यकलापों के लिए 7.50 लाख रुपये का अनुदान सहित एन.एल.यू., दिल्ली को “उपभोक्ता पीठ की स्थापना” शीर्षक से एक परियोजना के संचालन की स्वीकृत दी गई। दूसरे से चौथे वर्ष तक क्रमशः पीठ के कार्यकलापों पर होने वाला व्यय एंडोमेंट निधि पर प्रतिवर्ष अर्जित ब्याज से किया जाएगा। पीठ का प्रमुख उद्देश्य उपभोक्ता कानून संबंधी अनुसंधान और नीतिगत मुद्दों के लिए “थिंक टैंक” के रूप में कार्य करना और इसके साथ-साथ स्नातक और परास्नातक, अंतरस्नातक, दोनों, स्तरों पर उपभोक्ता मामलों को एक विशिष्ट अध्ययन के विषय के रूप में विकसित करना भी है।

(vi) **भविष्य एजुकेशनल एंड चैरिटेबल सोसायटी:** दो वर्षों की अवधि के लिए 27.34 लाख रुपये (7.34 लाख रुपये स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन का अंशदान और 20.00 लाख रुपये उपभोक्ता मामले विभाग का अंशदान) की लागत से “उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार: स्कूलों/कॉलेजों/बाजारों/अन्य सार्वजनिक स्थानों पर विशेष रूप से जागरूकता कार्यक्रमों के माध्यम से उपभोक्ताओं को शिक्षा” नामक एक परियोजना को वर्ष 2019 में स्वीकृति दी गई। 10.00 लाख रुपये की पहली किस्त मार्च, 2019 में जारी की जा चुकी है। परियोजना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- क) ग्रामीण उपभोक्ता संरक्षण, ग्रामीण उपभोक्ता अधिकार और ग्रामीण क्षेत्रों में विशेषाधिकार के संबंध में जागरूकता और संवेदनशीलता का सृजन करना;
- ख) ग्रामीण उपभोक्ता जागरूकता के संवर्धन के लिए सुसक्षम परिवेश का सृजन करना;
- ग) ग्रामीण उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम में यथाविनिर्दिष्ट के अनुसार ग्रामीण उपभोक्ता को ग्रामीण उपभोक्ता अधिकारों के प्रति जागरूक बनाना;
- घ) ग्रामीण उपभोक्ता जागरूकता और शिक्षा के लिए आई.ई.सी. सामग्री, प्रशिक्षण मैनुअल, लोकगीत और नाटक तैयार करना;
- ङ) गतिशील समुदाय और अन्य हितधारकों को ग्रामीण उपभोक्ता संरक्षण में सक्रिय भूमिका निभाने हेतु उनके लिए नीतिगत हिमायत कार्यक्रम का आयोजन करना।

3.4 सूचना, शिक्षा और संप्रेषण(आई.ई.पी.)

उपभोक्ता मामले विभाग को उपभोक्ताओं के अधिकारों तथा उपभोक्ता शिकायतों से संबंधित निवारण तंत्रों को स्थापित करने के लिए भी अधिदेशित दिया गया है। इस दिशा में, उपभोक्ता जागरूकता महत्वपूर्ण है।

उपभोक्ता जागरूकता की स्कीम के अन्तर्गत आई.ई.सी. कार्यकलापों की समग्र कार्यनीति आरंभ किए जाने के लिए तैयार कर ली गई है तथा इन अधिकारों को पूरा करने के लिए कारगर तथा तीव्र उपभोक्ता जागरूकता

अभियान को जारी रखने ताकि शहरी, अर्ध-शहरी और ग्रामीण तथा दूरवर्ती क्षेत्रों तक इसकी पहुंच हो। इसका उद्देश्य यह भी है कि उपभोक्ताओं द्वारा वस्तुएं क्रय करते तथा सेवाएं लेते समय संसूचित निर्णयों के निर्माण को प्रोत्साहित करना और विभाग द्वारा स्थापित किए गए शिकायत निवारण तंत्र के माध्यम से यथार्थ शिकायतों का उचित निपटारा प्राप्त किया जा सके। इस दिशा में, विभाग उपभोक्ता अधिकारों पर अतिक्रमण वाले विभिन्न मुद्दों का कवर करते हुए “जागो ग्राहक जागो” शीर्षक से देश व्यापी मल्टी मीडिया अभियान क्रियान्वित कर रहा है। साधारण संदेशों के माध्यम से उपभोक्ताओं को धोखाधड़ी प्रथाओं के विरुद्ध और विनिर्माता एवं खुदरा व्यापारियों के विरुद्ध शिकायतों के प्रतिरोध के लिए देशभर में स्थापित उपभोक्ता मंचों में जाने के लिए सचेत किया जाता है।

उपभोक्ता जागरूकता अभियान का कार्यान्वयन ब्यूरो ऑफ आउटरीच एंड कम्यूनिकेशन (पूर्व में डी.ए.वी.पी.), दूरदर्शन नेटवर्क (डी.डी.), ऑल इंडिया रेडियो (ए.आई.आर.) और लोक सभा टी.वी. और राष्ट्रीय फिल्म विकास निगम (एन.एफ.डी.सी.) के माध्यम से किया जाता है।

विगत पांच वर्षों और चालू वर्ष के दौरान, बजट आबंटन और व्यय का विवरण निम्नानुसार है:

(करोड़ रुपये में)

क्रम संख्या	वर्ष	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	व्यय
1	2016-17	60.00	60.00	58.68
2	2017-18	62.00	62.00	61.78
3	2018-19	70.00	60.00	58.90
4	2019-20	62.00	40.00	29.15

विभाग ने मिड-मीडिया और इंटर-पर्सनल गतिविधियों सहित मास मीडिया का व्यापक उपयोग करते हुए लक्षित आईईसी कार्यकलापों हेतु एक कार्यनीतिक कार्यढांचा तैयार किया है। इसका उद्देश्य विभिन्न मुद्दों जो सामान्यतः उपभोक्ताओं द्वारा नजरअंदाज कर दिए जाते हैं अथवा उत्पादकों/विक्रेताओं द्वारा स्पष्ट कारणों के संबंध में अच्छी तरह से प्रसारित नहीं किए जाते हैं, के बारे में जानकारी का प्रसार करना है। इसके अतिरिक्त, रेडियो और टेलीविजन, प्रिंट मीडिया का भी उपयोग किया जाता है।

विभिन्न हितधारकों को सदस्यों के रूप में और सचिव (उपभोक्ता मामले) को अध्यक्ष के रूप में शामिल करते हुए अधिकारप्राप्त समिति दिशानिर्देश प्रदान करती है और “जागो ग्राहक जागो” अभियान की गतिविधियों के कार्यान्वयन की निगरानी भी करती है। विभिन्न मीडिया एजेंसियों को निधियों का आबंटन करने और कार्यक्रम के कार्यान्वयन के लिए कार्यनीति को अनुमोदित करने के लिए दिनांक 26.04.2019 और 18.06.2019 को इस समिति की दो बैठकें आयोजित की गईं।

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

3.5 प्रिन्ट

प्रिन्ट मीडिया का उपयोग दिनांक 22.06.2019 तथा 29.12.2019 को भारतीय टेलिकॉम विनियामक प्राधिकरण के साथ संयुक्त अभियान से संबंधित हिन्दी, अंग्रेजी और क्षेत्रीय भाषाओं में अखिल भारत आधार पर विज्ञापनों के प्रकाशन हेतु वर्ष के दौरान किया गया था। यह अभियान प्रसारण और केवल टी.वी. सेवाओं तथा फ्रॉड टॉवर पर उपभोक्ता जागरूकता के नवीन विनियामक कार्य ढांचे से संबंधित है।

3.6 टेलीविजन

विभाग ने उपभोक्ताओं से संबंधित विभिन्न मुद्दों जैसे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम का प्रावधान, शिकायत निवारण पद्धति, एम.आर.पी. , आई.एस.आई. और हॉलमार्क पर वीडियो स्पॉट को बढ़ावा दिया गया था जिनका प्रसारण दूरदर्शन के विभिन्न चैनलों से किया गया था:-

मीडिया अभियान के ब्यौरे निम्नानुसार है:-

- आम चुनाव 2019 परिणाम के दौरान मीडिया प्लान
- कौन बनेगा करोड़पति के दौरान मीडिया प्लान
- स्वतंत्रता दिवस के दौरान मीडिया प्लान

इसके अतिरिक्त, लोक सभा टी.वी के मंच का उपयोग विभिन्न संसद सत्रों तथा वीडियो स्पॉटों के प्रसारण के लिए मध्यवर्ती अवधि के दौरान भी किया गया था।

3.7 आकाशवाणी (ऑल इंडिया रेडियो)

विभाग ने आकाशवाणी के विभिन्न कार्यक्रमों के दौरान 30 सैकेंड आडियो-स्पॉटों के प्रसारण के लिए ऑल इंडिया रेडियो के प्रसारण का उपयोग किया। ऑडियो-स्पॉटों में उपभोक्ता से संबंधित मुद्दों जैसे उपभोक्ता- संरक्षण, खाद्य-बर्बादी, अनुचित व्यापार प्रथा, स्वच्छ भारत और सेवा-प्रभार, को कवर किया गया। अभियान के ब्यौरे निम्नलिखित है:-

- चुनाव 2019के परिणामों के दौरान अभियान
- जून-जुलाई में आई.सी.सी. क्रिकेट विश्व कप के दौरान अभियान
- जुलाई में संघ के बजट 2019 के दौरान अभियान
- स्वतंत्रता दिवस, 2019 के दौरान अभियान

- अगस्त, 2019 के दौरान मुख्य चैनलों/स्थानीय रेडियो स्टेशनों में विभिन्न कार्यक्रमों के दौरान प्राइम-टाइम अभियान।
- अगस्त, 2019 में भारत वेस्टइंडीज श्रृंखला के दौरान अखिल भारत अभियान
- अगस्त, 2019 में विभिन्न कार्यक्रमों के दौरान अखिल भारत अभियान
- अगस्त, 2019 में राष्ट्रीय समाचार के दौरान अखिल भारत अभियान

3.8 राज्य/ संघ राज्य क्षेत्र की सरकारों को सहायता अनुदान

इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि जागरूकता अभियान में राज्य सरकारों की सक्रिय सहभागिता ग्रामीण, दूरवर्ती और पिछड़े हुए राज्यों में सफल बनाने में महत्वपूर्ण है। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की सरकारों उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र का विस्तार करने में सक्रिय रूप से सहयोग कर रही हैं। राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों को सहायता-अनुदान/सहायता का प्रावधान उपभोक्ता जागरूकता स्कीम के प्रमुख घटकों में से एक है। विभिन्न राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों को रिलीज किए गए सहायता अनुदान निम्नानुसार है:-

(लाख रूपये में)

क्रम सं.	राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों का नाम	राशि
1.	कर्नाटक	73.00
2.	त्रिपुरा	40.00
3.	मेघालय	40.00
4.	आंध्र प्रदेश	60.00
5.	मध्य प्रदेश	60.00
6.	तेलंगाना	20.00
7.	उत्तराखंड	23.00
8.	दमन और दीव (संघ शासित क्षेत्र)	20.00
9.	दादर और नगर हवेली (संघ शासित क्षेत्र)	16.00
	कुल	350.00

इसके अतिरिक्त, 10 से अधिक राज्यों स प्रस्तावों पर भी उपभोक्ता जागरूकता कार्यकलापों को कार्यान्वित करने के लिए सहायता अनुदान रिलीज करने की प्रक्रिया चल रही है।

3.9 सोशल मीडिया

आजकल, सोशल मीडिया एक सशक्त प्रभाव है और व्यक्ति अथवा समाज को सुग्राही बनाने में मदद करता है। विभाग ने देश में बढ़ते हुई डिजिटलीकरण के कारण जागरूकता पैदा करने के लिए फेसबुक तथा ट्विटर जैसे सोशल

मीडिया मंचों का उपयोग किया है। उपभोक्ताओं को शिक्षित करने तथा सशक्त बनाने के लिए क्रिएटिक्स तथा आडियो/विजुअल के रूप में नियमित पद अपलोड किए गए थे। इसके अलावा, प्रासंगिक हैश टैग्स का उपयोग करते हुए नियमित अभियान विभिन्न मंचों पर संचालित किए गए। समझो अपना अधिकार अभियान ने उन उपभोक्ता अधिकारों तथा विभिन्न उपभोक्ता आयोगों है। अन्य हैश टैग्स जैसे “जागो ग्राहक जागो” और भारतीय उपभोक्ता अधिकतम एंगेजमेंट्स तथा पुननिर्वेशन में सफल हुए। “स्मार्ट ग्राहक” और “भ्रामक विज्ञापन” जैसे विषयों पर नियमित प्रकाश डालने वाले ट्वीटो ने पाठकों की मदद की/उपभोक्ता संसूचित उपभोक्ता तथा निवारण तंत्र के बारे में प्रासंगिक सूचना प्राप्त करते हैं। दैनिक एंगेजमेंट्स के कारण, फेसबुक काउन्ट 13,156 लोगों तक पहुंचे हैं जबकि ट्विटर काउन्ट 32,700 अनुयायियों तक बढ़ा है। इंस्टाग्राम जैसे अन्य सोशल मीडिया मंच उपभोक्ता जागरूकता सम्बन्धी सूचना का प्रसार करने में अभी भी संवर्धित से रहे हैं।

3.10 मेला/महोत्सव/उत्सव

ग्रामीण एवं पिछड़े क्षेत्रों जीवन यापन करने वाले लोगों में जागरूकता का सृजित करने के उद्देश्य से यह विभाग विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के महत्वपूर्ण मेलों/महोत्सव में भाग लेता है। इस तथ्य को ध्यान में रखते हुए कि ऐसे मेले/महोत्सव में ग्रामीण एवं पिछड़े हुए क्षेत्रों के अधिकांश लोगों का ध्यान आकर्षित करते हैं। विभाग ने देश की ग्रामीण जनता तक पहुंचने के लिए पूरे वर्ष विभिन्न मेलों में भाग लिया तथा आयोजित भी किए। वस्तुएं खरीदने तथा सेवा से संबंधित “करें और न करें” के बारे में उपभोक्ताओं में सूचना का प्रसार करने तथा उनका मार्गदर्शन करने के लिए सूचना-बूथ स्थापित किया गया था। वे मेले/महोत्सव जिनमें इस विभाग ने भाग लिया, वे निम्नानुसार हैं :-

क्रम सं.	मेले/त्यौहार का नाम एवं स्थान	अवधि
1.	श्रावणी मेला	25.07.2019 से 15.08.2019
2.	वाइब्रेंट नॉर्थ-ईस्ट 2019, मणिपुर	19.06.2019 से 21.06.2019
3.	विशाल प्रदर्शनी उज्ज्वल हिमाचल प्रदेश -2019	28.07.2019 से 30.07.2019
4.	सरकार की उपलब्धियां और योजनाएं एक्सपो-2019, नई दिल्ली	01.09.2019 से 03.08.2019
5.	विज्ञान राजस्थान -2019	18.09.2019 से 19.09.2019
6.	राइजिंग सिक्किम 2019	20.09.2019 से 21.09.2019
7.	6ठा भारत जल सप्ताह -2019, नई दिल्ली	24.09.2019 से 28.09.2019
8.	पर्यटन पर्व -2019, नई दिल्ली	02.10.2019 से 06.10.2019
9.	6ठा वाइब्रेंट इंडिया 2019 और मेरी दिली उत्सव, नई दिल्ली	18.10.2019 से 20.10.2019
10.	दूसरा एग्रो वर्ल्ड 2019, नई दिल्ली	06.11.2019 से 08.11.2019
11.	सोनपुर मेला	02.12.2019 से 12.12.2019

3.11 अन्य पहलें

प्रभाग ने वर्ष के दौरान अनेक पहलें आरंभ की है। आडियो/वीडियो स्पॉटों का निर्माण निम्नलिखित विषयों पर आरंभ किया गया है:-

- एकल प्रयोग प्लास्टिक
- बी.आई.एस. मानक
- उपभोक्ता संरक्षण
- जल संरक्षण
- हॉलमार्किंग
- पैकबन्द वस्तुएं
- सेवा-प्रभार
- एम.आर.पी.
- उपभोक्ता अधिकार

“जागो ग्राहक जागो” अभियानको बढ़ावा देने के लिए इन स्पॉटों में विभिन्न सेलिब्रिटीज/इन्फ्लुएन्सर्स को चित्रित करने का प्रस्ताव है। संदेशों का प्रसार करने के लिए सोशल मीडिया मंचों का उपयोग किया जाएगा।

प्रभाग ने उपभोक्ता मंचों, पैकबन्द वस्तु नियमों तथा राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन जैसे विषयों पर प्रयोजित रेडियो कार्यक्रमों के 52 एपिसोड का निर्माण कार्य भी शुरू कर दिया है। ये एपिसोड विशेष रूप से पूर्वोत्तर राज्यों में इन क्षेत्रों में उपभोक्ता जागरूकता में वृद्धि करने के उद्देश्य से प्रसारित किए जाने का प्रस्ताव है। यह कार्यक्रम हिन्दी के अलावा 9 स्थानीय भाषाओं अर्थात् मिजो, गारो, मणिपरी, बोडो, नागामीज, असमी, खासी, नेपाली और बांगला में प्रसारित किए जाएंगे।

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



उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@jaggrahakjago

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर

1800-11-4000 (टोल फ्री)

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें

www.consumerhelpline.gov.in

**जागो
ग्राहक
जागो**



4. उपभोक्ता संरक्षण

4.1 कार्यकारी सार-विवरण

वित्तीय वर्ष 2019-20 बहुत कड़ी उपलब्धि जी का वर्ष रहा है क्योंकि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 (नया अधिनियम) को संसद द्वारा पारित होने के बाद भारत के माननीय राष्ट्रपति ने अपनी सहमति प्रदान की और यह 9 अगस्त, 2019 को शासकीय राजपत्र में प्रकाशित हुआ। नया अधिनियम केन्द्रीय सरकार द्वारा इसे अधिसूचित कर दिए जाने के बाद लागू होगा। यह अधिनियम सामयिक तथा प्रभावी प्रशासन और उपभोक्ताओं के विवाद के निपटाने के लिए प्राधिकरण स्थापित करते हुए, उपभोक्ताओं के अधिकारों को संरक्षित करने पर लक्षित है।

डिजिटल युग ने वाणिज्य और डिजिटल ब्रांडिंग के नए युग तथा उपभोक्ता की आशाओं के नए ढांचे के नए युग को उद्घाटित किया है। डिजिटलीकरण ने सरल सुलभता, अनेक प्रकार की रूचि, सुविधाजनक भुगतान तंत्र, उन्नत सेवाएं तथा सुविधानुसार शॉपिंग प्रदान की है। तथापि, विकास-पथ के साथ-साथ इससे उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित चुनौतियां उत्पन्न हुईं।

इसे ध्यान में रखते हुए तथा डिजिटल युग में उपभोक्ताओं द्वारा सामना की जा रही नए आकार की चुनौतियां को हल करने तथा बाजारा में परिवर्तनों के साथ गति बनाए रखने के लिए उपभोक्ताओं के लिए उचित, साम्यापूर्ण तथा अनुकूल परिणामों को सुनिश्चित करने के लिए तथा उपभोक्ता को नुकसान से बचाने और उपभोक्ताओं के वर्ग को आपूर्ति प्रदान करने के लिए, दोनों में क्लास कार्रवाई की प्रकृति में त्वरित कार्यकारी हस्तक्षेपणीय उपाय सुलभ कराने के लिए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019, निम्नलिखित उपबन्धों के साथ 3 दशक से अधिक पुराने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का स्थान लेगा।

उपलब्ध	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
❖ विनियामक	➤ केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी.सी.पी.ए.) बनाया जाएगा।
❖ उपभोक्ता आयोग	➤ शिकायत उस उपभोक्ता आयोग में दर्ज कराई जा सकती है जहां शिकायतकर्ता रहता हो अथवा कार्य करता हो।
❖ उत्पाद देयता	➤ उपभोक्ता उत्पाद अथवा सेवा से हुए नुकसान की क्षतिपूर्ण करने की मांग कर सकता है।
❖ आर्थिक क्षेत्राधिकार	➤ 1 करोड़ रुपये तक जिला आयोग 1 करोड़ रुपये से 10 करोड़ रुपये तक राज्य आयोग 10 करोड़ रुपये से अधिक राष्ट्रीय आयोग
❖ ई-कॉमर्स	➤ ई-कॉमर्स के लिए नियम बनाए जाएंगे
❖ मध्यस्थता प्रकोष्ठ	➤ उपभोक्ता आयोग मध्यस्थता के माध्यम से समझौते के लिए भेज सकते हैं।

सरकार उपभोक्ता सशक्तीकरण पर ध्यान केन्द्रित करते हुए उत्तम उपभोक्ता प्रथाओं तथा समृद्धि की दिशा में उपभोक्ता संरक्षण से आगे बढ़ रही है। बदलते हुए बाजार परिदृश्य से, डिजिटल युग में उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए वास्तविक कृत्य सशक्त रूप से महसूस किया गया तथा नया उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 केविएट एम्पटर के दिनों से केविएट वेडिटर होने की दिशा निश्चित रूप से ठोस कदम है।

4.2 उपभोक्ता संरक्षण

उपभोक्ता आन्दोलन सरकार, व्यापार तथा उन स्वतंत्र संगठनों के व्यापक क्षेत्र का उल्लेख करता है जो उन नीतियों से व्यक्तियों को संरक्षण प्रदान करने के लिए तैयार की गई हैं जो उपभोक्ता के रूप में उनके अधिकारों का अतिक्रमण करते हैं। समूचे विश्व में उपभोक्ता आन्दोलन स्थगित हो गया है। भारत कोई अपवाद नहीं है। सरकार उपभोक्ताओं के हितों का बेहतर तरीक से संरक्षित करने का उच्च प्राथमिकता दे रही है। सरकार यह सुनिश्चित करती है कि उपभोक्ताओं के अधिकारों को डिजिटल युग में नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 जो कानून बनाने के लिए तैयार को पारित करते हुए सुरक्षित है। इससे उपभोक्ता चालित व्यापार (जैसे खुदरा बिक्री, ई.कामर्स) कानूनी परिदृश्य में बदलावों से सतर्क रहने की और दांडिक कार्रवाई से बचने के लिए अनुचित व्यापार प्रथाओं के विरुद्ध अतिरिक्त सावाधानियां बरतने के प्रयास की आशा की जाती है।

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

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 प्रतिरोष प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता मंचों में जाने के लिए प्रेरित करना।
- iv) उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और सामाजिक दायित्वों के प्रति शिक्षित करना।

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

4.3 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68) देश में सामाजिक-आर्थिक विधायन के इतिहास में एक उपलब्धि है। इसका मुख्य उद्देश्य है उपभोक्ताओं को विद्यमान कानूनों से भिन्न बेहतर संरक्षण प्रदान करना जो प्रकृति में दंडात्मक अथवा निवारक है। इस अधिनियम का अभिप्राय है कि उपभोक्ताओं की शिकायतों को सरल, त्वरित तथा सस्ते निवारण उपलब्ध कराना और माल अथवा सेवाओं में कमियों तथा त्रुटियों के विरुद्ध उपभोक्ताओं के हितों को संवर्धित करना तथा संरक्षण भी प्रदान करना और उन अनुचित अथवा प्रतिबंधित व्यापार प्रथाओं जो विनिर्माताओं तथा व्यापारियों द्वारा व्यवहार में हैं, के विरुद्ध उपभोक्ता के अधिकारों को सुरक्षित करना।

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

इसमें, समूचे देश में क्षेत्रीय अधिकार क्षेत्र और 1.00 करोड़ रू. से अधिक के दावों को शामिल करते हुए उपभोक्ता विवादों/शिकायतों पर विचार करने के लिए आर्थिक-क्षेत्राधिकार तथा राज्य आयोगों पर अपीलीय क्षेत्राधिकार के साथ शीर्ष स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राष्ट्रीय आयोग) शामिल है। संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र पर अधिकार क्षेत्र के साथ तथा 20.00 लाख से ऊपर और 1.00 करोड़ रू. तक के दावों को शामिल करते हुए उपभोक्ता शिकायतों को स्वीकार करने के लिए वित्तीय अधिकार क्षेत्र और जिला मंचों पर अपीलीय अधिकार क्षेत्र के साथ राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राज्य आयोग)। जिला से ऊपर क्षेत्रीय अधिकार और 20.00 लाख रू. तक आर्थिक अधिकार क्षेत्र के साथ जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच (जिला मंच)। दिनांक 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार, देश में 650 क्रियाशील जिला मंच, 35 राज्य आयोगों तथा राष्ट्रीय आयोग की स्थापना की गई है।

अधिनियम की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं:-

अधिनियम में उपभोक्ताओं को 6 अधिकार नामतः सुरक्षा का अधिकार, सूचित किए जाने का अधिकार, सूचित किए जाने का अधिकार, और उपभोक्ता शिकायत का अधिकार दिए गए हैं। अधिकारों के संबंध में उपबन्ध तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य कानून के उपबन्धों के अतिरिक्त है न कि उनके विरोधाभासी 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। अधिनियम के प्रावधान न केवल क्षतिपूर्ति प्रदान करते हैं बल्कि निवारक एवं दंडात्मक स्वरूप के भी हैं। इस अधिनियम में राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तर पर एक त्रि-स्तरीय उपभोक्ता विवाद

प्रतितोष तंत्र जिसे आमतौर पर क्रमशः राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोग तथा जिला मंचों के नाम से जाना जाता है, की स्थापना करने की व्यवस्था है। 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।

इस अधिनियम में उपभोक्ताओं की शिकायतों के सरल, किफायती और त्वरित निपटान का प्रावधान है। कोई भी उपभोक्ता खरीदी गई वस्तुओं और प्राप्त सुविधाओं के निमित्त किसी विनिर्माता और वस्तुओं/सेवा प्रदाता व्यापारियों के विरुद्ध शिकायत का प्रतितोष प्राप्त कर सकते हैं। इस अधिनियम में समरूप हितों वाले उपभोक्ताओं के समूह की ओर से क्लास कार्रवाई शिकायतें दर्ज करने की अनुमति है।

4.4 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019

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

- क) इस अधिनियम के अन्तर्गत क्लास के रूप में उपभोक्ताओं के हितों का संरक्षित करना, संवर्धित करना तथा प्रवृत्त करना और उपभोक्ता के अधिकारों के उल्लंघन पर रोक लगाना;
- ख) अनुचित व्यापार प्रथाओं पर रोक लगाना और यह सुनिश्चित करना कि कोई भी व्यक्ति अनुचित व्यापार प्रथाओं में शामिल न हो;
- ग) यह सुनिश्चित करना कि किसी भी वस्तु अथवा सेवा का कोई झूठा अथवा भ्रामक विज्ञापन न किया जाए जो इस अधिनियम के उपबन्धों अथवा इसके अन्तर्गत बनाए गए नियमों अथवा विनियमों का उल्लंघन करते हो।
- घ) यह सुनिश्चित करना कि कोई भी ऐसे किसी विज्ञापन में भाग न ले जो झूठा अथवा भ्रामक हो।
- केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी.सी.पी.ए.) आवश्यकता पड़ने पर अनुचित व्यापार प्रथाओं से होने वाली उपभोक्ता क्षति को रोकने तथा रिकॉल करने, धन-वापसी और उत्पादों को वापस लेने के लिए दबाव डालने के साथ क्लास कार्रवाई शुरू करने के लिए, हस्तक्षेपणीय उपाय करेगा। सी.सी.पी.ए. का महानिदेशक के नेतृत्व में एक जांच पड़ताल विंग होगा जो पूछताछ कर सकेगा अथवा उपभोक्ता कानून उल्लंघनों की जांच पड़ताल करेगा। यदि एक उपभोक्ता की शिकायत 1 (एक) से अधिक को प्रभावित करती है तो सी.सी.पी.ए. को स्व-प्रेरणा से कार्रवाई करने, उत्पादों का वापिस लेने, वस्तुओं/सेवाओं की कीमतों की प्रतिपूर्ति करने के आदेश करने, लाईसेंसों को रद्द करने और क्लास कार्रवाई वाद दायर करने के व्यापक रूप से अधिकार प्रदान किए गए हैं।

- नए अधिनियम में इस को ध्यान में रखते हुए एन्डोर्सट पर देयता नियत करता है कि विगत काल में असंख्य दृष्टांत देखे गए हैं जहां उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं का शिकार हुए है। ऐसे मामलों में एन्डोडसर के लिए यह महत्वपूर्ण हो जाता है कि वह दायित्व ले और देयता दावों की सत्यनिष्ठा को सत्यापित करने के लिए उचित तत्परता का प्रयोग करे। सी.सी.पी.ए. एक विनिर्माता अथवा एक एंडोर्सर एक झूठे अथवा मिथ्या विज्ञापन के लिए जुर्माना लगा सकता है। उचित सतर्कता न बरतने की स्थिति में 10-15 लाख रू. का दंड लग सकता है अथवा 1-3 वर्षों की अवधि के लिए आगे के प्रदर्शन हेतु प्रतिबन्ध लगा सकता है।
- नए अधिनियम के अनुसार, अपमिश्रित वस्तु अथवा नकली वस्तु के कारण हुई कष्टदायक चोट अथवा मृत्यु को कारावास तथा जुर्माने के साथ दंडनीय अपराध में रखा गया है। यह अपराध संज्ञेय अथवा गैर-जमानती है।

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

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

घ. धन संबंधी अधिकार क्षेत्र में वृद्धि: नए अधिनियम के अन्तर्गत संशोधित धन-संबंधी सीमाएं नियत कर दी गई हैं। तदनुसार, जिला मंच अब उपभोक्ताओं की उन शिकायतों को स्वीकार कर सकता है जहां वस्तु का मूल्य अथवा प्रदत्त सेवा 1 करोड़ रुपये से अधिक न हो। राज्य आयोग उन विवादों को स्वीकार कर सकता है जहां यह कीमत 1 करोड़ रुपये से अधिक हो और 10 करोड़ रुपये से कम हो और राष्ट्रीय आयोग उस अधिकार का प्रयोग कर सकता है जहां यह कीमत 10 करोड़ रुपये से अधिक हो।

ड. ई-कामर्स नियम: 9 अगस्त, 2019 को अधिसूचित किए गए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 में अन्य बातों के साथ-साथ उपभोक्ताओं के हितों तथा अधिकारों को संरक्षित करने के लिए ई-कामर्स में अनुचित व्यापार प्रथाओं पर रोक लगाने के लिए नियम बनाने का प्रावधान है।

च. वैकल्पिक विवाद समाधान (ए.डी.आर.) तंत्र के रूप में 'मध्यस्थता' का प्रावधान किया गया है जो इस प्रकार प्रक्रिया को कम जटिल बनाने, सरल करने और तीव्र बनाते हुए मध्यस्थता के माध्यम से उपभोक्ता विवादों के समाधान के लिए विधायी आधार प्रदान करने पर लक्षित है। यह उपभोक्ता न्यायालयों के तत्वावधान में किया जाएगा।

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

ज. अन्य उपबंध उपभोक्ता मंचों में उपभोक्ता विवाद अधिनिर्णय प्रक्रिया को सरल बनाने की दिशा में अनेक उपबंध किए गए हैं। इनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, - शिकायतों के त्वरित निपटान करने के लिए राज्य आयोगों के सदस्यों की न्यूनतम संख्या को बढ़ाना; राज्य और जिला आयोगों को अपने स्वयं के निर्णयों की पुनरीक्षा करने की शक्ति प्रदान करना; शिकायतों का त्वरित निपटान करने के लिए “सर्किट पीठों” का गठन करना; उपभोक्ताओं को इलैक्ट्रॉनिक 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।

4.5 उपभोक्ता संरक्षण के सुदृढ़ीकरण के लिए स्कीमें

यद्यपि, 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:

4.5.1 उपभोक्ता मंचों का सुदृढ़ीकरण

केंद्र सरकार द्वारा राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को उपभोक्ता मंचों की अवसंरचना के सुदृढ़ीकरण 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 सी.सी.टी.वी. कैमरे आदि जैसी गैर-भवन परिसम्पत्तियों की अधिप्राप्ति इत्यादि शामिल है। यह भी प्रस्ताव किया गया है कि जहां जिला उपभोक्ता मंच उपलब्ध नहीं है वहां नए जिला उपभोक्ता मंचों की स्थापना करना।

4.5.2 कानफोनेट

‘देश में उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण एवं कम्प्यूटर नेटवर्किंग, (कानफोनेट)’ स्कीम का लक्ष्य देश भर के उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण को सभी तीनों स्तरों पर डिजीटलाइज्ड 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, कार्यकरण को सुचारू बनाने और ई-गवर्नेंस के लिए आई.सी.टी. समाधान उपलब्ध कराए गए 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। केस मॉनिटरिंग एप्लीकेशन सॉफ्टवेयर के माध्यम से शिकायतों का पंजीकरण, न्यायालय की कार्यवाहियों की रिकार्डिंग, 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। <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, प्रतिवादी का नाम इत्यादि और निर्णयों के लिए फ्री-टेक्स्ट सर्च सुविधा का उपयोग करके शीघ्र खोज करने की व्यवस्था भी उपलब्ध है।

उपभोक्ता मंचों को कानफोनेट स्कीम के अन्तर्गत उनकी क्रियाशीलता के कम्प्यूटरीकरण के लिए कम्प्यूटर हार्डवेयर/साफ्टवेयर तथा तकनीकी जनशक्ति उपलब्ध कराई जाती है। उपर्युक्त स्कीम के विस्तार की परिकल्पना की गई है ताकि न्यायालय मध्यस्थता प्रक्रिया को शामिल करें और ऑनलाइन शिकायतें दर्ज करने को समर्थ बनाने के लिए कानफोनेट परियोजना को उन्नत स्तरों पर ले जा सकें।

आज की तारीख तक 31 राज्य आयोगों तथा 381 जिला मंचों में हार्डवेयर/साफ्टवेयर बदल दिए गए हैं और यह प्रस्ताव है कि धीरे-धीरे देश के सभी जिला मंचों में इसका विस्तार किया जाए।

4.5.3 राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन

इस स्कीम के तहत, राज्य सरकारों द्वारा राज्य स्तर पर वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र को बढ़ावा देने और मामलों के निपटान में मदद करने के उद्देश्य से राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनों की स्थापना की जाती है। इन राज्य हेल्पलाइनों को, नेटवर्क के माध्यम से आई.आई.पी.ए. के तहत कार्यशील उपभोक्ता अध्ययन केंद्र में स्थापित नोडल पोर्टल 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 सुचारू 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।

4.5.4 एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की दृष्टि से एकीकृत शिकायत प्रतितोष तंत्र तथा उपभोक्तों को उनकी समस्याओं के समाधान में सहायता करने के लिए 6-जोनल हेल्पलाइनें भी समानन्तर रूप से कार्य करेगी। देश के बृहत सलाहप्रदाता के रूप में, विभिन्न क्षेत्रों के विस्तार में किसी से भी, किसी भी मुद्दे पर कार्रवाई करने के लिए सुव्यवस्थित है। प्रशिक्षण, सूचना पद्धति तथा प्रचालन सहायता के माध्यम से यह उपभोक्ताओं को उच्च कोटि सलाह देता है। एन.सी.एच.सेवा ‘‘फेस-टू-फेस’’, फोन तथा ई.मेल सेवाओं, एस.एम.एस. और ऑनलाइन के माध्यम से जानकारी तथा सलाह देता है। यह उपभोक्ता मुद्दों के क्षेत्र से उपभोक्ता हिमायत और शिक्षा उत्तरदायित्व पर भी कार्य करता है।

एन.सी.एच. कनवर्जेन्स पहल के अन्तर्गत शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायतें उन कंपनियों को भेजने तथा कंपनियों द्वारा उनके प्रतिरोध के लिए मंच प्रदान करता जिन्होंने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ स्वैच्छिक रूप से भागीदारी की है।

विभाग द्वारा दिनांक 01.10.2019 को एक नया ‘कन्ज्यूमर एप्प’ लांच किया गया था जिसमें आम जनता से शिकायतें और सुझाव आमंत्रित किए गए थे। इस एप्प के माध्यम से प्राप्त हुई शिकायतों पर कार्रवाई उपयुक्त की जाती है। इस एप्प के माध्यम से प्राप्त हुए मूल्यवान सुझावों पर उचित निर्णय भी लिए जाते हैं।

4.5.5 भ्रामक विज्ञापनों के विरुद्ध शिकायतें (गामा) पोर्टल

भ्रामक विज्ञापनों की समस्या से निपटने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ताओं/नागरिकों द्वारा की 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. चैनलों, रेडियो में प्रसारित 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 के लिए 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।

4.5.6 वर्ष 2019-20 के दौरान उपलब्धियां

- i) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (नया अधिनियम) को भारत के माननीय राष्ट्रपति जी ने स्वीकृति प्रदान की और यह 9 अगस्त, 2019 को शासकीय राजपत्र में प्रकाशित हुआ था। जैसे ही इसके अन्तर्गत नियम तथा विनियम बनाकर अधिसूचित कर दिए जाएंगे, इसे प्रवर्तित कर दिया जाएगा।
- ii) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अन्तर्गत नियम तथा विनियमों को हितधारकों के परामर्श से अन्तिम रूप दिया जा रहा है। इन्हें विधिक्षा के बाद अधिसूचित किया जाएगा।
- iii) कार्यकारी निकाय सी.सी.पी.ए. में पदों के सृजन के लिए मंत्रिमंडल नोट प्रस्तुत कर दिया गया है।
- iv) उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार ने उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान के सहयोग से ‘‘टर्निंग प्वाइंट फॉर इंडियन कंज्यूमर; उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019’’ विषय पर 24 दिसम्बर, 2019 को भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आई.आई.पी.ए.), नई दिल्ली में राष्ट्रीय उपभोक्ता

दिवस, 2019 मनाया। श्री रावसाहेब दादाराव दानवे, माननीय राज्य मंत्री उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण भारत सरकार मुख्य अतिथि थे। इसका उद्घाटन करते हुए, श्री रावसाहेब दादाराव दानवे माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री, भारत सरकार ने यह उल्लेख किया कि यह विषय सभी हितधारकों को नए अधिनियम तथा इसके उपभोक्तानुकूल प्रावधानों से सुग्राही बनाने में मदद करेगा।

श्री अविनाश कु. श्रीवास्तव, सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, श्री सुरेन्द्र नाथ त्रिपाठी, निदेशक, आई.आई.पी.ए., नई दिल्ली और सुश्री पुष्पा गिरिमाजी, वरिष्ठ पत्रकार, उपभोक्ता एक्टिविस्ट और स्तंभकार अन्य वक्ता थे।

इस अवसर पर, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्यमंत्री, भारत सरकार ने स्कूल के छात्रों, को स्कूल ऑफ एक्सीलेन्स, कालकाजी के उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, आई.आई.पी.ए., द्वारा आयोजित पोस्टर मेकिंग प्रतियोगिता के विजेताओं को प्रमाण-पत्र तथा पुरस्कारों का वितरण भी किया। उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, आई.आई.पी.ए. के पांच प्रकाशन तथा उपभोक्ता जागरूकता केलेन्डर भी माननीय मंत्री द्वारा रिलीज किए गए।



विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2019 का आयोजन



हर कान्टैक्ट की छोटी-छोटी शर्तें भी पढ़ें...



धोखे और पछतावे से बचें !

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन :
1800-11-4000 (टोल फ्री)

ऑनलाइन शिकायत :
www.consumerhelpline.gov.in



@consaff

@jagograthakjago



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

वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

5. उपभोक्ता विवाद निवारण

5.1 उपभोक्ता विवाद निवारण

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 90.91% है, जो कि अत्यंत कारगर है। राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों तथा जिला मंचों के स्थापना काल से 31.10.2019 तक 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: -

क्रम सं.	एजसा का नाम	स्थापना काल से दायर किये गए मामले	स्थापना काल से निपटाए गए मामले	लाम्बित मामले	कुल निपटान प्रतिशत में
1	राष्ट्रीय आयोग	133148	111932	21216	84.07%
2	राज्य आयोग	944841	819685	125156	86.75%
3	जिला मंच	4305234	3962438	342796	92.04%
	कुल	5383223	4894055	489168	90.91%

5.2 राष्ट्रीय परीक्षणशाला में स्थापित लोक शिकायत कक्ष

राष्ट्रीय परीक्षणशाला, सामग्री और निर्मित उत्पाद के परीक्षण, मूल्यांकन, गुणता आश्वासन और वस्तुओं तथा अंतिम रूप से तैयार माल के मानकीकरण में कार्यरत एक प्रमुख वैज्ञानिक संस्थान है। उपरोक्त उल्लिखित सेवाओं और कार्यकलापों के लिए, जनसामान्य द्वारा नमूने जमा करने और नमूने एवं परीक्षण शुल्क इत्यादि की प्राप्ति के लिए जनसामान्य से इसका प्रत्यक्ष संपर्क होता है। ये सुविधाएं एन.टी.एच. की प्रत्येक इकाई में कम्प्यूटराईज्ड प्रणाली के माध्यम से उपलब्ध हैं और एक एकल खिड़की (सिंगल विंडो) "सैम्पल रूप" के माध्यम से कार्यशील हैं। इन सभी के बावजूद, एन.टी.एच. के प्रत्येक क्षेत्र में लोक शिकायतों के पंजीकरण और त्वरित प्रतितोष की निगरानी के लिए लोक शिकायत कक्ष भी विद्यमान है। प्रत्येक क्षेत्र के क्षेत्रीय प्रमुख इस कक्ष के अध्यक्ष हैं।

उपलब्धि:

31 दिसम्बर, 2019 तक, वर्ष 2019-20 के लिए लोक शिकायतों के संबंध में रिपोर्ट नीचे दी गई है:

क) दिनांक 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार लंबित शिकायतें	=	शून्य
ख) 01.04.2019 से 31.12.2019 तक प्राप्त शिकायतों की संख्या	=	03
ग) 01.04.2019 से 31.12.2019 तक निपटाई गई शिकायतों की संख्या	=	03
घ) 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार, लंबित शिकायतों की संख्या	=	शून्य

कम्पनियों को आमंत्रण....

संतुष्ट ग्राहक से ही ब्रान्ड बने, साख बड़े!

हमारे बढ़ रहे
कन्वर्जेन्स कार्यक्रम
से जुड़ जायें
ग्राहक की शिकायतें
जल्दी से निपटायें

सम्पर्क करें : www.consumerhelpline.gov.in

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन :
1800-11-4000 (टोल फ्री)

ऑनलाइन शिकायत :
www.consumerhelpline.gov.in



@consaff

@jagograhakjago



उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,
भारत सरकार
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

ग्राहक है
तो ब्यापार है!

जागो
ग्राहक
जागो



6. उपभोक्ता सहकारिताएं

- i. भारतीय राष्ट्रीय सहकारिता उपभोक्ता संघ लिमिटेड, (एन.सी.सी.एफ.), नई दिल्ली एक राष्ट्र स्तरीय उपभोक्ता सहकारिता सोसायटी है, जिसका कार्यक्षेत्र संपूर्ण देश है। इसका पंजीकरण अक्टूबर, 1965 में हुआ था और यह बहु-राज्यीय सहकारिता सोसायटी अधिनियम, 2002 के तहत कार्य कर रही है। 31.03.2018 तक की स्थिति के अनुसार, एन.सी.सी.एफ. के 162 सदस्य हैं, जिसमें भारत सरकार, तीन राष्ट्रीय स्तरीय सहकारिता संगठन - नामतः भारतीय राष्ट्रीय सहकारी संघ (एन.सी.यू.आई.), राष्ट्रीय सहकारी विकास निगम (एन.सी.डी.सी.) और राष्ट्रीय भारतीय कृषि सहकारी विपणन संघ (नेफेड) शामिल है।
- ii. दिनांक 31.03.2018 की स्थिति के अनुसार, एन.सी.सी.एफ. का कुल प्रदत्त शेयर पूंजी 15.56 करोड़ रुपये थी, जिसमें से भारत सरकार द्वारा दिया गया अंशदान 9.48 करोड़ रुपये (अर्थात् 60.92%) है।
- iii. 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।
- iv. वर्ष 2017-18 के दौरान एन.सी.सी.एफ. द्वारा हासिल सेल्स टर्न ओवर वर्ष 2016-17 के 791.92 करोड़ रुपये की तुलना में 874.51 करोड़ रुपये था। प्रमुख बिक्री ग्राहकों और सामान्य मर्कनडाइज्ड वस्तुओं की आपूर्ति से सम्बन्धित है।
- v. विगत तीन वर्षों के दौरान एन.सी.सी.एफ. के टर्न-ओवर तथा इसकी लाभदेयता के ब्यौरे नीचे दिए गए हैं:-

(करोड़ रुपये में)

श्रेणी	2016-17 (लेखा परीक्षित)	2017-18 (लेखा परीक्षित)	2018-19 (फरवरी, 19 तक अनंतिम)
बिक्री	791.92	874.51	1351.72
कुल लाभ	17.73	18.00	21.17
अन्य प्राप्तियां	9.47	7.92	7.49
निवल लाभ/(हानि)	3.16	4.53	15.02

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


@consaff
@jagograhakjago



davp_0810113006@1617

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें : www.consumerhelpline.gov.in

7. भारतीय मानक ब्यूरो

7.1 सामान्य

1947 में अस्तित्व में आई भारतीय मानक संस्था (आई.एस.आई.) की परिसम्पत्तियों और दायित्वों का अधिग्रहण करके 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 कार्यालय, 33 शाखा कार्यालय और 8 प्रयोगशालाओं का नेटवर्क है।

भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 दिनांक 12 अक्टूबर, 2017 को प्रवृत्त हुआ, तदन्तर अधिशासी परिषद का गठन किया गया और इसकी द्वितीय बैठक 20 दिसम्बर, 2018 को कृषि भवन, नई दिल्ली में आयोजित की गई।

भारतीय मानक ब्यूरो को वस्तुओं एवं सेवाओं की गुणवत्ता को बढ़ावा देने वाले मानक तैयार करने का अधिदेश प्राप्त है। ब्यूरो 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 मानकों का निर्माण

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा भारतीय मानकों को आवश्यकता के आधार पर राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुसार तैयार 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। 31 दिसम्बर, 2019 तक की स्थिति के अनुसार, 6159 भारतीय मानकों का सुमेलन अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के साथ किया गया, जो कि आई.एस.ओ./आई.ई.सी. के अनुवर्ती मानकों के 80% से अधिक है। विद्यमान भारतीय मानकों की पुनरीक्षा पांच वर्ष में एक बार की जाती है। अप्रैल, 2019 से दिसम्बर, 2019 के दौरान कुल 685 मानक (नए एवं संशोधित) तैयार किए गए। इसके साथ ही इसी अवधि के दौरान कुल 2043 मानकों की पुनरीक्षा भी की गई। 31 दिसम्बर, 2019 की स्थिति के अनुसार प्रचलित मानकों की कुल संख्या 20647 थी।

अन्तर्राष्ट्रीय गतिविधियां

अन्तर्राष्ट्रीय भागीदारी :

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। 31 दिसम्बर, 2019 तक की स्थिति के अनुसार, भारतीय मानक ब्यूरो आई.एस.ओ. परिषद और आई.ई.सी. मानकीकरण प्रबंधन बोर्ड (एस.एम.बी.) 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 465 तकनीकी समितियों/उप समितियों और आई.ई.सी. की 93 तकनीकी समितियों/उप-समितियों का भागीदार सदस्य है और आई.एस.ओ. की 198 तकनीकी समितियों/उप-समितियों में और आई.ई.सी. की 75 तकनीकी समितियों/उप-समितियों में ओ सदस्य है। बी.आई.एस. ने आई.एस.ओ. के 21 कार्यकारी समूहों और आई.ई.सी. के 9 कार्यकारी समूहों/प्रणाली मूल्यांकन समूहों के लिए संयोजन नामित किए हैं। बी.आई.एस. ने सफलतापूर्वक 2020-2022 की अवधि के लिए आई.एस.ओ. तकनीकी प्रबंधन की सदस्यता के लिए प्रतियोगी के रूप में भाग लिया।

भारतीय शिष्टमंडल ने 16-20 सितम्बर, 2019 तक केपटाउन, दक्षिणी अफ्रीका में आयोजित आई.एस.ओ. आम सभा तथा संबंधित बैठकों में भाग लिया और 24-25 अक्टूबर, 2019 के दौरान शंघाई, चीन में आई.ई.सी. आम बैठक 2019 में भाग लिया।

शिष्टमंडल ने इंटेलिजेंट ट्रांसपोर्ट सिस्टम, आर्टिफिशियल इंटेलिजेंस, इंटरनेट ऑफ थिंग्स, हेल्थ इंफॉर्मेटिक्स, सहायक उपकरण, एनेस्थेटिक और रेस्पिरेटरी इक्विपमेंट, गैसीय ईंधन, विद्युत ऊर्जा माप और नियंत्रण, ऊर्जा प्रबंधन और ऊर्जा बचत, एलवीडीसी, पावर ट्रांसफॉर्मर, संगठनों का शासन, वित्तीय सेवाएँ, कृषि जैव-प्रौद्योगिकी और जैव-सुरक्षा, प्रशीतन और एयर कंडीशनिंग, स्मार्ट शहर, इंडोर एयर, लिफ्ट, एस्केलेटर और मूविंग वॉक्स आदि जैसे क्षेत्रों में आईएसओ / आईईसी तकनीकी समिति की 46 बैठकों में भाग लिया।

बीआईएस (भारत) ने अप्रैल - दिसंबर 2019 के दौरान निम्नलिखित अंतरराष्ट्रीय बैठकों की मेजबानी की:

- नई दिल्ली में 23-26 सितम्बर, 2019 के दौरान, अपने कार्यसमूहों के साथ आईएसओ/टीसी 146/एससी 1 "एयर क्वालिटी-बेसिक सोर्स इमोशंस" की प्लिनरी बैठक

- नई दिल्ली में 3-9 नवंबर, 2019 के दौरान, अपने कार्य समूहों के साथ आईएसओ / टीसी 309 "संगठनों का शासन" की 5वीं प्लीनरी बैठक
- नई दिल्ली में 4-8 नवंबर, 2019 के दौरान, अपने कार्यसमूहों के साथ आईएसओ / आईईसी जेटीसी 1 "सूचना प्रौद्योगिकी" और इसकी उपसमितियों की 36वीं प्लीनरी बैठक
- हैदराबाद, तेलंगाना में 18-22 नवंबर, 2019 के दौरान, अपने कार्यसमूहों के साथ आईएसओ / टीसी 307 "ब्लॉकचैन और डिस्ट्रिब्यूटेड लेजर टेक्नोलॉजीज" और इसकी उपसमितियों की 6ठी प्लीनरी बैठक
- नई दिल्ली में 25-28 नवंबर, 2019 के दौरान अपने कार्य समूहों के साथ आईएसओ / टीसी 94 / एससी 3 "फुट प्रोटेक्शन" की प्लीनरी बैठक

द्विपक्षीय एवं क्षेत्रीय सहयोग कार्यक्रम :

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 30 समझौता ज्ञापन और 7 द्विपक्षीय सहयोग समझौते (बी.सी.ए.) किए गए हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ.) और पैसिफिक एरिया स्टैन्डर्ड कांग्रेस (पी.ए.एस.सी.) के तहत क्षेत्रीय मानकीकरण गतिविधियों निर्माण और कार्यान्वयन में भी सक्रिय भूमिका निभाई जा रही है। बी.आई.एस. ने न्यूजीलैंड में 8-11 अप्रैल, 2019 को आयोजित पैसिफिक एरिया स्टैन्डर्ड कांग्रेस (पी.ए.एस.सी.) की 42वीं बैठक में भाग लिया और "मानक और विनय क्षमता" पर पीएससी कार्यशाला में "नियामकों के साथ जुड़ाव के राष्ट्रीय उदाहरण" सत्र पर एक प्रस्तुति दी।

श्री एडवर्ड नजोरोगे, आईएसओ अध्यक्ष-निर्वाचित के नेतृत्व में और केन्याई ब्यूरो ऑफ स्टैंडर्ड्स (के.ई.बी.एस.) के अधिकारियों के साथ केन्याई प्रतिनिधिमंडल ने दिनांक 22 मार्च, 2019 को बीआईएस का दौरा किया और बीआईएस अधिकारियों और भारतीय उद्योग प्रतिनिधियों के साथ बातचीत की।

7.3 अनुरूपता मूल्यांकन

(i) उत्पाद प्रमाणन

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 और उसके तहत बनाए गए नियमों और बी.आई.एस. (अनुरूपता मूल्यांकन) विनियमन, 2018 के अंतर्गत एक उत्पाद प्रमाणन स्कीम संचालित की जा रही है। किसी उत्पाद पर मानक चिह्न (जिसे 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 की/मान्यताप्राप्त स्वतंत्र प्रयोगशालाओं में किया जाता है। लाइसेंसधारकों के उत्पादों

की प्रासंगिक भारतीय मानक के प्रति अनुरूपता को सुनिश्चित करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा निगरानी दौरे भी किए जाते हैं। 164 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, 2019 से दिसम्बर, 2019 के दौरान, 3057 नये लाइसेंस प्रदान किए गए जिसमें स्कीम के तहत पहली बार कवर किए गए 28 उत्पाद भी शामिल हैं। भारतीय मानक ब्यूरो प्रमाणन चिह्न स्कीम के अंतर्गत कवर होने वाले भारतीय मानकों की कुल संख्या 964 है। दिसम्बर, 2019 की स्थिति के अनुसार घरेलू विनिर्माता द्वारा धारित संचालित लाइसेंसों की कुल संख्या 35162 थी।

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

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 2019-20 के दौरान, 30.11.2019 तक विदेशी विनिर्माताओं की प्रमाणन स्कीम के तहत, 176 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं, जिससे 112 भारतीय मानकों के लिए कार्यशील लाइसेंसों की कुल संख्या 1016 हो गई है। विश्व भर के लगभग 52 देशों को दिए जाने वाले लाइसेंसों के तहत, स्टील और स्टील उत्पाद; सीमेंट; पी.वी.सी. इंसुलेटेड केबल्स, ऑटोमोबाईल वाहनों के लिए टायर और ट्यूब, प्लास्टिक फीडिंग बॉटल्स, स्विचगियर उत्पाद; प्लग और सॉकेट –आऊटलेट और स्विचेज; एच.डी.पी.ई. और यू.पी.वी.सी. पाइप्स; इन्फैंट फार्मूला; विद्युतीय ऊर्जा मीटरों इत्यादि जैसे विभिन्न उत्पाद आते हैं।

(iii) अनिवार्य पंजीकरण योजना

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।

नवीन एवं अक्षय ऊर्जा मंत्रालय (एम.एन.आर.ई.) ने भी दिनांक 05 सितंबर, 2017 की अधिसूचना के माध्यम से 5 उत्पाद श्रेणियों के लिए सौर फोटो वोल्टिक्स, प्रणाली उपकरणों एवं कॉम्पोनेंट वस्तुओं (अनिवार्य पंजीयन की आवश्यकता) आदेश, 2017 को अधिसूचित किया है।

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।

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

- एल.ई.डी. फिक्चर्स, लैंप, ड्राइवर्स, फ्लड लाइट्स, हैंड लैम्पस और लाइटिंग चेन्सा
- रिसेड 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 ।
- रिचार्जेबल सेल्स/बैटरीज
- 10 के.वी.ए. और इसके कम क्षमता के यू.पी.एस. इनवर्टर।
- माइक्रोवेव ओवन
- प्लाज्मा/एल.सी.डी./एल.ई.डी. टी.वी./विजुअल डिस्प्ले यूनिट्स/मॉनिटर्स
- आई.टी. उपकरण, ऑडियो-वीडियो, इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों और घरेलू एवं इसी प्रकार के इलेक्ट्रिकल उपकरणों के लिए अडॉप्टर्स।
- प्वाइंट –ऑफ- सेल टर्मिनल्स, ए.डी.पी. मशीन।
- लैपटॉप/नोटबुक/टैबलेट।
- प्रिंटर्स 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।
- सोलर फोटो वोल्टिक मॉड्यूल्स

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रथम पंजीकरण, दिनांक 12 जून, 2013 को स्वीकृत किया गया था। 31 दिसम्बर, 2019 तक की स्थिति के अनुसार भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा विभिन्न देशों के विनिर्माताओं को 14920 पंजीकरण प्रदान किए गए हैं।

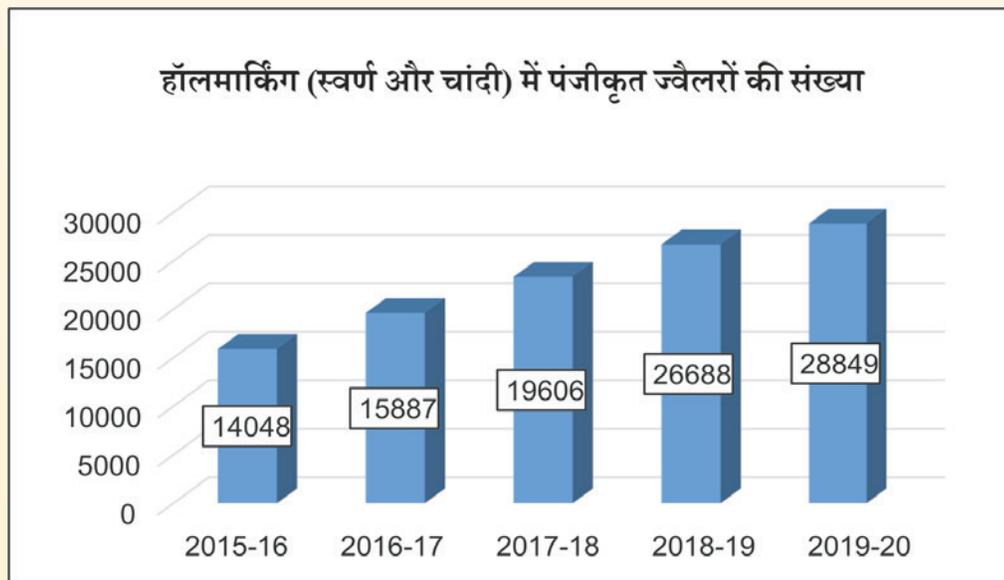
7.4 हॉलमार्किंग

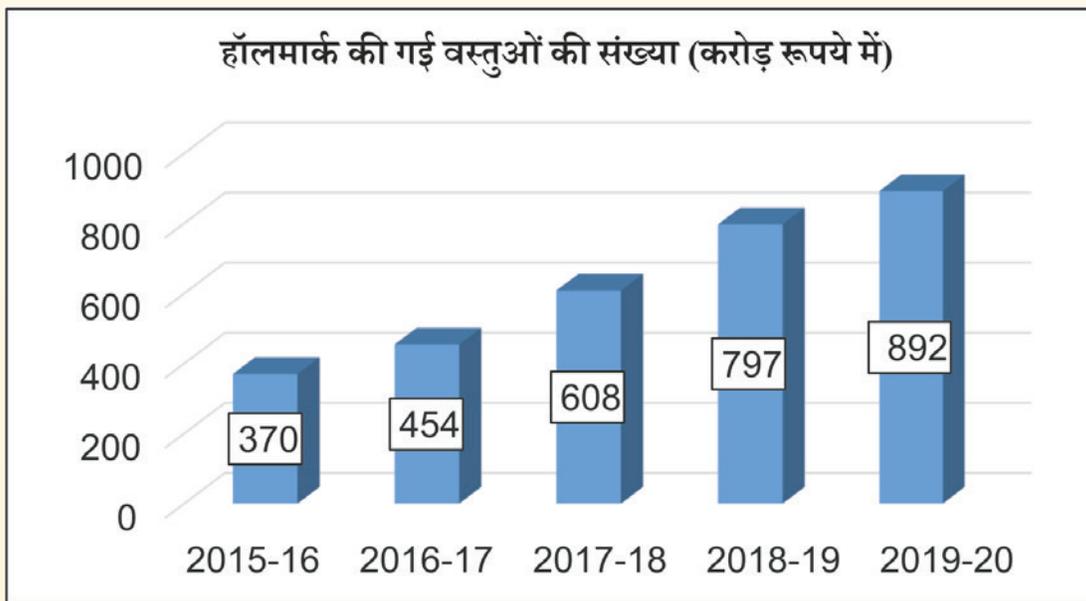
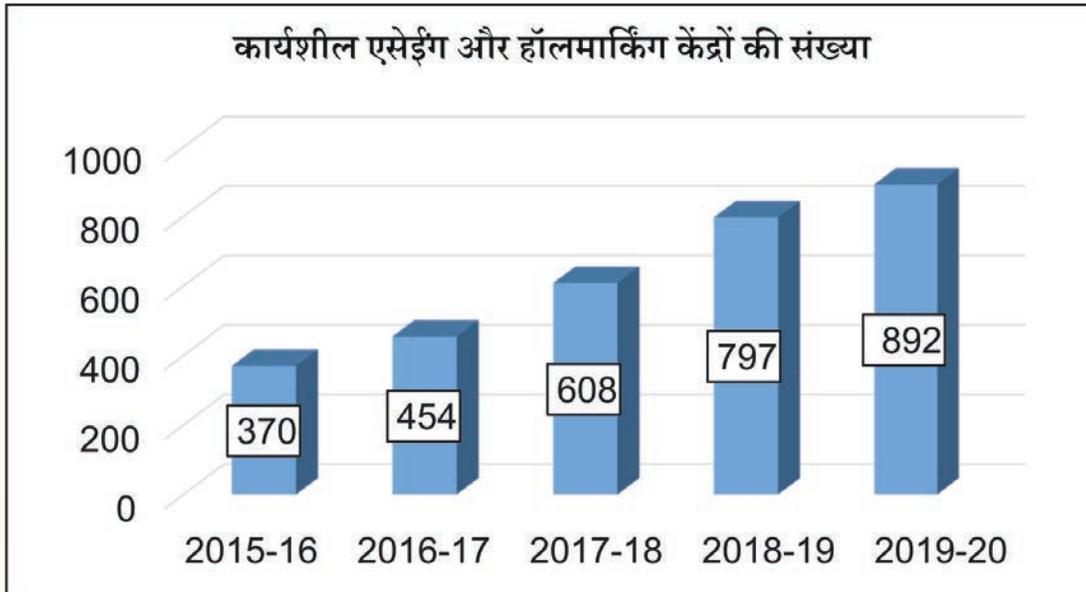
क सोने/चांदी के आभूषणों की हॉलमार्किंग स्कीम

(i) सोने/चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों की हॉलमार्किंग

स्वर्ण आभूषणों की शुद्धता अथवा उत्कृष्टता के संबंध में उपभोक्ताओं को तृतीय पक्ष का आश्वासन प्रदान करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्वर्ण आभूषणों की हॉलमार्किंग अप्रैल, 2000 को प्रारम्भ की गई थी। चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों के हॉलमार्किंग की स्कीम 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, 2019- दिसम्बर, 2019 की अवधि के दौरान, हॉलमार्किंग लाइसेंस की संख्या 26688 से बढ़कर 28849 तक हो गई जबकि भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यता प्राप्त एसेइंग और हॉलमार्किंग केन्द्रों की संख्या 797 से बढ़कर 892 हो गई। इसी अवधि के दौरान, स्वर्ण और चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों की 3.15 करोड़ वस्तुओं को हालमार्कयुक्त किया गया।





(ii) अनिवार्य हॉलमार्किंग

स्वर्ण आभूषणों/कलाकृतियों की अनिवार्य हॉलमार्किंग के लिए मसौदा गुणवत्ता नियंत्रण आदेश को दिनांक 10 अक्टूबर, 2019 को 60 दिनों की अवधि के लिए डब्ल्यूटीओ की वेबसाइट पर टिप्पणियां प्राप्त करने हेतु डाला गया।

(iii) स्वर्ण बुलियन की हॉलमार्किंग

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 इलेक्ट्रॉलिटिक अथवा एक्वारेजिया प्रक्रिया द्वारा स्वर्ण को परिशुद्ध करती हैं और जिनके पास पूर्ण परीक्षण सुविधा है तथा एन.ए.बी.एल. द्वारा प्रत्यायित प्रयोगशालाएं हैं।

31 दिसम्बर, 2019 तक की स्थिति के अनुसार, स्वर्ण बुलियन और सिक्के के लिए रिफाइनरियों/भारत सरकार टकसाल को अभी तक 29 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं।

(iv) स्वर्ण मौद्रीकरण स्कीम

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

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

(v) हॉलमार्किंग को प्रोत्साहन देना

स्वर्ण आभूषण व्यापार में प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण के लिए देश में हॉलमार्किंग को प्रोत्साहित करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा देश भर में स्थित अपने विभिन्न क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों के जरिए ज्वैलरों के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। वर्ष के दौरान, 47 ऐसे ज्वैलर जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

(vi) योजनागत स्कीम

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा केंद्रीय सहायता से भारत में स्वर्ण एसेइंग और हॉलमार्किंग (ए 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) कारीगरों का प्रशिक्षण

ii) प्रशिक्षुओं का परीक्षण (भारतीय मानक ब्यूरो लेखापरीक्षक)

iii) एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों के कार्मिकों का प्रशिक्षण।

इस अवधि के दौरान, हॉलमार्किंग की योजनागत स्कीम के तहत, सिलचर, असम में एक एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्र को अवसंरचनात्मक भवन-निर्माण सहायता प्रदान की गई। क्षमता निर्माण के तहत, कारीगरों के प्रशिक्षण के लिए बारह कार्यक्रम, एसेइंग और हॉलमार्किंग कार्मिकों के प्रशिक्षण के लिए छः कार्यक्रम और भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों के लिए एक कार्यक्रम का आयोजन किया गया।

7.5 प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन

भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) की प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन सेवाओं को अंतर्राष्ट्रीय मानक आई.एस.ओ./टी.ई.सी. 17021-1:2015- अनुरूपता मूल्यांकन-निकायों को लेखा और प्रबंधन प्रणालियों के प्रमाणन की अपेक्षताओं-अपेक्षताओं के अनुरूप संचालित किया जाता है।

वर्ष 2019-20 में, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा निम्नलिखित प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीमें आरम्भ की गईं:

1. आई.एस./आई.एस.ओ. 21001:2019 के अनुसार शैक्षिक संगठन गुणवत्ता प्रबन्धन प्रणालियां।
2. आई.एस./ 23485:2019 के अनुसार अनिवार्य सुरक्षा एवं निष्पादन के नियमों सहित मेडिकल डिवाइस क्वालिटी मैनेजमेंट सिस्टम्स।
3. आई.एस./आई.एस.ओ. 37001:2016 के अनुसार एंटी ब्राइवरी मैनेजमेंट सिस्टम्स।
4. आई.एस./आई.एस.ओ. 27001:2013 के अनुसार सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणालियां।

उपर्युक्त उल्लिखित स्कीमों के साथ, भारतीय मानक ब्यूरो अब 17 प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमें संचालित करता है। इन प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों की सूची निम्नानुसार है:

1. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001:2005 के अनुसार गुणता प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
2. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001:2015 के अनुसार पर्यावरणीय प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
3. आई.एस. 18001:2007 एवं आई.एस./आई.एस.ओ. 45001:2018 के अनुसार पेशेवर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
4. आई.एस. 15000:2013 के अनुसार जोखिम विश्लेषण एवं महत्वपूर्ण नियन्त्रण बिन्दु स्कीम।
5. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000:2005 और आई.एस./आई.एस.ओ. 22000:2018 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
6. आई.एस. 15700:2005 और आई.एस. 15700:2017 के अनुसार सेवा गुणता प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
7. आई.एस./आई.एस.ओ. 50001:2011 और आई.एस./आई.एस.ओ. 50001:2018 के अनुसार एनर्जी प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
8. आई.एस./आई.एस.ओ. 13485:2003 और आई.एस./आई.एस.ओ. 13485:2016 के अनुसार मेडीकल डिवाइसेज गुणता प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन स्कीम।
9. आई.एस. 16001:2012 के अनुसार सामाजिक उत्तरदायित्व प्रबंधन प्रणालियां।
10. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000 और आई.एस. 13688 के अनुसार एकीकृत दुग्ध प्रमाणन स्कीम।

11. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001 और आई.एस-4926 के अनुसार तैयार मिश्रित कंक्रीट प्रमाणन स्कीम
12. आई.एस./आई.एस.ओ. 21101:2004 के अनुसार एडवेंचर ट्यूरिज्म सेफ्टी मैनेजमेंट सिस्टम
13. आई.एस./आई.एस.ओ. 39001:2012 के अनुसार रोड ट्रैफिक सेफ्टी मैनेजमेंट सिस्टम
14. आई.एस./आई.एस.ओ. 21001:2019 के अनुसार शैक्षिक संगठन गुणवत्ता प्रबन्धन प्रणालियां।
15. आई.एस./आई.एस.ओ. 23485:2019 के अनुसार अनिवार्य सुरक्षा एवं निष्पादन के नियमों सहित मेडिकल डिवाइस क्वालिटी मैनेजमेंट सिस्टम्स।
16. आई.एस./आई.एस.ओ. 37001:2016 के अनुसार एंटी ब्राइवरी मैनेजमेंट सिस्टम्स।
17. आई.एस./आई.एस.ओ. 27001:2013 के अनुसार सूचना सुरक्षा प्रबंधन प्रणालियां।

गुणवत्ता 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 स्कोपश्रिमी क्षेत्रों के लिए और पर्यावरणीय प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन में पांच स्कोपश्रिमी क्षेत्रों के लिए 15 मार्च, 2021 तक पुनः प्रत्यायन प्रदान किए गए।

एन.ए.बी.सी.बी. से खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली (एफ.एस.एम.एस.) प्रमाणन कार्यकलाप के लिए प्रत्यायन प्रक्रियाधीन है। सभी कार्रवाईयां पूरी हो चुकी हैं और एन.ए.बी.सी.बी. की ओर से निर्णय प्रतीक्षित है।

31 दिसम्बर, 2019 की स्थिति के अनुसार, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा संचालित की जा रही प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों के तहत कुल 1284 प्रचालन लाइसेंस मौजूद हैं। वर्ष 2019-20 के दौरान, (31 दिसम्बर, 2019 तक) कुल 69 लाइसेंस स्वीकृत किए गए।

7.6 प्रयोगशाला

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

यह सुनिश्चित करने के लिए कि भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशाला सेवाएं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर हुए विकास के साथ गति बनाये रखें, मुंबई, कोलकाता, चेन्नई, मोहाली और साहिबाबाद स्थित प्रयोगशालाओं को परीक्षण और

अनुसार प्रत्यायित किया गया है। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा बाहरी प्रयोगशालाओं को उनके स्वयं के प्रयोजनार्थ मान्यता प्रदान करने के लिए प्रयोगशाला मान्यता स्कीम (एल.आर.एस.) भी संचालित की जाती है। यह स्कीम, राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड द्वारा अंगीकृत, आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17025 के मानदंडों पर आधारित है।

भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यताप्राप्त प्रयोगशालाओं की संख्या 245 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।

ख. बी.आई.एस. की प्रयोगशालाओं में परीक्षण सुविधाओं का सृजन/उन्नयन

- पैकबंद पेयजल में खनिज तेल की सामग्री के लिए परीक्षण सुविधा और पेवर ब्लॉक की घर्षण प्रतिरोध परीक्षण सुविधा पूर्वी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, कोलकाता में स्थापित की गई है।
- स्वर्ण और स्वर्ण-मिश्रित धातुओं, आभूषणों / कलाकृतियों के परीक्षण के लिए रेफरल एसेइंग प्रयोगशाला, पूर्वी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, कोलकाता में भी सुविधाएं स्थापित की गई हैं।
- उत्तरी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, मोहाली में घरेलू इलेक्ट्रिक फूड-मिक्सर और एलपीजी सिलेंडर के लिए परीक्षण सुविधा स्थापित की गई है।
- गुवाहाटी शाखा प्रयोगशाला ने इननेज पैलेट्स और स्टील काउंटर्सक हेड वायर नेल्स के लिए नई परीक्षण सुविधाएं स्थापित की गई हैं।
- दक्षिणी क्षेत्रीय प्रयोगशाला ने एक्सएलपीई केबलों और एरियल बंच्ड केबलों के लिए परीक्षण सुविधाओं को उन्नत किया है।

7.7 नई पहलें

7.7.1 राष्ट्रीय प्रयोगशाला निर्देशिका

बी.आई.एस. ने एक राष्ट्रीय प्रयोगशाला निर्देशिका तैयार की है, जिसका शुभारम्भ दिनांक 30.08.2019 को माननीय मंत्री उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण, श्री राम विलास पासवान द्वारा किया गया। राष्ट्रीय प्रयोगशाला निर्देशिका एक ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है जो देश में उपलब्ध परीक्षण सुविधाओं की जानकारी को एक साथ लाने के उद्देश्य से अपनी प्रयोगशालाओं में उपलब्ध परीक्षण सुविधाओं के बारे में परीक्षण प्रयोगशालाओं द्वारा सेल्फ-एंट्री आधार पर बनाया गया है। यह एकल ऑनलाइन प्लेटफॉर्म है जहां विभिन्न हितधारकों के उपयोग हेतु प्रयोगशालाओं का विवरण उपलब्ध है।

देश भर में कोई भी प्रयोगशाला पोर्टल पर निःशुल्क पंजीकरण कर सकती है और उसमें उपलब्ध परीक्षण सुविधाओं का विवरण दर्ज कर सकती है। दूसरी तरफ उपभोक्ताओं को एक मंच मिलता है जहां वे किसी भी उत्पाद के परीक्षण के लिए देश में उपलब्ध प्रयोगशालाओं की खोज कर सकते हैं।

7.7.2 पेयजल गुणवत्ता परीक्षण

माननीय प्रधानमंत्री जी के जल जीवन मिशन के लक्ष्यों को दृष्टिगत रखते हुए, भारतीय मानक ब्यूरो ने उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के निर्देशानुसार देश में आपूर्ति किए जा रहे पाइप पेयजल की गुणवत्ता जांच करने के लिए एक अध्ययन किया।

प्रथम चरण में, दिल्ली के विभिन्न स्थानों से पेयजल सैम्पल एकत्र किए गए और द्वितीय चरण में अन्य राज्य राजधानियों से 20 सैम्पल एकत्र किए गए। ये सभी सैम्पल विभिन्न स्थानों से लिए गए जहां शहर नगरपालिकाओं/निगम/स्थानीय जल बोर्ड निकायों द्वारा पाइप पेयजल की आपूर्ति उपभोक्ताओं को की जा रही है और इसे भारत में एन.ए.बी.एल. प्रत्यायित प्रयोगशालाओं (पेयजल के लिए विनिर्देशन) आई.एस. 10500:2012 के अनुसार परीक्षण के लिए भेजा गया। शहर-वार परिणाम भारतीय मानक ब्यूरो की वेबसाइट पर प्रकाशित किए गए।

तीसरे चरण में, पूर्वोत्तर राज्यों की राज्य राजधानी शहरों एवं आवास एवं शहरी मामले मंत्रालय द्वारा अभिनिर्धारित स्मार्ट शहरों से सैम्पल लिए गए और इनका परीक्षण किया जा रहा है।

7.7.3. पेयजल के लिए मानक पर कार्यशाला

बी.आई.एस. द्वारा 09.12.2019 को “पाइप पेयजल की गुणवत्ता को सुनिश्चित करना” नामक विषय पर एकदिवसीय कार्यशाला का आयोजन आई.एस. 10500:2012 (पेयजल के लिए विनिर्देशन) और अन्य भारतीय मानकों की आवश्यकताओं के बारे में सूचना के विस्तार के उद्देश्य से किया गया। इस कार्यशाला का उद्घाटन श्री राम विलास पासवान, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री जी ने किया और इस अवसर पर श्री रावसाहेब दानवे पाटील, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री भी उपस्थित थे। इस अवसर पर श्री अविनाश कुमार श्रीवास्तव, सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग और महानिदेशक, बी.आई.एस. भी उपस्थित थे।

इस कार्यशाला में 23 राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों ने भाग लिया और संबंधित जलापूर्ति तथा पी.एच.ई. विभागों का प्रतिनिधित्व किया। इस कार्यशाला के दौरान सुरक्षित पेयजल प्रदान करने हेतु आई.एस. 10500:2012 के साथ अपेक्षित परीक्षण सुविधाओं तथा प्रमाणन स्कीमों से संबंधित सूचना का प्रचार-प्रसार किया गया। संगत अंतर्राष्ट्रीय मानकों, भारतीय मानकों और डब्ल्यू.एच.ओ. के दिशानिर्देशों के साथ सादृश्यता की भी विवेचना की गई। विभिन्न राज्यों से आए हुए प्रतिनिधियों को सुरक्षित पेयजल की आपूर्ति सुनिश्चित करने और इस संबंध में सुझाव देने के लिए अद्यतन जानकारी पर चर्चा की गई।

7.8 उपभोक्ता मामले

भारतीय मानक ब्यूरो में उपभोक्ता मामले विभाग का संवाद उपभोक्ताओं, उद्योगों और अन्य हितधारकों से होता है। इसकी गतिविधियों में - 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।

कार्यक्रमों का आयोजन निम्नलिखित श्रेणियों के तहत किया गया:

- i) **उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम:** 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 जाता है। देश भर में स्थित भारतीय मानक ब्यूरो के क्षेत्रीय कार्यालयों/शाखा कार्यालयों द्वारा अप्रैल-दिसम्बर, 2019 के दौरान ऐसे 135 कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।
- ii) **उद्योग-जगत जागरूकता कार्यक्रम:** 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, 2019 के दौरान, 38 उद्योग जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए। इन कार्यक्रमों में व्याख्यान और चर्चा शामिल थी। इन कार्यक्रमों के दौरान, विशिष्ट औद्योगिक क्षेत्रों, क्षेत्र में उद्योगों के केन्द्रीकरण के आधार पर, संबंधित मानकों पर भी प्रकाश डाला गया।
- iii) **मानकों के शैक्षणिक उपयोग (ई.यू.एस.) संबंधी कार्यक्रम:** युवा विद्यार्थियों के बीच मानकीकरण की अवधारणा और उसके लाभों के बारे में शिक्षित करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा महाविद्यालयों और तकनीकी संस्थानों के विद्यार्थियों और संकाय के लिए कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। अप्रैल-दिसम्बर, 2019 के दौरान, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा 1651 ई.यू.एस. कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।
- iv) **विश्व मानक दिवस:**

विश्व भर के 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 प्रत्येक वर्ष पूरे विश्व भर में विश्व मानक दिवस मनाया जाता है।

भारतीय मानक ब्यूरो, जो कि भारत की राष्ट्रीय मानक निकाय है, द्वारा अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन (आई.एस.ओ.), अंतर्राष्ट्रीय इलैक्ट्रोटेक्निकल आयोग (आई.ई.सी.) और अंतर्राष्ट्रीय दूरसंचार संघ (आई.टी.यू.) द्वारा निर्धारित विषयों पर देश के विभिन्न स्थानों पर सेमिनारों/सम्मेलनों के आयोजन की व्यवस्था कर विश्व मानक दिवस मनाया गया।

इस वर्ष का विषय था: “वीडियो स्टैंडर्ड क्रिएट ए ग्लोबल स्टेज”

इस अवसर पर दिनांक 14 अक्टूबर, 2019 को राष्ट्रीय स्तर पर एक सम्मेलन का आयोजन किया गया। इस कार्यक्रम का शुभारम्भ श्री राम विलास पासवान, माननीय मंत्री, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा किया गया।

- v) **सार्वजनिक शिकायत संबंधी गतिविधि:** 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-दिसम्बर, 2019 की अवधि के दौरान, उत्पाद गुणवत्ता के संबंध में 54 शिकायतें, सी.पी.ग्राम पर 95 शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इस अवधि के दौरान उत्पाद गुणवत्ता के संबंध में 43 शिकायतों और सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस. पर प्राप्त 85 शिकायतों का निपटान किया गया।
- vi) **प्रवर्तन:** 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, 2019 की अवधि के दौरान, विभिन्न स्रोतों से प्राप्त 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 77 अभियान सफलतापूर्वक चलाए गए। बी.आई.एस. मानक 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 गईं।

7.9 प्रशिक्षण सेवाएं

राष्ट्रीय मानकीकरण प्रशिक्षण संस्थान (निट्स), भारतीय मानक ब्यूरो की प्रशिक्षण इकाई है, जो सेक्टर-62, नोएडा में अवस्थित है। यह प्रशिक्षण संस्थान चार सुविकसित प्रशिक्षण हॉलों, एक ऑडिटोरियम, पुस्तकालय, और 48 एयरकंडीशंस कक्षों से युक्त एक हॉस्टल, एक डाईनिंग हॉल, मनोरंजन हॉल से सुसज्जित है।

इसके अतिरिक्त, विकासशील देशों के लिए उद्योग और बी.आई.एस. अधिकारियों के प्रशिक्षण, तीन अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम (प्रबंधन प्रणालियों, मानकीकरण और गुणवत्ता आश्वासन और प्रयोगशाला प्रबंधन प्रणाली) भी भारत सरकार के विदेश मंत्रालय के आई.टी.ई.सी. स्कीम के तहत निट्स द्वारा संचालित किए जाते हैं।

i) वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान विकासशील देशों के लिए प्रबंधन प्रणालियों पर 16वां अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम

आईटीईसी योजना के तहत विदेश मंत्रालय, भारत सरकार के वित्तीय सहयोग से प्रबंधन प्रणाली पर 16वां अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम, दिनांक 02 सितंबर - 20 सितंबर 2019 के दौरान आयोजित किया गया, इसमें 23 विकासशील देशों के 33 प्रतिभागियों ने भाग लिया।



ii) वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान विकासशील देशों के लिए "प्रयोगशालाओं और उनके प्रबंधन प्रणालियों की क्षमता" पर 10वां अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम

आईटीईसी योजना के तहत विदेश मंत्रालय, भारत सरकार के वित्तीय सहयोग से 'प्रयोगशालाओं और उनकी प्रबंधन प्रणालियों की क्षमता' पर 10वां अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम दिनांक 04 नवंबर - 22 नवंबर 2019 के दौरान आयोजित किया गया था, इसमें 19 विकासशील देशों के 37 प्रतिभागियों ने भाग लिया था।



iii) वित्त वर्ष 2019-20 के दौरान विकासशील देशों के लिए "मानकीकरण और अनुरूपता मूल्यांकन" पर 52वां अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम

आईटीईसी योजना के तहत भारत सरकार के विदेश मंत्रालय के वित्तीय सहयोग से 25 नवंबर - 20 दिसंबर 2019 को "मानकीकरण और अनुरूपता मूल्यांकन" पर 52 वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन किया गया, इसमें 18 विकासशील देशों के 31 प्रतिभागियों ने भाग लिया।



iv) वित्तीय वर्ष 2019-20 के दौरान उद्योग-जगत के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम

मानकीकरण के राष्ट्रीय प्रशिक्षण संस्थान द्वारा 1 अप्रैल, 2019 – 20 दिसम्बर, 2019 की अवधि के दौरान, उद्योग जगत और उपभोक्ता संरक्षण संगठनों के 2081 भागीदारों के लिए उपभोक्ता जागरूकता के 4 कार्यक्रमों सहित 31 ऑफ – कैम्पस कार्यक्रमों और 52 खुले ऑन-कैम्पस कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इसके अतिरिक्त, तकनीकी समिति के सदस्यों के लिए 3 कार्यक्रम आयोजित किये गये।

उद्योगों के लिए निम्नलिखित मुख्य प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए:

1. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001: 2015 के अनुसार गुणवत्ता प्रबंधन प्रणालियों पर मुख्य लेखा परीक्षा पाठ्यक्रम
2. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001: 2015 के अनुसार क्यू.एम.एस पर जागरूकता और आंतरिक लेखा परीक्षा
3. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001: 2015 के अनुसार पर्यावरण प्रबंधन प्रणालियों पर लीड लेखापरीक्षक पाठ्यक्रम
4. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001: 2015 के अनुसार ई.एम.एस पर जागरूकता और आंतरिक लेखा परीक्षा
5. आई.एस. 18001: 2007 के अनुसार व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली पर लीड लेखापरीक्षक कार्यक्रम
6. आई.एस. 18001: 2007 के अनुसार ओ.एच.एस.एम.एस. पर आंतरिक लेखा परीक्षा प्रशिक्षण पाठ्यक्रम
7. आई.एम.एस (एकीकृत क्यू.एम.एस, ईएमएस, ओ.एच.एस.एम.एस.) पर आंतरिक लेखा परीक्षा प्रशिक्षण पाठ्यक्रम
8. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली पर लीड लेखापरीक्षक पाठ्यक्रम

9. आई.एस. 15700 के अनुसार सेवा गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
10. आई.एस./आई.एस.ओ. 50001 एनर्जी मैनेजमेंट सिस्टम पर जागरूकता
11. आई.एस. / आई.सी. / आई.एस.ओ. 17025 के अनुसार प्रयोगशाला गुणवत्ता प्रबंधन और आंतरिक लेखा परीक्षा
12. आई.एस./आई.एस.ओ 15189 के अनुसार चिकित्सा प्रयोगशाला गुणवत्ता प्रणाली और आंतरिक लेखा परीक्षा
13. माप अनिश्चितता
14. अंतर प्रयोगशाला तुलना / दक्षता परीक्षण और स्कोर का मूल्यांकन
15. भारतीय मानक ब्यूरो के आवेदकों के लिए प्रमाणन प्रक्रिया
16. लाइसेंसधारियों के लिए उत्पाद प्रमाणन चिन्ह योजना का संचालन
17. सीमेंट इत्यादि के परीक्षण के लिए उत्पाद विशिष्ट प्रशिक्षण।



एनआईटीएस नोएडा में 02-03 जुलाई 2019 को मापन अनिश्चितता पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।

v) वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान बी.आई.एस. के कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम

1 अप्रैल, 2019 से 20 दिसम्बर, 2019 के दौरान, भारतीय मानक ब्यूरो के 610 अधिकारियों के लिए 22 कार्यक्रम आयोजित किए जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:-

1. विशिष्ट उत्पाद प्रमाणन और परीक्षण (स्टील एवं स्टील उत्पाद)
2. वर्ग 'क' के अधिकारियों के लिए हॉलमार्किंग पर प्रशिक्षकों के लिए प्रशिक्षण
3. वर्ग 'ख' और 'ग' एन.आर.ओ. चण्डीगढ़ कर्मचारियों के लिए पे-फिक्सेशन, एम.ए.सी.पी., पेंशन, एलटीसी, टी.ए. और छुट्टी अग्रिम
4. आई एस/आईएसओ 9001:2015 के अनुसार क्यू.एम.एस. ट्रांजिशन प्रशिक्षण कार्यक्रम
5. नोटिंग ड्राफ्टिंग एवं रिकार्ड प्रबंधन (समूह क, ख और ग हेतु) पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
6. देश भर में भारतीय मानक ब्यूरो के कर्मचारियों के लिए जीएसटी पर प्रशिक्षण कार्यक्रम

7. कारगर सम्प्रेषण, इन्टर पर्सनल रिलेशन एंड बिहेवियर आस्पेक्ट्स (समूह ख और ग)
8. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001:2015 के अनुसार ई.एम.ए पर ट्रांजिशनल प्रशिक्षण कार्यक्रम
9. एस.ओ/पी.एस. के पद के लिए एल.डी.सी.ई. प्रतिभागियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम
10. आई.ई.एस./आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17025:2005 के अनुसार प्रयोगशाला गुणता प्रबंधन प्रणालियों और आंतरिक लेखा परीक्षा पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
11. आई.एस./आई. एस.ओ. 22000 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबंध प्रणाली पर लीड आडिटर पाठ्यक्रम
12. डब्ल्यू. आर.ओ., मुम्बई (ग्रुप 'क' 'ख' और 'ग' के लिए) नोटिंग, ड्राफ्टिंग और रिकार्ड प्रबंधन पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
13. निट्स में प्रिवेटिव विजिलेंस पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया।
14. निट्स नोएडा द्वारा आर.टी.आई. एक्ट पर प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया।
15. ग्रुप 'ए' अधिकारियों के लिए कोलकाता में उत्पाद प्रमाणन पर पुनश्चर्या पाठ्यक्रम।
16. कोलकाता में भारतीय मानक ब्यूरो के वैज्ञानिक 'ख', 'ग' और 'घ' के लिए विशिष्ट उत्पाद प्रमाणन एवं परीक्षण पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।
17. एस.आर.ओ. चेन्नई में भारतीय मानक ब्यूरो के प्रयोगशाला अधिकारियों के लिए पुनश्चर्या पाठ्यक्रम।
18. समूह 'ख' और 'ग' के लिए साफ्ट स्किल पर प्रशिक्षण कार्यक्रम



निट्स, नोएडा में दिनांक 04 मई, 2019 को बी.आई.एस.-एफ.एस.एम.एस. लीड ऑडिटर्स के लिए आई.एस./आई.एस.ओ. 22000 के अनुसार रिक्रेशर पाठ्यक्रम

vi) निट्स द्वारा विकसित नए कार्यक्रम

1. 20-21 जून, 2019 को एन.आर.ओ. चंडीगढ़ में मिक्सर, ग्राइंडर और सेन्ट्रीफ्यूगल जूसर के परीक्षण पर प्रशिक्षण कार्यक्रम

2. 19-21 जून, 2019 को निट्स, नोएडा में रूट काज एनालिसिस तथा गुणता की लागत पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
3. 11-12 जून, को निट्स नोएडा में एकीकृत दुग्ध प्रमाणन स्कीम पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
4. 4 मई, 2019 को निट्स, नोएडा में एफ.एस.एम.एस. पर भारतीय मानक ब्यूरो के प्रमुख लेखा परीक्षकों के लिए पुनश्चर्या पाठ्यक्रम।
5. 23 अगस्त, 2019 को निट्स, नोएडा में कार्यस्थल पर महिला के यौन शोषण पर कर्मचारियों को सुग्राह्यता हेतु प्रशिक्षण कार्यक्रम।
6. 16 सितंबर, 2019 को निट्स नोएडा में ग्रुप बी. एंड सी. कर्मचारियों के लिए जेंडर सुग्राह्यता पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।
7. ई.आर.ओ, कोलकाता में 02 सितम्बर, 2019 को 'प्रेरण' पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
8. 23-27 सितम्बर, 2019 को निट्स नोएडा में आई.एस. 37001:2016 के अनुसार एंटी ब्राइबरी मैनेजमेंट सिस्टम्स पर लीड लेखापरीक्षक पाठ्यक्रम।
9. 10-11 अक्टूबर, 2019 को निट्स नोएडा में प्रोसेस फेल्टर मोड इफैक्ट एनालिसिस एवं डिजाइन फेल्टर, मोड इफैक्ट एनालिसिस पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।
10. 4 अक्टूबर, 2019 को निट्स नोएडा में आई.एस. 4926 के अनुसार रेड्डीमिक्स कान्क्रीट पर प्रशिक्षण कार्यक्रम

vii) विशेष उपलब्धियां

1. 14 मई, 2019 को निट्स नोएडा में बैटरी/सैलों के लिए संशोधित मानकों के कार्यान्वयन के लिए जागरूकता कार्यक्रम पर पंजीकरण विभाग द्वारा सेमिनार
2. 24-25 जुलाई, 2019 के निट्स नोएडा में पेट्रोलियम, इसके उत्पाद, गैसीय ईंधन और लुब्रीकेन्ट्स सैक्शनल कमिटी, पी.सी.डी. तथा सैम्पलिंग के सदस्यों की बैठक।

viii) अन्य महत्वपूर्ण कार्यक्रमलाप:

1. 4 अक्टूबर, 2019 को निट्स, नोएडा में आई.एम.एस.के; छात्रों के लिए गुणता मानकों और अनुरूपता मूल्यांकन पर उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम।
2. महिलाओं के लिए खोड़ा, गाजियाबाद में एल.पी.जी. सिलिण्डर पर उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम
3. गौतम बुद्ध विश्वविद्यालय, निट्स नोएडा के छात्रों के लिए गुणता मानकीकरण, अनुरूपता मूल्यांकन पर उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम
4. 30 अक्टूबर, 2019 को निट्स नोएडा में एमिटी विश्वविद्यालय के छात्रों के लिए गुणता मानकीकरण और अनुरूपता मूल्यांकन पर जागरूकता कार्यक्रम।
5. 8 नवंबर, 2019 को निट्स नोएडा द्वारा विजनिंग एंड प्लानिंग स्ट्रेटजिक ट्रांसफोरमेशन ऑफ बी.आई.एस. विषय पर आयोजित कार्यशाला।



आईएमएस, नोएडा के छात्रों के लिए “मानकीकरण और अनुरूपता मूल्यांकन” के संबंध में एकदिवसीय प्रशिक्षण कार्यक्रम

7.10 सूचना प्रौद्योगिकी सेवाएं:

भारतीय मानक ब्यूरो भारत सरकार के डिजिटल इंडिया के विजन के अनुरूप अपने कार्यकलापों को डिजिटलाइज करने की प्रक्रिया में सक्रिय है। इस प्रयास के एक भाग के रूप में निम्नलिखित पहले आरंभ की गई हैं:

- i) माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, भारत सरकार के अनुसार, भारतीय मानक ब्यूरो के कार्यकलापों के ब्यौरों को प्रदर्शित करने वाला एक डैश-बोर्ड क्रियाशील है। इस डैशबोर्ड को उपभोक्ता मामले खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय से प्राप्त हुई फीडबैक के आधार पर संशोधित किया जा रहा है।
- ii) बी.आई.एस. के सभी कार्यकलापों को शामिल करते हुए तथा डाटा-विश्लेषण, आर्टिफिशियल इंटेलिजेन्स, प्रभावी निगरानी के लिए उत्तम एम.आई.एस., प्रयोक्तानुकूल इंटरफेस आदि जैसी उन्नत विशेषताओं के साथ भारत सरकार के कारोबार को सरल बनाने के उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए एक नए विस्तृत साफ्टवेयर (ई-बी.आई.एस.) की परिकल्पना की गई है। ई.बी.आई.एस. सभी हितधारकों – उद्योग-जगत, उपभोक्ताओं, प्रयोगशालाओं, बी.आई.एस. आदि को एक एकीकृत मंच प्रदान करेगा। अपेक्षाओं को समय बद्ध अंतिम रूप देने के लिए विभिन्न चर्चा मंच तथा अनुशांसा मंच गठित किए गए हैं। प्राइस वाटर हाऊस कूपर लि. (पी.डब्ल्यू.सी.) को परियोजना परामर्शी एजेन्सी के रूप में नियुक्त किया गया है तथा एक फर्म के माध्यम से चार समर्पित आई.टी. प्रोफेशनल्स को नियुक्त करते हुए ई.बी.आई.एस; के विकास तथा रख-रखाव के लिए

एक कार्यक्रम प्रबंधन यूनिट (आई.टी.-पी.एम.यू.) स्थापित की गई है। पी.डब्ल्यू.सी. को 3 वर्ष के लिए नियुक्त किया गया है जिसे पांच वर्ष तक बढ़ाया जा सकता है।

- iii) मानक निर्माण कार्यकलाप प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर को मानकों के निर्माण में निहित सभी चरणों को स्वचलन करने और उनके संशोधनों में संवर्धन कर दिया गया है। इससे बाहरी प्रयोक्ताओं को ऑनलाइन व्यापक प्रचालन में किसी भारतीय मानक अथवा दस्तावेज पर अपनी टिपणियां भेजने के लिए, प्रासंगिक भारतीय मानकों को सरलता से ढूँढने में मदद मिलेगी। यह सॉफ्टवेयर प्रभावी निगरानी के लिए प्रबंधन नियंत्रण रिपोर्ट तैयार करता है। समिति कक्ष बुकिंग, समिति लंच बुकिंग आदि जैसे मानक निर्माण से संबंधित प्रशासनिक प्रक्रिया को स्वचलन (ऑटोमेट) करने के लिए आनुषंगिक माड्यूल भी विकसित किए गए हैं।
- iv) बी.आई.एस. कनेक्ट साफ्टवेयर (आई.एस.ओ. द्वारा प्रदत्त आई कनेक्ट साल्यूशन की रूप रेखाओं पर विकसित) को क्रियाशील कर दिया गया है तथा यह सूचना-प्रसार, संबंधित हितधारकों के साथ दस्तावेजी तथा डाटा को साझा करने में मदद करता है। इस सॉफ्टवेयर में विभिन्न विशेषताएं हैं जैसे दस्तावेज संग्रह, नोटिस बोर्ड, प्रारूप परिचालन, बैलट, टिप्पणी रजिस्टर नए प्रस्तावों का प्रस्तुतीकरण, भारतीय मानक लोकेटर, फीडबैक आदि जो प्रयोक्ताओं को कस्टमाइज्ड डैशबोर्ड, अधिसूचनाओं तथा अद्यतन जानकारियों प्रदान करते हैं।
- v) बी.आई.एस. के प्रमुख कार्यकलापों का स्वचलन करने के लिए सी.डी.ए.सी. नोएडा द्वारा एक एकीकृत वेब पोर्टल तैयार किया जा रहा है। प्रारंभ में इस पोर्टल को उत्पाद प्रमाणन स्कीम, सम्बद्ध प्रयोगशाला कार्यकलापों और प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन की आवश्यकताओं की पूर्ति के लिए क्रियाशील किया गया है यह पोर्टल आवेदकों/लाइसेंसधारकों को मानक चिह्न का उपयोग करने के लिए लाइसेंस की स्वीकृति हेतु नए लाइसेंस, नवीनीकरण, समावेशन के लिए आवेदन करने, शुल्क के भुगतान आदि में समर्थ बनाता है। बी.आई.एस. इन अनुरोधों पर निर्णय ले सकता है और अपने निर्णयों को ऑनलाइन संप्रेषित कर सकता है। विदेशी विनिर्माता प्रमाणन, हॉलमार्किंग तथा उपभोक्ताओं से संबंधित कार्यकलाप तैयार किए गए हैं और ये परीक्षाधीन है।
- vi) भारत में सभी प्रयोगशालाओं को सूचीबद्ध करने का एक पोर्टल-एक ही मंच पर उनकी परीक्षण सुविधाओं के साथ श्री राम विलास पासवान, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, भारत सरकार द्वारा दिनांक 30.08.2019 को शुभारम्भ किया गया है। प्रयोगशालाएं अपना पंजीकरण करवा सकती हैं और अपनी परीक्षण सुविधाओं की घोषणा कर सकती हैं। इसका उपयोग आम लोगों/अन्य एजेंसियों द्वारा रूचि की प्रयोगशालाओं के अभिनिर्धारण के लिए किया जा सकता है। इस निर्देशिका को प्रत्यायित प्रयोगशालाओं तथा उनकी परीक्षण सुविधाओं को शामिल करने के लिए एन.ए.बी.एल. के समरूप बनाया गया है। भौगोलिक

- सूचना प्रणाली को प्रयोगशालाओं/बी.आई.एस. प्रमाणित विनिर्माताओं/हॉलमार्किंग ज्वैलर्स/ एसेईंग और हॉलमार्किंग केंद्रों को भारत के मानचित्र पर प्रदर्शित करने के लिए पोर्टल के साथ एकीकृत भी किया गया है।
- vii) ई-ऑफिस लाइट सॉफ्टवेयर एन.आई.सी. से अधिप्राप्त किया गया है और इसे बी.आई.एस. में क्रियान्वित किया जा रहा है। सॉफ्टवेयर के प्रभावी उपयोग के लिए कर्मचारियों को प्रशिक्षित किया जाना आरम्भ कर दिया गया है।
- viii) एच.आर., वित्त, लेखा, प्रशासन, स्थापना आदि जैसी बी.आई.एस. की सहायक-सेवाओं के प्रबंधन के लिए एक मानव संसाधन और वित्त प्रबंधन प्रणाली (एच.एफ.एम.एस.) माड्यूल सी.डैक नोएडा से प्राप्त किया गया था। कर्मचारियों के वेतन और पेंशन, सेवा पुस्तिकाएं, वैज्ञानिक संवर्ग की वार्षिक निष्पादन मूल्यांकन रिपोर्टें तैयार करने और इवेंटरी प्रबंधन प्रणाली के सृजन हेतु विभिन्न माड्यूलों को क्रियाशील कर दिया गया है। प्रणाली की अन्य विशेषताओं को अनुकूल बनाया जा रहा है।
- ix) हितधारकों को बी.आई.एस. के कार्यकलापों से संबंधित तकनीकी पूछताछ करने के लिए एक वेब पोर्टल तैयार किया गया है। यह पोर्टल इन पूछताछों को संलग्नकों सहित देखने तथा उत्तर के लिए बी.आई.एस. के विभिन्न विभागों को सुकर बनाता है।
- x) बी.आई.एस. से डबल्यू.एम.आई. कोड ऑनलाइन प्राप्त करने, जो कि भारत में डबल्यू.एम.आई. के समन्वयक हैं, के लिए ऑटोमोटिव मैनुफैक्चर्स को सुविधाजनक बनाने के लिए एक वेब पोर्टल विकसित किया गया है।
- xi) अनुरूपता मूल्यांकन स्कीम के अंतर्गत एस. डी. ओ. सी. के लिए एक एंड्रॉयड आधारित मोबाइल एप्प को प्रचालित किया गया है। इस एप्प से एस.डी.ओ.सी. स्कीम के तहत पंजीकृत विनिर्माता के ब्यौरे प्राप्त किए जा सकते हैं। यह तीव्रगामी, साधारण और प्रयोक्ता-अनुकूल एप्प उपयोगकर्ता को इस के लिए समर्थन बनाता है कि वह आर-नम्बर के आधार पर एक पंजीकृत निर्माता के ब्यौरे प्राप्त कर सके। प्रयोक्ता क्यू.आर. कोड को स्कैन भी कर सकता है, बशर्ते कि निर्माता को बी.आई.एस. द्वारा लाइसेंस दस्तावेज जारी किए गए हों।
- xii) जुलाई-अगस्त, 2019 में पशमीना की हॉलमार्किंग के प्रचालनीकरण के संबंध में सूचना का प्रचार-प्रसार करने के लिए एडवेंचर रैली का आयोजन किया गया।
- xiii) हमारी डिजीटीकरण पहलों को पूरा करने के लिए बी.आई.एस. कार्यालय में बैंडविड्थ को 16 एमबीपीएस तक स्तरोन्नत किया जाएगा। भारतीय मानक ब्यूरो में ऑप्टिकल फाइबर केबल्स को आरम्भ करने के कार्य को अब पूरा कर लिया गया है। इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो मुख्यालय में बैंडविड्थ को एक जीबीपीएस तक स्तरोन्नत किया गया।
- xiv) दिनांक 01.10.2019 से भारतीय मानक ब्यूरो मुख्यालय के दोनों भवनों में वाई-फाई उपलब्ध है।

- xv) सर्वर लगाने तथा नेटवर्किंग उपकरणों को पर्याप्त कूलिंग देने तथा फायर डिटेक्शन सुविधा देने के उद्देश्य से बी.आई.एस. मुख्यालय में एक नया सर्वर रूप बनाया गया है।
- xvi) बी.आ.एस. की लैपटॉप नीति के तहत, बी.आई.एस. अधिकारियों को 342 एच.पी. लैपटॉप प्रदान किए गए। लैपटॉपों में पहले से ही एम.एस. ऑफिस और विंडो 10 ओएस के साथ क्विल हील एंटीवायरल अपलोड किया हुआ है।

7.11 लोक सम्पर्क

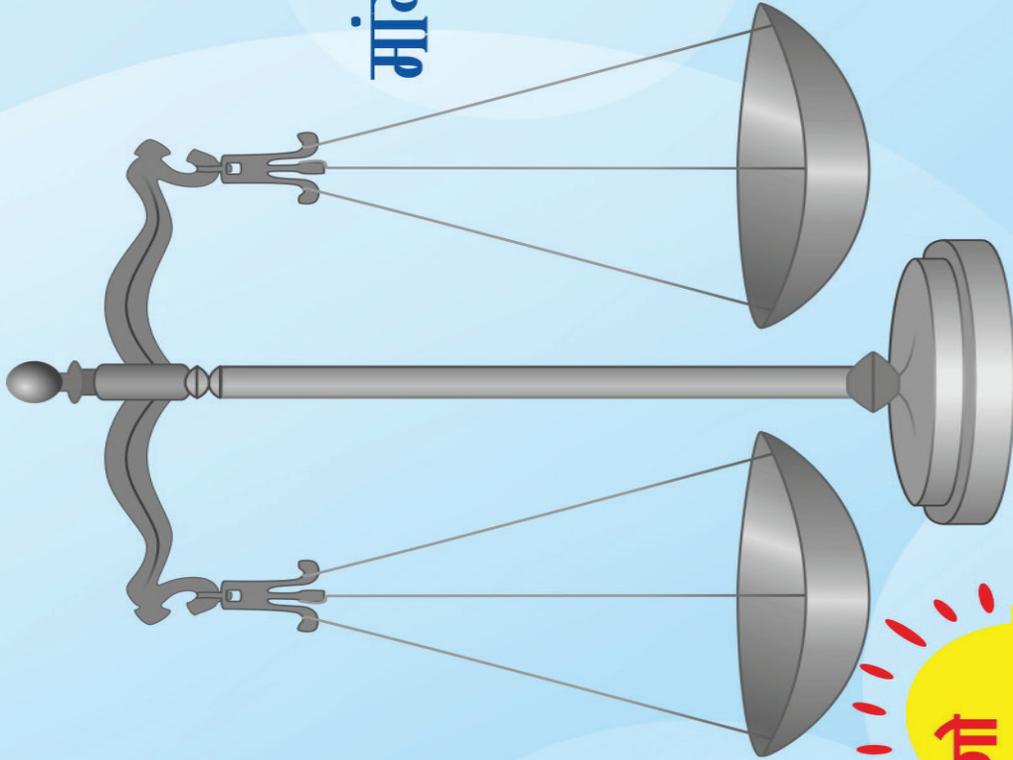
आम उपभोक्ता के बीच आई.एस.आई. चिह्न और हॉलमार्क का प्रसार करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो ने अनेक प्रचार-प्रसार कार्यक्रम शुरू किए हैं। वर्तमान वर्ष के दौरान, 1 जनवरी, 2019 से 31 दिसम्बर, 2019 तक, प्रचार प्रसार पर 7.47 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई जिसमें से प्रिंट, इलेक्ट्रॉनिक, आउटडोर, और डिजिटल मीडिया पर क्रमशः 0.14 करोड़ रुपये, 0.88 करोड़ रुपये, 6.28 करोड़ रुपये और 0.17 करोड़ रुपये (12 दिसम्बर, 2019 तक) खर्च किए गए।

7.12 योजनागत स्कीमें

भारतीय मानक ब्यूरो केंद्रीय क्षेत्र की निम्नलिखित दो स्कीमों को कार्यान्वित कर रहा है:

- i) केंद्रीय सहायता से भारत में स्वर्ण एसेईंग और हॉलमार्किंग केंद्रों की स्थापना की स्कीम।
- ii) राष्ट्रीय तथा अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण के सुदृढीकरण के लिए राष्ट्रीय मानकीकरण प्रणाली।

जब अन्याय करे कोई विक्रेता... कंजुमर 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

**जागो
ग्राहक
जागो**



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001

www.consumeraffairs.nic.in

@consaff | @jaggrahakjago

ऑनलाईन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in



14404

उपभोक्ताओं हेतु
उपभोक्ता
मोबाइल एप



राष्ट्रीय
उपभोक्ता
हेल्पलाइन:

1800-11-4000
or 14404
(टोल फ्री)

जागो
ग्राहक
जागो

स्वच्छ जल की है
पहचान...

Jssai और 

के निशान

चाहे कहीं से भी खरीदें...!
MRP से ज्यादा न दें!

(सभी टैक्स सहित)



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001

www.consumeraffairs.nic.in

@consaff | @jagograhakjago

ऑनलाईन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in



8. राष्ट्रीय परीक्षणशाला

राष्ट्रीय परीक्षणशाला उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार के प्रशासनिक नियंत्रण के अंतर्गत एक अधीनस्थ कार्यालय ने एक लम्बा सफर तय किया और वर्ष 2019 में 107 वर्षों की समर्पित सेवा राष्ट्र के प्रति पूरी की।

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

दिनांक 31.12.2019 तक स्टाफ की स्थिति

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

	राजपत्रित	अराजपत्रित	कुल
स्वीकृत	201	514	715
वास्तविक	138	247	385

8.1 प्रकार्य

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

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

8.2 राष्ट्रीय परीक्षणशाला द्वारा दी जाने वाली सेवाएं :

व्यापक रूप में राष्ट्रीय परीक्षणशाला के कार्य एवं गतिविधियां:

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

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

8.3 उपलब्ध सुविधाएं :

निम्नलिखित क्षेत्रों में जांच एवं मूल्यांकन सेवाएं :

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

अंशांकन सेवाएं (एशलॉन स्तर-II)

- मैकेनिकल पैरामीटर
- इलेक्ट्रिकल एवं थर्मल पैरामीटर

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

8.4 एनटीएच की एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र) कोलकाता, एनटीएच (पश्चिम क्षेत्र) मुम्बई, एनटीएच (दक्षिण क्षेत्र) चेन्नई, एनटीएच (उत्तरी क्षेत्र) गाजियाबाद, एनटीएच (उत्तर पश्चिम क्षेत्र) जयपुर और एनटीएच (उत्तर पूर्व क्षेत्र) गुवाटाही को एनएबीएल और बीआईएस द्वारा प्रत्यायित कर दिया गया है।

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

- (क) सिविल निर्माण कार्यों के लिए सुदृढता, प्रायोज्यता तथा स्थायित्व संबंधी गंभीरता की ग्रेडिंग।
- (ख) रेडियोग्राफ की व्याख्या और मानकों के संदर्भ में खराबियों की गंभीरता की ग्रेडिंग।
- (ग) लघु उद्योग विकास परामर्शी सेवा।

8.6 परीक्षण सुविधा का निर्माण:

रा.प. शा. (पू. क्षेत्र) :

- राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र): आई एस 1180:2014 के अनुसार 220 के वी V श्रेणी तक के तीसरे चरण वितरण/ पावर ट्रांसफोर्मर के लिए ट्रांसफोर्मर नियमित परीक्षण सुविधा का निर्माण कार्य में प्रगति है और जुलाई 2020 तक इसके पूरा हो जाने की संभावना है।

रा.प.शा. (उ. पू. क्षेत्र) :

- सिविल प्रयोगशाला में वाटर प्रूफिंग कम्पाउंड के लिए पारवाक्यता परीक्षण करना।
- रसायन प्रयोगशाला में अग्नि रामन बॉल।
- रसायन प्रयोगशाला में आईएस 8419 के अनुसार फिल्टर सैंड एवं ग्रैवेल्स।

रा.प. शा. (दक्षिण क्षेत्र):

- इम्पल्स वोल्टेज जेनेरेटर के लिए जाँच सुविधा।

रा.प. शा. (उत्तरी क्षेत्र):

- सिविल प्रयोगशाला ने पेवर ब्लॉक्स टेनसाईल स्पलीटिंग परीक्षण तथा फ्लैक्सुरल परीक्षण की दो नई परीक्षण सुविधाओं को प्रारंभ किया है।
- इलेक्ट्रिकल प्रयोगशाला ने दो पॉवल क्वालिटी एनेलाईजर की खरीद की है जिससे पावर तथा वितरण ट्रांसफॉर्मर के लिए ऑनसाईट आउटडोर परीक्षण करने के लिए उच्च वॉल्ट प्रयोगशाला का निर्माण किया है।

- रासायनिक प्रयोगशाला ने उर्वरकों के लिए नई परीक्षण सुविधा का निर्माण किया है।
- रासायनिक प्रयोगशाला ने जापानी विशिष्टताओं के अनुसार पहली बार सी-5 पैट प्रणाली का परीक्षण जिसने चुगोकु पैट (I) प्राईवेट लिमिटेड, के आर सी एल, सीईआईएल, एएफसीओ एम एस के जापानी प्रतिनिधियों द्वारा पूर्णतः सत्यापित हुई।

रा.प. शा. (पूर्वोत्तर क्षेत्र) :

- रासायनिक प्रयोगशाला में एल्कोहालिक बेवरेजेस की परीक्षण सुविधाएं
- सिविल प्रयोगशाला में निर्मित डिजाइन (आई एस 10262:2009) के लिए परीक्षण सुविधाएं।
- धातु सामग्री (आई एस 1757:1988) पर चार्पी प्रभाव परीक्षण
- सैनिटेरी नैपकिन (आई एस 5405:1980) के लिए परीक्षण सुविधा

8.7 राष्ट्रीय परीक्षणशाला द्वारा चलाई गई गैर-वाणिज्यिक गतिविधियों का ब्योरा इस प्रकार हैं:

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

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

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

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

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

8.8 योजनागत कार्यकलाप :

राष्ट्रीय परीक्षणशाला को गुणवत्ता नियंत्रण, सामग्री मूल्यांकन, मानकीकरण और औद्योगिक विकास में सहायता के क्षेत्र में अपनी भूमिका प्रभावी ढंग से निभाने के लिए, समर्थ बनाने हेतु इसे विज्ञान और प्रौद्योगिकी योजना स्कीम के तहत लाया गया है। स्कीम में विशेष रूप से लघु उद्योगों के लाभ के लिए परीक्षण सुविधाओं के

विस्तार और आधुनिकीकरण की संकल्पना की गई है। राष्ट्रीय परीक्षणशाला की गतिविधियों की भारत सरकार द्वारा निधियन के प्रावधान के रूप में सहायता की जा रही है।

8.9 भौतिक उपलब्धियां

भूमि एवं भवन के अंतर्गत

1. राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिम क्षेत्र), मुम्बई में जी+4चरण-II भवन के संबन्ध में जारी निर्माण कार्य:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिम क्षेत्र), मुंबई जगह की कमी से जूझ रहा था और आगे विस्तार करने में सक्षम नहीं हो पा रहा था। मौजूदा परीक्षण सुविधाओं को विस्तार देने के लिए अधिक स्थान के सृजन के दृष्टिगत, राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिम क्षेत्र), मुंबई में जी + 4 चरण- II भवन के निर्माण की परिकल्पना 12 वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान की गई थी। सी.पी.डब्ल्यू.डी. ((पश्चिम क्षेत्र), मुंबई द्वारा 25.26 करोड़ रुपये का अनुमान प्रस्तुत किया गया था और इसे एस.एफ.सी द्वारा अनुमोदित किया गया था।

महाराष्ट्र औद्योगिक विकास निगम (एम.आई.डी.सी.), मुम्बई के प्राधिकरणों से भवन को पूरा करने संबंधी प्रमाणपत्र और दखल प्रमाणपत्र भी प्राप्त हो गया है। मुख्य योजना शीर्ष “भूमि एवं भवन ” के तहत पर्याप्त निधि की उपलब्धता के अनुसार चालू वित्तीय वर्ष (सीपीडब्ल्यूडी द्वारा सूचनानुसार) तक अंतिम अंतरण होने का कार्य पूरा होने की संभवना है।

2. राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई में इम्पल्स वोल्टेज प्रयोगशाला में जारी निर्माण कार्य:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई में इंपल्स वोल्टेज प्रयोगशाला का निर्माण, हाई वोल्टेज लाइन सामग्री के परीक्षण के लिए सुविधाएं सृजित के उद्देश्य से 12 वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान परिकल्पना की गई थी। सीपीडब्ल्यूडी द्वारा 6.62 करोड़ रुपए का अनुमान प्रस्तुत किया गया था और इसे एस.एफ. सी. द्वारा अनुमोदित किया गया था।



8.10 राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्ववर्ती तीन वर्षों सहित) में व्यय (योजनागत एवं गैर योजनागत) निम्नानुसार है:-

व्यपगत व्यय (रु. लाख में) (प्रमुख कार्य आउटले सहित) :

2017-18 (31 मार्च, 2018 तक)			2018-19 (31 मार्च, 2019 तक)			2019-20 (31 मार्च, 2020 तक)		
योजना	गैर-योजना	कुल	योजना+प्रमुख कार्य	गैर-योजना	कुल	योजना+प्रमुख कार्य	गैर-योजना	कुल
985.02	3296.96	4281.98	2417.34	3447	5864.3	634.4	2923	3557.4

8.11 कार्य – निष्पादन:

8.11.1 पूर्ववर्ती दो वर्षों सहित, वर्ष 2019-20 में अर्जित राजस्व :

(लाख रु. में)

क्र.सं.	क्षेत्र का नाम	2017-18	2018-19	2019-20 (नवंबर 2019 तक)
1	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	667.09	640.69	452.38
2	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र), मुम्बई	283.06	324.33	184.10
3	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई	262.23	336.52	209.14
4	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद	721.20	834.22	443.01
5	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पश्चिमी क्षेत्र), जयपुर	165.58	202.85	121.34
6	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पूर्वी क्षेत्र), गुहाटी	49.12	54.24	27.19
	कुल	2148.27	2392.85	1437.16

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

क्षेत्र का नाम	2017-18		2018-19		2019-20 (नवंबर, 2019 तक)	
	परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व लाख रूपये में	परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व लाख रूपये में	परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व लाख रूपये में
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	10062	667.09	9364	640.69	6451	452.38
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र), मुम्बई	3335	283.06	3024	324.33	1595	184.10
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई	3415	262.23	3799	336.52	2262	209.14
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद	4547	721.20	4755	834.22	3007	443.01
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पश्चिमी क्षेत्र), जयपुर	1525	165.58	2008	202.85	1124	121.34
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पूर्वी क्षेत्र), गुहाटी	1189	49.12	1387	54.24	669	27.19
कुल	24073	2148.28	24337	2392.85	15108	1437.16

8.11.3 चालू वर्ष और विगत 2 वर्ष के क्षेत्रवार व्यय का कार्य निष्पादन:

2017-18			2018-19			2019-20 (दिसम्बर तक)		
गैर योजना व्यय	अर्जित राजस्व	गैर-स्कीम व्यय के लिए राजस्व का %	गैर योजना व्यय	अर्जित राजस्व	गैर-स्कीम व्यय के लिए राजस्व का %	गैर योजना व्यय	अर्जित राजस्व	गैर-स्कीम व्यय के लिए राजस्व का %
3296.96	2148.28	67.69	3447	2392.85	73.66	2923	1437.16	48.70

8.12 राष्ट्रीय परीक्षणशाला के क्षेत्रों में उपकरणों की नई अधिप्राप्ति:

1. राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता:

- ✓ क्वालिटी पॉवर एनेलाईजर (इलैक्ट्रीकल पैरामीटर के माप के लिए)
- ✓ डीसी हाई वोल्टेज इन्सुलेशन टेस्टर
- ✓ डस्ट चैम्बर
- ✓ थर्मल एन्ड्यूरेंस चैंबर
- ✓ रेन टेस्च एपैरेट्स
- ✓ डबल डिस्टीलड वॉटर प्लांट

2. राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र), मुम्बई:

- ✓ मोटराइज्ड कन्क्रीट मिक्सर
- ✓ सीमेंट ऑटोकलेव
- ✓ रगड एवं स्टर्डी इन्सुलेटर

3. राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उ.पश्चिमी क्षेत्र), जयपुर:

- ✓ मिश्रित डिजाइन में स्लम्प के परीक्षण के लिए स्लम्प टेस्ट उपकरण-मैकेनिकल (निर्माण सामग्री) विभाग
- ✓ ईएलजीए वॉटर प्यूरीफिकेशन सिस्टम- रसायन प्रयोगशाला
- ✓ आर आई हॉट प्लेट रेक्टेंगुलर- रसायन प्रयोगशाला
- ✓ वॉटर बाथ शेकर – रसायन प्रयोगशाला
- ✓ डिजिटल बॉल एंडेंड माइक्रो मीटर – इलैक्ट्रीकल प्रयोगशाला

4. राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद:

- ✓ फ्लैक्सुरल स्ट्रैप एपेरेट्स
- ✓ टेन्साइल स्पलीट टेस्ट एपेरेट्स
- ✓ पावर क्वालिटी एनेलाइजर

5. राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पूर्वी क्षेत्र), गवाहाटी:

- ✓ यू वी-वीआईएस स्पैक्ट्रोफोटोमीटर – रसायन प्रयोगशाला
- ✓ ऑटोक्लेव (2) – माइक्रो बायोलॉजी लैब
- ✓ ह्यूमिडिटी चैम्बर – सिविल प्रयोगशाला

8.13 राष्ट्रीय परीक्षणशाला में सर्तकता:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (मुख्यालय) का सर्तकता विभाग सीधे राष्ट्रीय परीक्षणशाला के महानिदेशक के नियंत्रण में है जिसमें एक सर्तकता अधिकारी, दो उच्च श्रेणी लिपिक सम्मिलित है। राष्ट्रीय परीक्षणशाला के छः क्षेत्रीय शाखाओं के छः अधिकारी सीधे राष्ट्रीय परीक्षणशाला (मुख्यालय) के सर्तकता अधिकारी के नियंत्रणाधीन सहायक सर्तकता अधिकारी के रूप में कार्य करते हैं। 31.12.2019 तक राष्ट्रीय परीक्षणशाला में कोई भी सर्तकता मामला लम्बित नहीं है।

2. स्वच्छ भारत मिशन के समर्थन में राष्ट्रीय परीक्षणशाला क्षेत्रीय कार्यालयों के कार्यकलाप-संबंधित क्षेत्रों पर क्षेत्रीय अधिकारियों और कर्मचारियों ने स्वच्छ भारत मिशन (पखवाड़ा कार्यक्रम) मनाया गया।



(राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पश्चिमी क्षेत्र), जयपुर में स्वच्छ भारत की गतिविधि)



(राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता में स्वच्छ भारत की गतिविधि)



(राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र),
स्वच्छ भारत की गतिविधि)



(राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद में
मुम्बई में स्वच्छ भारत की गतिविधि)

3. राष्ट्रीय परीक्षणशाला में सतर्कता जागरूकता सप्ताह समारोह - राष्ट्रीय परीक्षणशाला के सभी क्षेत्रों में 28 अक्टूबर से 2 नवंबर 2019 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया



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

उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह

20-27 अक्टूबर, 2016

एवं

स्वच्छता पखवाड़ा

16-31 अक्टूबर, 2016

का

उपभोक्ता मेला

20 अक्टूबर, 2016

में शुभारम्भ

श्री राम विलास पासवान

केन्द्रीय मंत्री, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण
के कर कमलौ द्वारा

श्री सी.आर. चौधरी

राज्य मंत्री, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण
की गरिमामयी उपस्थिति में किया जायेगा

स्थान: सेंट्रल पार्क, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली
समय: प्रातः 11:00 बजे से सायं 07:00 बजे तक

हमेशा याद रखें

गुणवत्ता चिन्ह जैसे कि
आईएसआई मार्क,
एगमार्क, हॉलमार्क
खरीदने से पहले देखें।



हमेशा एमआरपी मूल्य,
एक्सपायरी तिथि,
वजन, मात्रा सामान
खरीदने से पहले देखें
एवं खरीद के बाद बिल
अवश्य लें।

मिठाई के पैसे दे
डिब्बे के नहीं।



एक जागरूक
उपभोक्ता ही
जिम्मेदार उपभोक्ता है।

उपभोक्ता संबंधी मुद्दों के संबंध में/स्पष्टीकरण के लिए
कॉल करें: **1800-11-4000**

आप अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं
www.consumerhelpline.gov.in

वेबसाइट:
www.consumeraffairs.nic.in

@consaff,
@Jagograhakjago



मन की बात

के लिए अपने विचार और सुझाव दें

आपके विचार प्रधानमंत्री कर सकते हैं पूरे देश के साथ साझा

अपनी राय Narendra Modi App पर साझा करें

1992 पर एक मिस्ट कॉल दें

या www.mygov.in पर लॉगइन करें

Google play /narendra modi App Store /narendra modi

my
GOV
मेरी सरकार

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 : रू. 50,000
द्वितीय पुरस्कार : रू. 25,000
तृतीय पुरस्कार : रू. 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 : रू. 25,000
द्वितीय पुरस्कार : रू. 20,000
तृतीय पुरस्कार : रू. 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 बढ़ायें

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

प्रविष्टियों को जमा करना

- प्रविष्टियाँ **myGov** www.mygov.in के क्रिएटिव कॉर्नर
सेक्शन पर भेजी जा सकती हैं।
भारतीय सरकार
- प्रविष्टियाँ जमा करने के लिए नियम और शर्तें तथा
तकनीकी मापदंड MyGov और विभाग की वेबसाइट
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।
- प्रविष्टियाँ 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 व 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



@consaff
@jagograhakjago

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



9. बाट तथा माप

9.1 कार्यकारी सार

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

9.2 बाट तथा माप

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

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

विभाग ने विधिक माप विज्ञान (साधारण) नियम, 2011 में अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओ.आई. एम.एल.) की सिफारिशों को बाट तथा माप की तकनीकी विशिष्टताओं के 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, गतिशील सड़क वाहनों का भारमापन, डिसकंटीनुएस टोटलाइजिंग स्वचालित तोलन उपकरणों, स्फिमामोमैनोमीटर (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 लेन-देन तथा संरक्षण के लिए प्रयोग में लाए जाने वाले सभी बाट तथा माप सही और विश्वसनीय हों ताकि प्रयोगकर्ताओं को सही वजन तथा माप की गारंटी मिल सके। यह उपभोक्ता को उस सही मात्रा को प्राप्त करने में सक्षम बनाता है जिसके लिए उन्होंने भुगतान किया है।

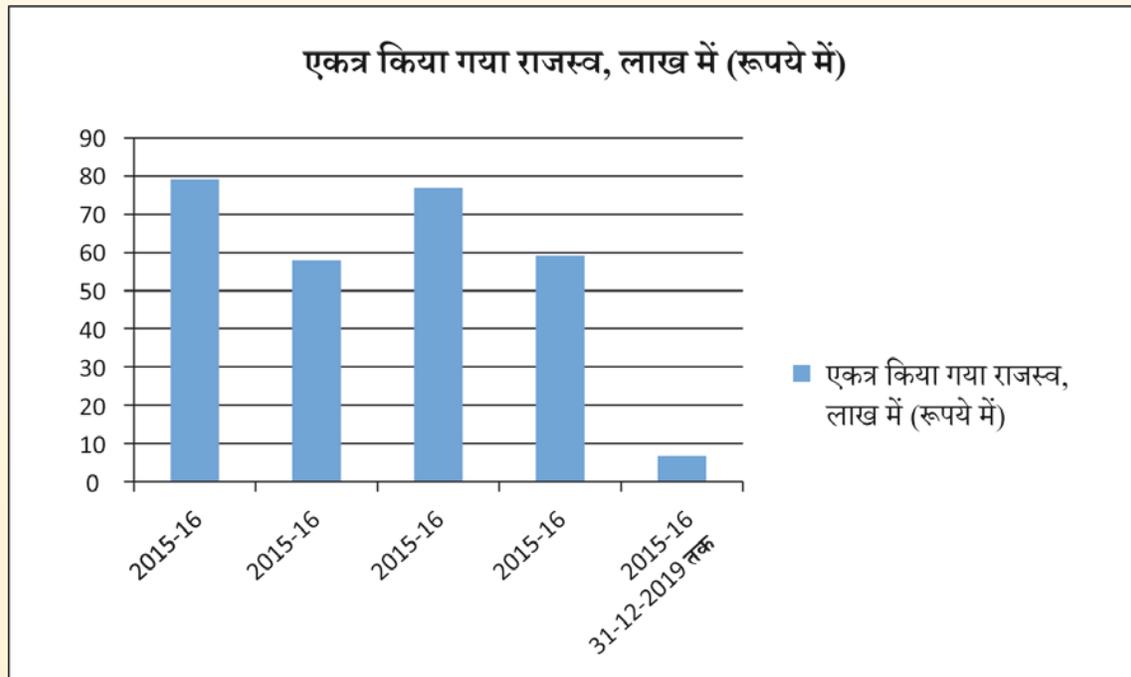
भारत में विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) विनियमन पैकबंद वस्तुओं की बिक्री को भी विनियमित करते हैं। विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 की अपेक्षा के अनुसार उपभोक्ताओं के हितों के सुरक्षापायों के लिए पैकेजों पर कतिपय बुनियादी जानकारी नामतः विनिर्माता/आयातक/पैककर्ता का नाम, वस्तु का सामान्य अथवा 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 इत्यादि 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।

9.3 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं

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 हैं। 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 हैं। प्रत्येक प्रयोगशाला क्षेत्र के उद्योगों को अंशाकन सेवाएं प्रदान करती है।

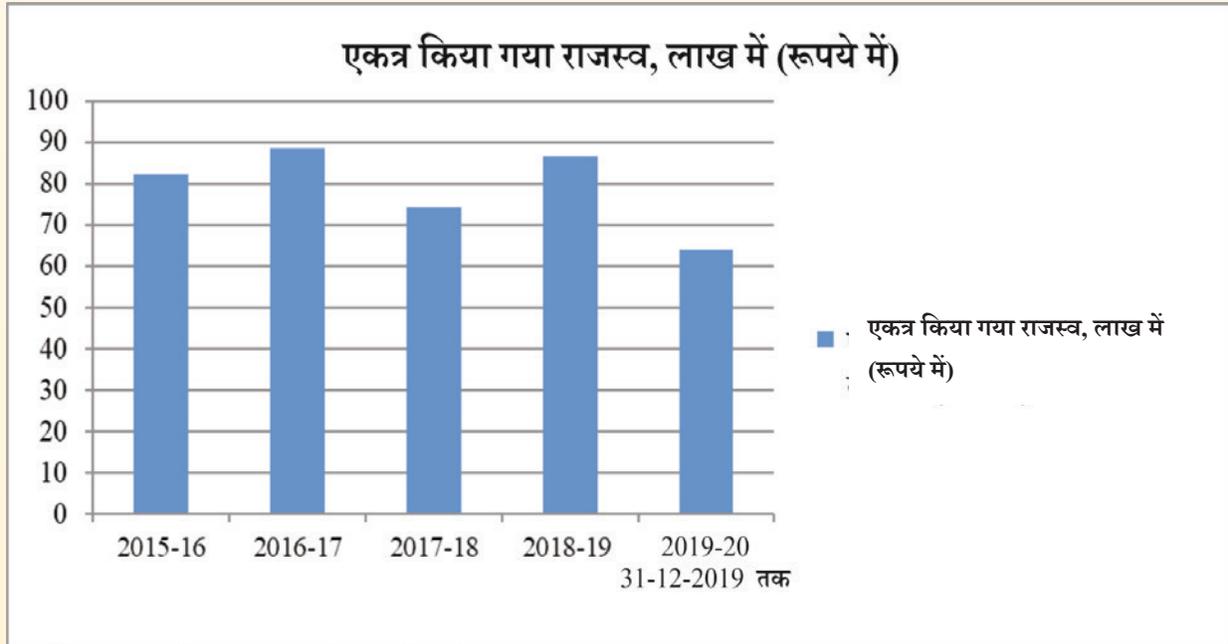
9.3.1 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, अहमदाबाद का कार्यनिष्पादन (विगत 5 वर्षों के दौरान)

विवरण	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-19	2019-20 (24.01.20 तक)
सत्यापित मानकों की संख्या	73	59	124	92	132
लाभप्राप्त उद्योगों की संख्या	875	634	648	674	76
जारी प्रमाणपत्रों की संख्या	2180	1282	1406	1123	222
मान्य प्राप्त मॉडलों की संख्या	145	106	158	63	-
आयोजित सेमिनार की संख्या	3	2	2	2	-
लाखों में एकत्रित राजस्व	79.13	57.95	77.02	59.19	6.75



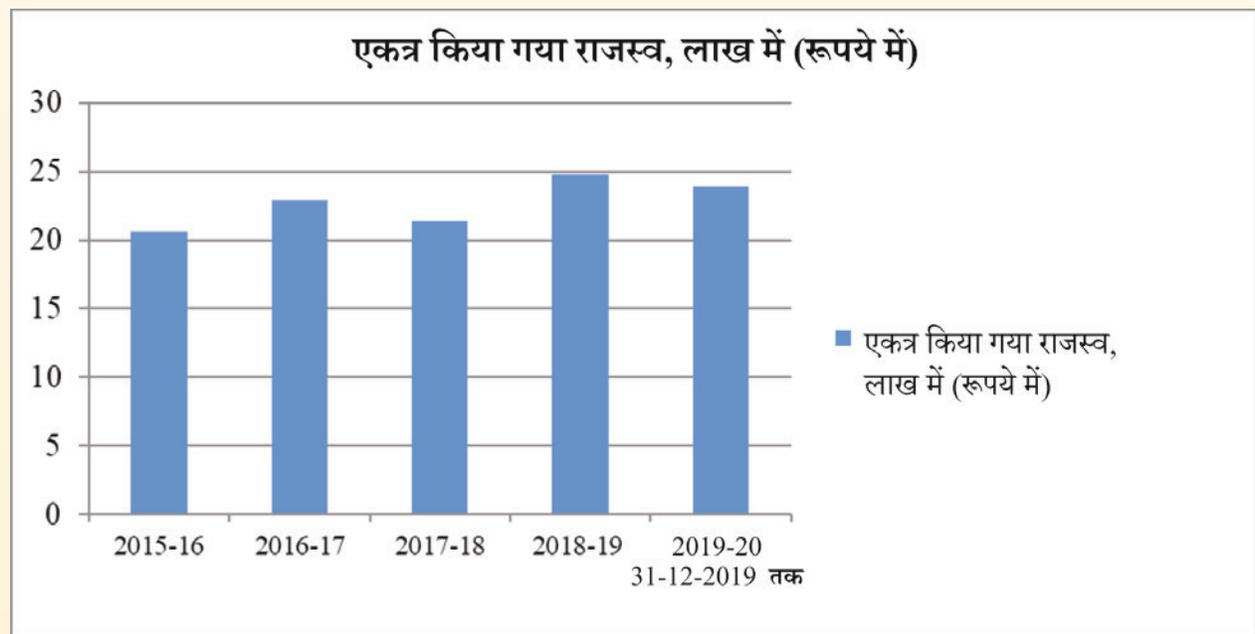
**9.3.2 वर्ष 2015-2016 से 2019-20 तक क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, बैंगलुरु का कार्यनिष्पादन
(31.12.2019 तक)**

अवधि	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20 (31.12.19 तक)
सत्यापित विधिक मानकों की संख्या	32	73	40	126	42
प्रत्यायित उपकरणों की संख्या	7154	7787	7759	7698	1100
जारी प्रमाणपत्रों की संख्या	7154	7787	7759	5609	5795
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	658	702	600	672	458
सत्यापन हेड परीक्षित नमूनों की संख्या	177	134	104	97	152
एकत्रित जाँच शुल्क	8238606	8867837	7414861	7872497	6381284
आयोजित सेमिनारों की संख्या	03	03	03	04	03



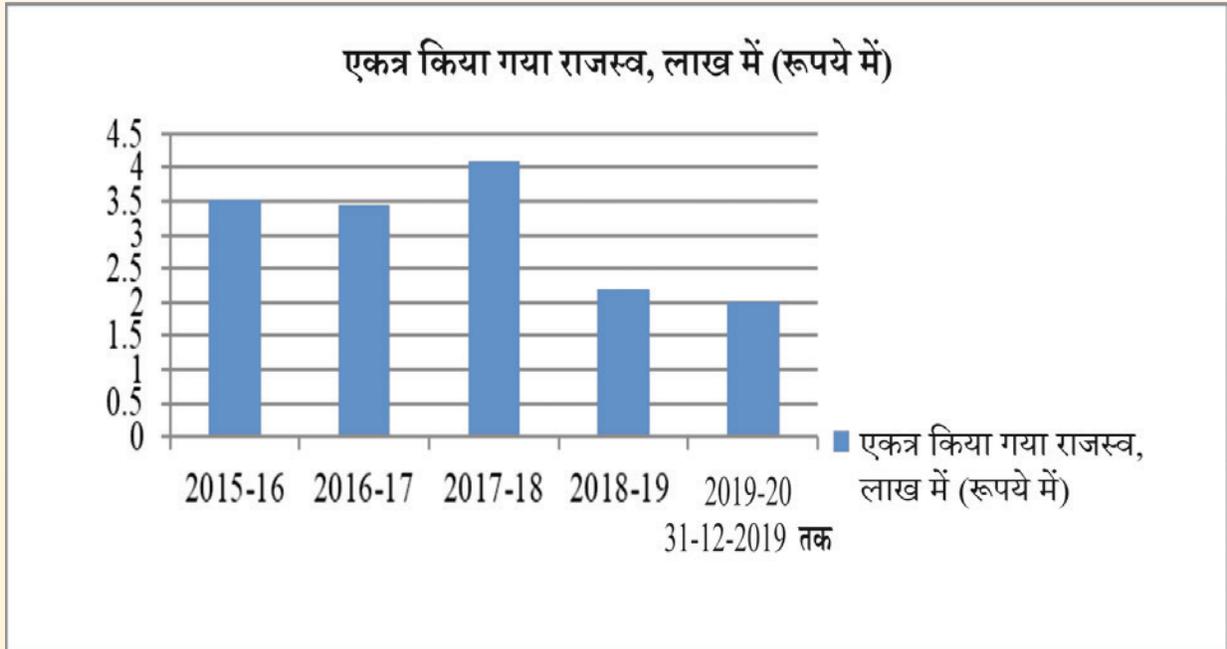
9.3.3 वर्ष 2015 से 2019 और 2019-20 (31.12.2019 तक) तक क्षेत्रीय मानक निर्देश मानक प्रयोगशाला, भुवनेश्वर का कार्यनिष्पादन

विवरण	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20 (31.12.19 तक)
सत्यापित मानकों की संख्या	45	73	70	66	45
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	190	180	190	220	170
जारी प्रमाणपत्रों की संख्या	950	861	760	632	516
मान्य प्राप्त मॉडलों की संख्या	52	59	81	82	90
आयोजित सेमिनार की संख्या	02	01	01	01	01
लाखों में एकत्रित राजस्व	20.66	22.89	21.39	24.80	23.93



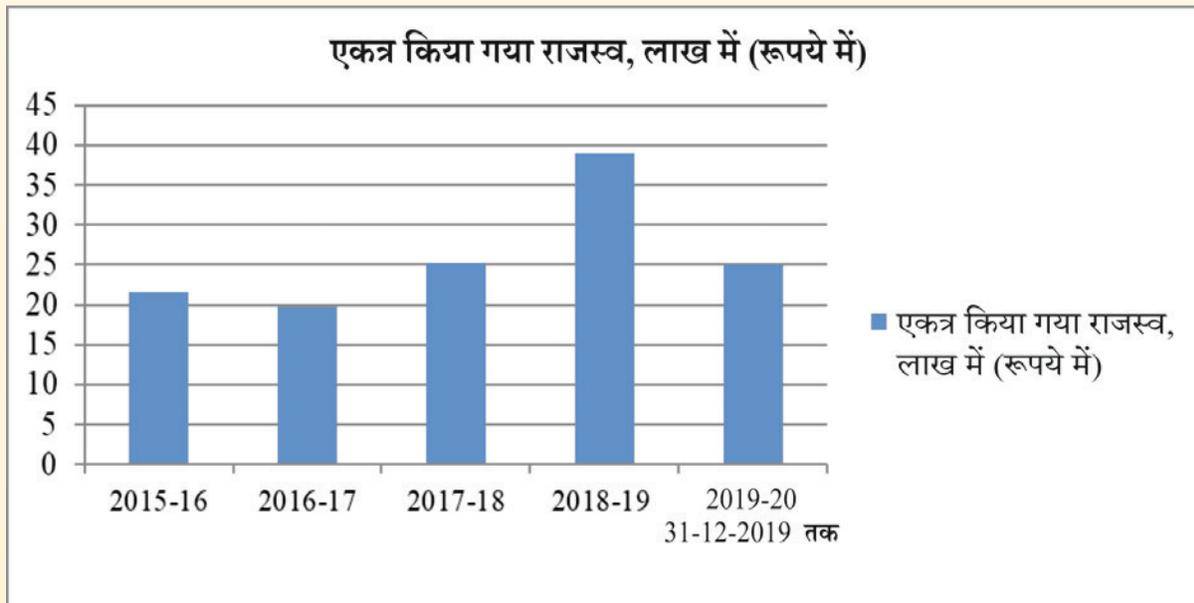
9.3.4 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, गुवाहाटी (वर्ष 2014-15 से 2018-19 तक) का कार्य निष्पादन

विवरण	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20 (31.12.19 तक)
सत्यापित मानकों की संख्या	13	17	62	21	5
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	10	10	12	15	9
जारी प्रमाणपत्रों की संख्या	84	56	77	40	25
मान्य प्राप्त मॉडलों की संख्या	09	08	--	03	05
आयोजित सेमिनार की संख्या	-	-	-	02	
लाखों में एकत्रित राजस्व	3.53	3.45	4.1	2.19	1.98



9.3.5 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, फरीदाबाद (वर्ष 2015-16 से 2019-20 [31.12.2019 तक]) का कार्यनिष्पादन

विवरण	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20 (31.12.19 तक)
सत्यापित मानकों की संख्या	104	16	96	108	16
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	216	170	234	358	352
जारी प्रमाणपत्रों की संख्या	322	238	362	466	368
मान्य प्राप्त मॉडलों की संख्या	169	159	221	207	143
आयोजित सेमिनार की संख्या	03	03	02	01	02
लाखों में एकत्रित राजस्व	21.7	19.81	25.20	38.88	25.05



सभी आरआरएलएल नामतः आरआरएसएल, अहमदाबाद, बैंगलोर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी एनएबीएल द्वारा प्रत्यायित है।

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

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

9.5 11वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान किए गए कार्य

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। अहमदाबाद, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और बंगलौर स्थित क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालों में फ्लोमीटर के परीक्षण/अंशांकन की सुविधा स्थापित कर दी गई 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।

9.6 12वीं पंचवर्षीय योजना

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

(i) राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की विधिक मापविज्ञान अवसंरचना का सुदृढीकरण

- गौण/कार्यशील मानक प्रयोगशालाओं, अनुसंधान और विकास केंद्र, सी.एल.एम. कार्यालय के निर्माण के लिए सहायता अनुदान रिलीज किया गया।
- उपकरण सहायता: राज्यों को गौण/कार्यशील मानक बाट और माप और मोबाइल वेब्रिज परीक्षण किटें प्रदान की गईं।
- क्षमता निर्माण: विभिन्न प्रशिक्षण संस्थानों में विधिक मापविज्ञान अधिकारियों का प्रशिक्षण दिया गया।
- स्कीम का परिव्यय- 270 करोड़ रुपये

- रिलीज की गई राशि- सहायता अनुदान - 73 करोड़ रु., मशीनरी और उपकरण -48 करोड़ रुपये; क्षमता निर्माण – 5.23 करोड़ रूपये।
- कुल रिलीज : 126.21 करोड़ रुपये

(ii) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढीकरण।

- स्थापना: नागपुर और वाराणसी में दो नई क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं की स्थापना का कार्य शुरू किया गया और हाई-टैक प्रयोगशाला का निर्माण करके क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, बैंगलोर का प्रोन्नयन किया गया।
- उपकरण सहायता: भारत सरकार टकसाल, मुम्बई के माध्यम से मानक बाटों और मापों की आपूर्ति की गई।
- क्षमता निर्माण : विभिन्न प्रशिक्षण संस्थानों में विधिक मापविज्ञान अधिकारियों का परीक्षण।
- स्कीम का परिव्यय: 30 करोड़ रूपये
- कुल रिलीज: 19 करोड़ रूपये

9.7 वर्ष 2017-20 के दौरान

वर्ष 2017 से 2020 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।

- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक मापविज्ञान अवसंरचना का सुदृढीकरण।
- क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं और भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान का सुदृढीकरण।
- समय प्रसार

उक्त उप-स्कीम के तहत विधिक मापविज्ञान विभाग को इसके सुदृढीकरण के लिए 261 करोड़ रुपये आबंटित किए गए। वर्ष 2019-20 के दौरान 5.50 करोड़ रुपये का अनुदान रिलीज किया गया।

9.8 समय प्रसार:

भारत में, सात आधार इकाइयों में से एक, समय प्रसार को केवल एक स्तर पर बनाए रखा जा रहा है जो कि राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली में है। 2016 में मंत्रिमंडल सचिवालय द्वारा गठित विज्ञान और प्रौद्योगिकी पर सचिवों का समूह ने यह अनुशंसा की है कि, "वर्तमान में, भारतीय मानक समय (आईएसटी) को सभी दूरसंचार सेवा प्रदाताओं (टीएसपी) और 'इंटरनेट सेवा प्रदाताओं' (आईएसपी) द्वारा अनिवार्य रूप से नहीं अपनाया जा रहा है। विभिन्न प्रणालियों में समय की एकरूपता न होना, कानून प्रवर्तन एजेंसियों (LEAs) द्वारा साइबर अपराध की जांच में

समस्याएं पैदा करती है। इसलिए, देश के भीतर सभी नेटवर्क और कंप्यूटर को राष्ट्रीय घड़ी के साथ जोड़ना, विशेष रूप से रणनीतिक क्षेत्र और राष्ट्रीय सुरक्षा में वास्तविक समय के अनुप्रयोगों के लिए बहुत आवश्यक है।

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

डी.एस.आई.आर. के अनुरोध पर, इस विभाग ने राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला (एन.पी.एल) के सहयोग से अहमदाबाद, बेंगलुरु, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी में स्थित विधिक मापविज्ञान (एल.एम.) की पांच प्रयोगशालाओं के माध्यम से भारतीय मानक समय का प्रसार करने का निर्णय लिया है, और इसके लिए 100 करोड़ रुपये का बजट का प्रावधान किया गया है। भारतीय मानक समय के प्रसार हेतु एटोमिक घड़ियों की स्थापना की परियोजना को क्रियान्वित करने के लिए सी.एस.आई.आर.- एन.पी.एल के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

समझौता ज्ञापन के तहत, एन.पी.एल. द्वारा समय को सुनिश्चित करने के लिए हार्डवेयर और सॉफ्टवेयर की खरीद की जाएगी और वे विधिक मापविज्ञान कर्मियों को उपकरण संचालन संबंधी प्रशिक्षण सहित उसकी स्थापना और कमीशनिंग के लिए जिम्मेदार होंगे। एन.पी.एल., विधिक मापविज्ञान की देख-रेख करेगा और अपेक्षित तकनीकी सहायता प्रदान करेगा। समझौता ज्ञापन में आर.आर.एस.एल., बेंगलुरु में एक आपदा रिकवरी सेंटर (DRC) स्थापित करने की भी परिकल्पना कि गयी है। आर.आर.एस.एल. द्वारा संचालित प्रयोगशाला को स्थान और तकनीकी जनशक्ति प्रदान की जाएगी और इस परियोजना को इस विभाग द्वारा वित्त पोषित किया जाएगा।

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

9.9 आईएसओ: 9001 प्रमाणीकरण

विधिक मापविज्ञान प्रभाग, सभी क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं एवं भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची आईएसओ:9001 प्रमाणित संगठन/प्रयोगशालाएँ हैं।

9.10 अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग

उपरोक्त मामले विभाग का विधिक मापविज्ञान प्रभाग, अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओ.आई. एम.एल.) की सिफारिशों के अनुसार कार्य करता है और भारत अन्तर्राष्ट्रीय विधिक मापविज्ञान संगठन

(ओ.आई. एम.एल.) का सदस्य देश है। निदेशक (विधिक माप विज्ञान), ओ.आई. एम.एल. की अंतर्राष्ट्रीय विधिक मापविज्ञान समिति (सी.आई.एम.एल.) और अन्य तकनीकी समितियों के सदस्य हैं।

संयुक्त सचिव (उपभोक्ता मामले) और निदेशक, (विधिक मापविज्ञान) ने जर्मनी में हुई अंतर्राष्ट्रीय विधिक मापविज्ञान समिति (सी.आई.एम.एल.) की बैठक में भाग लिया और सचिव (उ.मा.) ने फ्रांस में हुई सी.जी.पी.एम. की बैठक में भाग लिया, जहां आधार इकाइयों की परिभाषाओं को प्राकृतिक स्थिरांक के आधार पर बदलने का निर्णय लिया गया था।





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



dayp 08101/13/0002/1718



उपभोक्ताओं हेतु
उपभोक्ता
मोबाईल एप



उपभोक्ता मामले विभाग

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

www.consumeraffairs.nic.in

@consaff

@jagograhakjago



ऑनलाइन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in

10. मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)

10.1 मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)

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, पी0एम0डी0 का कार्य देशभर के 18 केन्द्रों से 14 आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की निगरानी रखना था। इसकी स्थापना से लेकर 21 वर्षों की अवधि के दौरान पी0एम0डी0 के कार्यक्षेत्र में काफी विस्तार हुआ है और आज निगरानी की जाने वाली वस्तुओं की संख्या बढ़कर 22 हो गई है तथा रिपोर्टिंग केन्द्रों की संख्या बढ़कर 114 हो गई है। पी0एम0डी0 द्वारा निगरानी की जाने वाली 22 वस्तुओं में पांच मद समूह - अर्थात् अनाज (चावल एवं गेहूं), दालें (चना, तूर, उड़द, मूंग, मसूर), खाद्य तेल (मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सोया ऑयल, सूरजमुखी का तेल, पॉम ऑयल), सब्जियां (आलू, प्याज, टमाटर) और अन्य वस्तुएं (आटा, चीनी, गुड़, दूध, चाय एवं नमक) शामिल हैं। देश भर में स्थित 114 मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्रों की सूची अनुलग्नक-1 में दिए गए हैं।

10.1.2 114 केन्द्रों से संकलित की गई जानकारी के आधार पर 22 आवश्यक वस्तुओं के खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य प्रतिदिन शाम 5:00 बजे तक रिलीज की जाती है। मूल्य संबंधित आंकड़ों को विभाग की वेबसाइट <http://fcamin.nic.in>, जिसे नियमित रूप से अद्यतन बनाया जाता है, पर देखा जा सकता है। रिपोर्ट में निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

- 22 आवश्यक वस्तुओं का तुलनात्मक थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- आवश्यक वस्तुओं का अखिल भारतीय दैनिक औसत मूल्य।
- 114 चुनिन्दा केन्द्रों पर आवश्यक खाद्य वस्तुओं का थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- पखवाड़े के दौरान 109 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।

10.1.3 वर्ष 2019-20 के दौरान, दैनिक आधार पर मूल्य निगरानी के अतिरिक्त पी0एम0डी0 द्वारा निम्नलिखित कार्यों का निष्पादन भी किया गया:

10.1.3.1 मूल्य आंकड़ों तथा अन्य संबंधित जानकारी के आधार पर कीमतों की पुनरीक्षा और विश्लेषण।

(क) पी.एम.डी., भारत के 114 रिपोर्टिंग केंद्रों से प्राप्त मूल्य आंकड़ों की पुनरीक्षा और विश्लेषण करता है। इससे चुनिंदा खाद्य वस्तुओं की कीमतों की प्रवृत्तियों के संबंध में मंत्रिमंडल समिति/सचिवों की समिति/पी0एम0डी0 के लिए विश्लेषणात्मक एजेंडा नोट तैयार करने में सहायता मिलती 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। पी0एम0डी0 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।

(ख) राज्यों में मूल्य संग्रहण एवं रिपोर्टिंग के संबंध में सम्मेलन-सह-प्रशिक्षण:

वर्ष 2019-20 के दौरान, हरियाणा, चंडीगढ़ संघ शासित क्षेत्र और बिहार के मूल्य निगरानी केंद्रों के लिए सम्मेलन-सह-प्रशिक्षण का आयोजन किया गया। चंडीगढ़ और हरियाणा – हिसार, करनाल, पंचकुला और गुड़गांव तथा बिहार – पटना, भागलपुर, पूर्णिया, दरभंगा, गया और मुजफ्फरपुर से प्रत्येक केन्द्र से दो प्रतिनिधियों ने कार्यक्रम में भाग लिया। प्रतिभागियों के लिए मूल्य निगरानी की पद्धतियों के संबंध में तकनीकी सत्र का आयोजन किया गया तथा उन्हें मूल्य निगरानी की पद्धतियों के संबंध में स्पष्टीकरण दिया गया। प्रतिभागियों को, सरकार में उच्च स्तर पर निर्णय लेने के लिए, उनके द्वारा संसूचित की जाने वाली मूल्य रिपोर्टिंग के महत्व एवं उपयोग के बारे में सूचित किया गया।



पूर्वोत्तर क्षेत्र में शिलांग के लिए पी.एम.डी. सम्मेलन-सह-प्रशिक्षण सेमिनार



पश्चिमी क्षेत्र में अहमदाबाद के लिए पी.एम.डी. सम्मेलन-सह-प्रशिक्षण सेमिनार

10.2 अंतरमंत्रालयी समिति (आई.एम.सी.)

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 141 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।

10.2.2 अंतरमंत्रालयी समिति, खाद्य प्रसंस्करण में चल रहे अनुसंधान सहित मूल्यों को प्रभावित करने वाले सुसंगत मापदंडों के बारे में राय प्राप्त करने के लिए, सार्वजनिक क्षेत्र की एजेंसियों और अन्य अनुसंधान संगठनों को भी आमंत्रित करती है। अंतर मंत्रालयी समिति आवश्यक वस्तुओं की कीमतों के प्रबंधन के लिए किए जा सकने वाले उपायों के संबंध में सुझाव/सिफारिशें भी प्रदान करती है। इन सुझावों/सिफारिशों में, अन्य बातों के साथ-साथ, न्यूनतम निर्यात मूल्य अधिरोपित करना/वापिस लेना, प्रासंगिक रूप से आयात शुल्क का अंशांकन और आवश्यकता पड़ने पर निर्यात को बढ़ावा देना इत्यादि शामिल 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 कुछ एक निम्नानुसार हैं:

- मदर डेयरी से उत्तराखंड जैसी पहाड़ी राज्यों, जहां उचित कीमतों पर उत्तम गुणवत्ता वाले टमाटर उपलब्ध हैं से टमाटर के अधिक सप्लाई लाने का सुझाव दिया गया है।
- मदर डेयरी से उपभोक्ताओं हेतु उसके स्टॉरों पर उचित कीमतों पर प्याज की उपलब्धता का प्रचार करने का सुझाव दिया गया।
- राजस्व विभाग राष्ट्रीय मुनाफाखोरी रोधी प्राधिकरण को उपभोक्ताओं को दिए जाने वाले अनाजों, दालों तथा अन्य आटा पर जी.एस.टी. दरों में गिरावट निकायों को होने वाले लाभों को सुनिश्चित करने के लिए त्वरित कार्रवाई करने के लिए अनुस्मारक जारी करेगा।

- नेफेड से प्याज में कीमतों में स्थिरता आने तक जी.एस.एफ. बफर से प्रतिदिन दिल्ली में लगभग 10 ट्रक प्याज की सप्लाई का सुझाव दिया है।
- दिल्ली सरकार प्याज की कीमतों पर बढ़ते दबाव को रोकने के लिए प्रेस विज्ञप्तियों इत्यादि के माध्यम से बाजारों में प्याज के बढ़ते आगमन के बारे में सूचना प्रसारित करेगा।
- खाद्य प्रसंस्करण मंत्रालय टी.ओ.पी. स्कीम के तहत टमाटर के कीमतों को स्थिर करने के तरीकों पर ध्यान देना होगा। टमाटर के प्रसंस्करण सुविधाओं को प्रोत्साहित किया जा सकता है।
- राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार ए.पी.एम.सी. में व्यापारियों द्वारा कोर्टेलिंग को नियंत्रित करने के लिए और नेफेड द्वारा केन्द्रीय बजट से प्याज के सुगम निपटान की सुविधायें प्रदान करने के लिए उपयुक्त उपाय करेगा।
- आई.सी.ए.आर. टमाटर के बीजों पर वैज्ञानिक अनुसंधान और टमाटर बीजों के उन्नत किस्मों का विकास करने जिससे अधिक उत्पादकता मुहैया करेगा। टमाटर के सूखा तथा तापमान प्रतिरोधी किस्मों का भी विकास करेगा।
- मदर डेयरी, एन.सी.सी.एफ., नेफेड और केन्द्रीय भंडार से पी.एस.एफ. बफर में उपलब्ध स्टॉक का प्रयोग करने के लिए दालों की बिक्री करने का सुझाव दिया।

10.2.3 उपभोक्ता मामले विभाग, नीतिगत निर्णयों के लिए लाभकारी वैकल्पिक समग्र दृष्टिकोण तैयार करने के लिए, निर्यातकों, खुदरा विक्रेताओं, थोक विक्रेताओं इत्यादि जैसे हितधारकों के साथ लगातार बैठकों का आयोजन भी करता 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। पी.एम.सी., सचिव, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग की अध्यक्षता वाली अंतर मंत्रालयी समिति को मूल्य आंकड़े भी प्रदान करता है तथा समुचित नीतिगत सिफारिशों के लिए समिति के समक्ष अन्य संगत मापदंडों और प्रभावित करने वाले तथ्यों के संबंध में जानकारी, जो इन वस्तुओं की कीमतों और उपलब्धता पर प्रभावी डालते हैं, प्रस्तुत करता है।

10.3 मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी0एस0एफ0)

10.3.1 पृष्ठभूमि

10.3.1.1 उपभोक्ताओं के हित की रक्षा के लिए प्याज, आलू और दालों जैसी महत्वपूर्ण कृषि-बागबानी वस्तुओं के मूल्यों में उतार-चढ़ाव से निपटने के लिए 500 करोड़ ₹0 की कायिक निधि से मूल्य स्थिरीकरण कोष की स्थापना की गई थी। इन वस्तुओं की अधिप्राप्ति कृषकों/कृषक संस्थाओं से उपज के समय की जाती है और इन वस्तुओं की कमी के मौसम में इनकी कीमतों को कम करने के लिए नियमित रिलीज के लिए इन्हें भंडारित किया जाता है। सरकार द्वारा बाजार में किया गया इस प्रकार का हस्तक्षेप केवल यथोचित बाजार संदेश देने में सहयोग ही नहीं करेगा अपितु सट्टेबाजी/जमाखोरी जैसी गतिविधियों को भी रोकेगा। सबसे पहले, कोष का प्रयोग केवल प्याज और आलू जैसी शीघ्र नष्ट हो जाने वाली कृषि-बागबानी 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 कार्यशीलपूंजी 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 2018-19 तक, 12,610 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 2019-20 के दौरान 1,820 करोड़ रुपये; वर्ष 2018-19 के दौरान 3500 करोड़ रुपये; वर्ष 2017-18 के दौरान 6900 करोड़ रुपये; वर्ष 2016-17 के दौरान 660 करोड़ रुपये वर्ष 2015-16 के दौरान 660 करोड़ रु. 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 एवं 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 कॉन्सोरटियम (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 45 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।

10.4 दालों का बफर स्टॉक

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 24 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।

(दालों के आधारभूत सूचक)

मद/अवधि	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20
क्षेत्र (मिलियन हेक्टेयर)	23.28	26.41	24.46	23.6	25.21	23.55	24.89	29.46	30	29.03*	12.58#
उत्पादन (एमएमटी)	14.66	18.24	17.09	18.34	19.25	17.15	16.35	22.95	25.23	23.40*	8.23#
उपज (किग्रा/हेक्टेयर)	629.73	690.65	698.69	777.12	763.59	728.24	661.71	779.02	841	806	654
आयात (एमएमटी)	3.75	2.78	3.5	4.02	3.66	4.58	5.79	6.61	5.61	2.57^	2.38^
निर्यात (एमएमटी)	0.09	0.21	0.17	0.20	0.34	0.22	0.26	0.14	0.18	2.87^	1.57^
कुल उपलब्धता (एमएमटी)	18.32	20.81	20.42	22.16	22.57	21.51	21.88	29.42	30.66	23.10	9.04

* वर्ष 2018-19 का चतुर्थ अग्रिम अनुदान; # वर्ष 2019-20 का प्रथम अग्रिम अनुदान (केवल खरीफ), लक्ष्य 26.30 एमएमटी; ^: 19.12.2019 तक

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। तत्पश्चात्, 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। रबी विपणन मौसम 2017-18 तक, सरकार ने घरेलू अधिप्राप्ति और आयातों, दोनों, के माध्यम से कुल 20.50 लाख मीट्रिक टन बफर का सृजन किया है जिसमें से नियमित निपटान किया गया।

10.4.3 अनुवर्ती वर्षों में रखे जाने वाले बफर के समुचित आकार के लिए सिफारिश करने और सरकार द्वारा वार्षिक रूप से रखे जाने वाले दालों के बफर स्टॉक के स्तर की पुनरीक्षा करने के लिए सरकार ने प्रोफेसर रमेश चंद, सदस्य, नीति आयोग की अध्यक्षता में दिनांक 27 अक्टूबर, 2017 को एक समिति का गठन किया। समिति के सिफारिश के आधार पर, चालू वर्ष के लिए दालों के 16.15 लाख मीट्रिक टन बफर स्टॉक का पुना: सृजन किया गया।

10.4.4 सरकार के निर्णय के अनुसार, राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को बफर स्टॉक से दालों की पेशकश की जा रही है। दालों का आबंटन/रिलीज केंद्रीय एजेंसियों, सरकारी निकायों एवं उसकी शाखाओं/एजेंसियों को भी किया जा रहा है और उन्हें खुले बाजार में भी बेचा जा रहा है। मीड-डे मील (एमडीएम) स्कीम और समेकित बाल विकास सेवा स्कीम के लिए बफर से दालों की सप्लाई की जाती है।

10.4.5 दिनांक 10 नवंबर, 2017 को सरकार ने यह निर्णय लिया था कि पोषाहार घटक अथवा खाद्य/कैटरिंग/आतिथ्य सेवाओं संबंधी स्कीमों का संचालन करने वाले सभी मंत्रालय/विभाग, पी.एस.एफ. स्कीम के तहत सृजित केंद्रीय बफर से दालों का उपयोग करेंगे।

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

पी.एस.एफ. के तहत महत्वपूर्ण गतिविधियों और उपलब्धियों में निम्नलिखित शामिल हैं:

- उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा मूल्य स्थिरीकरण निधि (पी.एस.एफ.) स्कीम कार्यान्वित की जा रही है और सभी पणधारियों को भारी लाभ देने के लिए दालों के मूल्यों को स्थिर करने के उद्देश्य को प्राप्त करने में सहायक है। 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। इस वर्ष के दौरान, पी.एस.एफ. के तहत 57,300 मीट्रिक टन प्याज के बफर स्टॉक का सृजन किया गया जिसे आपूर्ति को बढ़ाने और कीमतों को विनियमित करने के लिए बाजारों में रिलीज किया गया।
- देश में प्याज के मूल्यों और उपलब्धता स्थिति में सुधार लाने के लिए पी.एस.एफ. के तहत एम.एम.टी.सी. के माध्यम से 36,000 मीट्रिक टन प्याज का आयात दिसंबर, 2019 और जनवरी, 2020 टन के दौरान आयात।
- मांग के आधार पर राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को आयातित प्याज की सप्लाई होगी। मदर डेयरी/सफल, केन्द्रीय भंडार और नेफेड को दिल्ली- एनसीआर में सीधे बिक्री के लिए आयातित प्याज की सप्लाई भी की गई है।
- एफ.सी.आई., नेफेड तथा एल.एफ.ए.सी. द्वारा 16.71 लाख टन की घरेलू अधिप्राप्ति करके तथा एम.एम.टी.सी. और एल.टी.सी. द्वारा 3.79 लाख टन आयात करके दालों के 20 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 15.01.2020 की स्थिति के अनुसार, 20.50 लाख मीट्रिक टन के निपटान के उपरांत बफर में 0.03 लाख मीट्रिक टन दालें उपलब्ध हैं।

- बाद में, सरकार ने यह निर्णय लिया है कि न्यूनतम समर्थन मूल्य पर अधिप्राप्ति कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग के पी.एस.एल. के तहत की जाएगी और अधिप्रापण के मामले में, यदि पी.एस.एफ. के तहत अधिप्राप्ति किया जाना अपेक्षित न हो, तो समुचित बफर स्टॉक के ससृजन की अपेक्षाओं को पी.एस.एफ. के माध्यम से पूरा किया जाएगा। चूंकि रबी 17 से अधिप्राप्ति कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग (डी.ए.सी.एफ.डब्ल्यू.) के तहत की गई थी।
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में मिड-डे-मिल स्कीम और आई.सी.डी.एल; स्कीमों में पी.डी.एस. वितरण के लिए बफर से दालों का उपयोग किया जाता है। इसके अतिरिक्त, आर्मी और केन्द्रीय पैरा- मिलिटरी बल की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए दालों का प्रयोग सम्मिलित सभी पणधारियों को संतोष के लिए सुव्यवस्थित किया गया।
- दालों के बफर स्टॉक के सृजन से दालों के मूल्यों में नरमी लाने में सहायता मिली। दालों की कीमतों कमी में उपभोक्ताओं की बचत हो रही है।
- राज्य स्तरीय मूल्य स्थिरीकरण कोष के सृजन के लिए आंध्र प्रदेश (50 करोड़ रुपये), तेलंगाना (7.15 करोड़ रुपये), पश्चिम बंगाल (2.5 करोड़ रुपये) और ओडिशा (25 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। समझौता ज्ञापन के अनुसार वर्ष 2018-19 के दौरान मोजाम्बिक से 1.50 लाख मीट्रिक टन दालों का आयात किया जाएगा।

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

10.5.1 उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (संयुक्त) आधारित शीर्ष मंहगाई जो अप्रैल, 2018 माह में 4.58% थी, अप्रैल, 2019 माह में कम होकर 2.99% हो गई। और दिसम्बर, 2018 में 2.11 की तुलना में दिसम्बर, 2019 में बढ़कर 7.35 हो गई। खाद्य मूल्य वृद्धि उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक (सी.एफ.पी.आई.) पर आधारित खाद्य मूल्य वृद्धि जो अप्रैल, 2018 में 2.8 थी अप्रैल, 2019 में घटकर 1.1 हो गई और दिसम्बर, 2018 में -2.65 से दिसम्बर, 2019 में बढ़कर 14.12 हो गई।

उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सी.पी.आई.) और उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक (सी.एफ.पी.आई.) की मुद्रास्फीति के माह-वार ब्यौरे निम्नानुसार हैं:

(उपभोक्ता मूल्य सूचकांक संयुक्त मंहगाई % में)

	विवरण	भार	अप्रैल-18	दिसं.-18	अप्रैल-19	मई-19	जून-19	जुला ई-19	अगस्त- 19	सितंबर- 19	अक्टू- 19	नवं.-19	दिसं.- 19
उपभो क्ता मूल्य सूचकां क - संयुक्त (आधार 2012= 100)	सभी समूह	100	4.58	2.11	2.99	3.05	3.18	3.15	3.28	3.99	4.62	5.54	7.35
	खाद्य (सी0ए फ0पी0 आई0*)	39.06	2.8	-2.65	1.1	1.83	2.25	2.36	2.99	5.11	7.89	10.01	14.12
	अनाज और उत्पाद	9.67	2.56	1.25	1.17	1.24	1.31	1.31	1.3	1.66	2.16	3.71	4.36
	दालें और उत्पाद	2.38	-12.35	-7.2	-0.81	2.13	5.68	6.82	6.94	8.4	11.72	13.94	15.44
	सब्जियां	6.04	7.46	-16.39	2.87	5.46	4.73	2.82	6.9	15.47	26.1	35.99	60.5
	चीनी एवं मिठाईयां	1.36	-4.05	-9.22	-4.05	0.27	-0.09	- 2.11	-2.35	-0.44	1.33	2.06	3.35
	तेल एवं वसा	3.56	2.2	1.24	0.74	0.83	0.74	0.91	0.57	1.15	1.98	2.64	3.11
	ईंधन एवं प्रकाश	6.84	5.16	4.47	2.56	2.48	2.24	- 0.29	-1.7	-2.18	-2.02	-1.93	0.7

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

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

10.5.2 थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू0पी0आई0) पर आधारित मंहगाई दिसंबर 2018 में -1.56% थी, जो कि दिसंबर, 2019 माह में मामूली रूप से बढ़कर 0.41% हो गई। थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू0पी0आई0) में सितम्बर और अक्टूबर, 2019 के दौरान सामान्य रही तथा नवंबर, 2014 तक स्थिर रही।

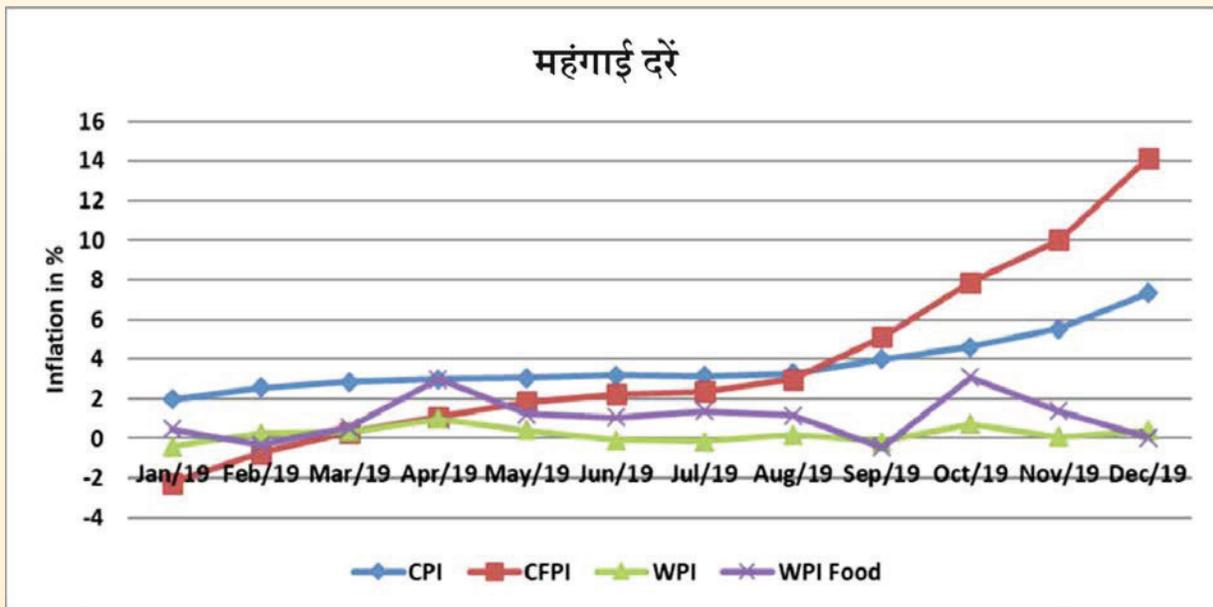
विगत नौ माह और अप्रैल और दिसंबर, 2018 के लिए थोक मूल्य सूचकांक आधारित महंगाई का माह-वार विवरण नीचे दिया गया है:

(डब्ल्यूपीआई मुद्रास्फीति % में)

थोक मूल्य सूचकांक महंगाई (प्रतिशत में)													
	विवरण	भार	अप्रैल-18	दिसम्बर-18	अप्रैल-19	मई-19	जून-19	जुलाई-19	अगस्त-19	सितंबर-19	अक्टू-19	नवंबर-19	दिसंबर-19
थोक मूल्य सूचकांक (आधार 2012 =100)	सभी वस्तुएं	100.00	0.86	-1.56	1.00	0.41	-0.08	-0.16	0.16	-0.16	0.74	0.08	0.41
	खाद्य वस्तुएं	15.26	1.82	-1.85	2.98	1.21	1.06	1.38	1.17	-0.45	3.09	1.37	0.06
	दालें	0.64	-1.23	3.82	2.07	2.75	1.90	0.00	0.35	0.14	0.69	4.24	0.72
	गेहूँ	1.03	-0.21	0.39	-2.57	-0.53	0.07	1.72	2.02	1.15	1.45	2.37	0.79
	सब्जियां	1.87	7.20	-14.53	13.51	7.71	5.04	5.01	2.65	-3.44	19.06	7.30	-0.20
	आलू	0.28	30.88	-25.94	6.95	10.34	7.73	3.59	-0.28	-3.02	9.74	10.32	17.35
	चीनी	1.06	-6.16	-2.17	0.88	1.82	-0.77	-0.86	2.25	1.10	-0.08	-0.50	-0.67

स्रोत : आर्थिक सलाहकार का कार्यालय, उद्योग संवर्धन और आंतरिक व्यापार विभाग, टिप्पणी : थोक मूल्य सूचकांक के विगत दो माह के आंकड़े अनंतिम हैं।

10.5.3 जनवरी-दिसंबर, 2019 के दौरान सी0पी0आई0 (संयुक्त), सी0एफ0पी0आई0, डब्ल्यू0पी0आई0 (खाद्य) और डब्ल्यू0पी0आई0 आधारित महंगाई की दर की प्रवृत्तियों को दर्शाने वाला ग्राफ



स्रोत : उद्योग संवर्धन और आंतरिक व्यापार विभाग

10.6 आवश्यक खाद्य वस्तुओं की उपलब्धता और कीमतों की वस्तु-वार प्रवृत्तियां

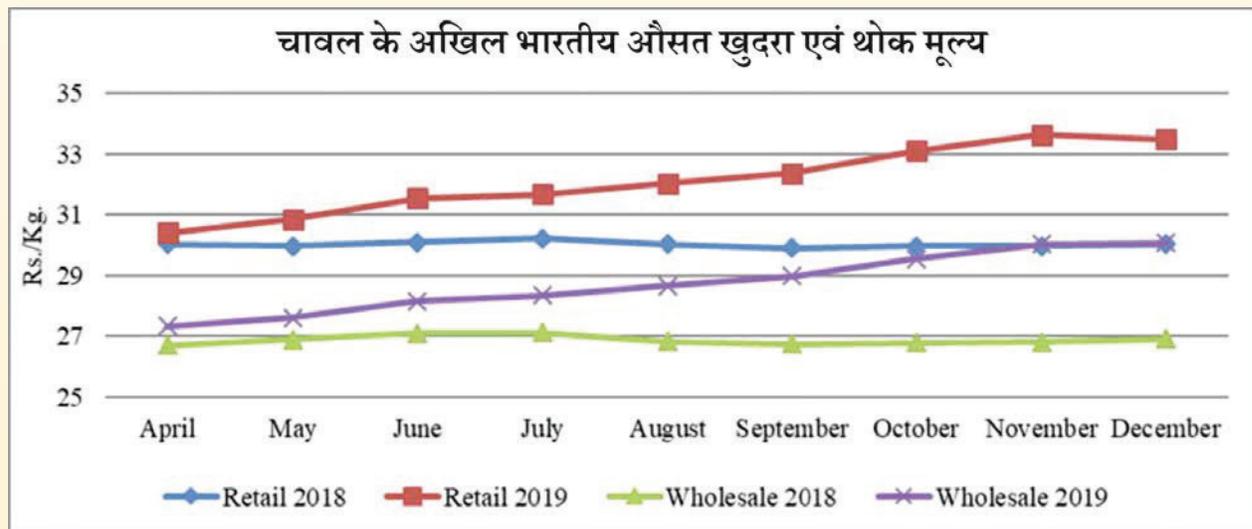
अधिकांश आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता प्याज और पॉम ऑयल को छोड़कर जनवरी – दिसंबर, 2019 के दौरान स्थिर रही। जनवरी से दिसंबर, 2019 तक मुख्य महानगरों में 22 आवश्यक वस्तुओं की औसत मासिक खुदरा कीमतें अनुलग्नक-II में दी गई हैं। आवश्यक वस्तुओं की कीमत, क्षेत्र तथा उत्पादन संबंधी वस्तु-वार स्थिति का संक्षिप्त आकलन निम्नलिखित पैराओं में किया गया है।

10.6.1 चावल

10.6.1.1 कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2019-20 के लिए खाद्यान्नों के उत्पादन का चावल का खरीफ उत्पादन अनुमानित 100.35 मिलियन टन रहने का अनुमान है, जो कि पिछले वर्ष के 99.24 मिलियन टन के प्रथम अग्रिम अनुमानों से थोड़ा सा अधिक है।

10.6.1.2 वर्ष 2019 के दौरान, अधिकांश रिपोर्टिंग केन्द्रों में चावल के खुदरा मूल्यों में बढोतरी का रुझान दिखाई दिया। चावल की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा कीमतें 30-34 रु0 की सीमा में रहीं, जैसा कि नीचे दिए गए ग्राफ में देखा जा सकता है।

10.6.1.3 अप्रैल से दिसंबर के दौरान चावल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दर्शाए गए हैं:



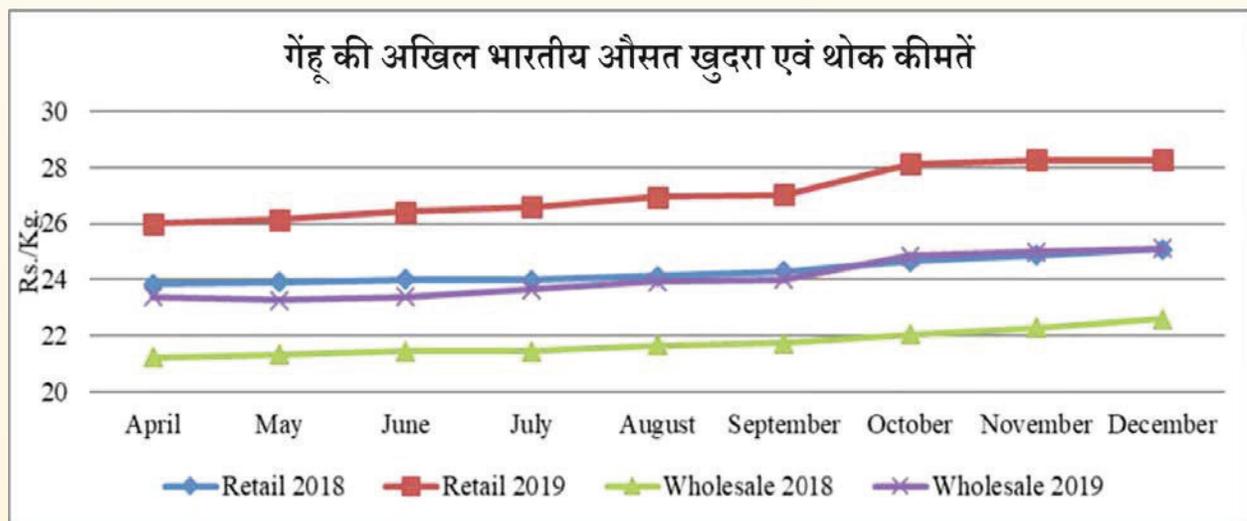
स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10.6.2 गेहूँ

10.6.2.1 कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के खाद्यानों के उत्पादन के चतुर्थ अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2018-19 के लिए गेहूँ का उत्पादन 102.10 मिलियन टन होने का अनुमान है जो कि वर्ष 2017-18 के अंतिम अग्रिम अनुमानों के अनुसार 99.87 मिलियन टन था।

10.6.2.2 अप्रैल से दिसंबर, 2019 के दौरान, गेहूँ की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा कीमतें, 26-28 ₹0 प्रति कि०ग्रा० की सीमा में रहीं।

10.6.2.3 अप्रैल से दिसंबर के दौरान गेहूँ की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं:



स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

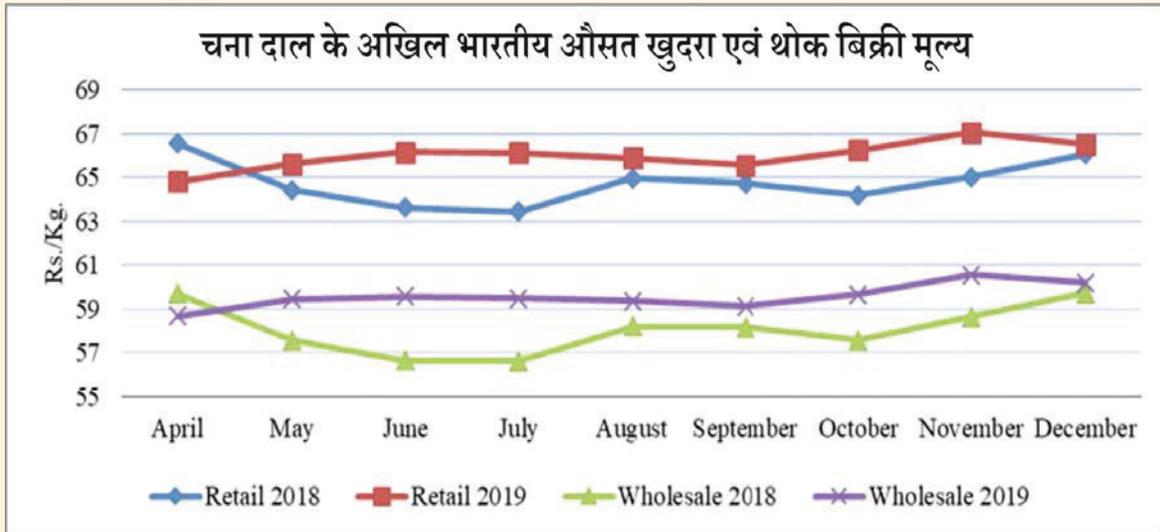
10.6.3 दालें

10.6.3.1 दालों के उत्पादन के सम्बन्ध में, वर्ष 2017-18 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार दालों के 9.22 मिलियन टन उत्पादन की तुलना में वर्ष 2019-20 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2018-19 में दालों का कुल उत्पादन (केवल खरीफ) 8.23 मिलियन टन होने का अनुमान है। वर्ष 2019-20 में मुख्य दालों का अनुमानित उत्पादन (वर्ष 2018-19 के लिए प्रथम अग्रिम अनुमानों के आंकड़े कोष्ठक में दिए गए हैं) इस प्रकार है: तूर 3.54 मीट्रिक टन (4.08 मीट्रिक टन), मूंग 1.42 मीट्रिक टन (1.58 मीट्रिक टन) तथा उड़द 2.43 मीट्रिक टन (2.65 मीट्रिक टन)।

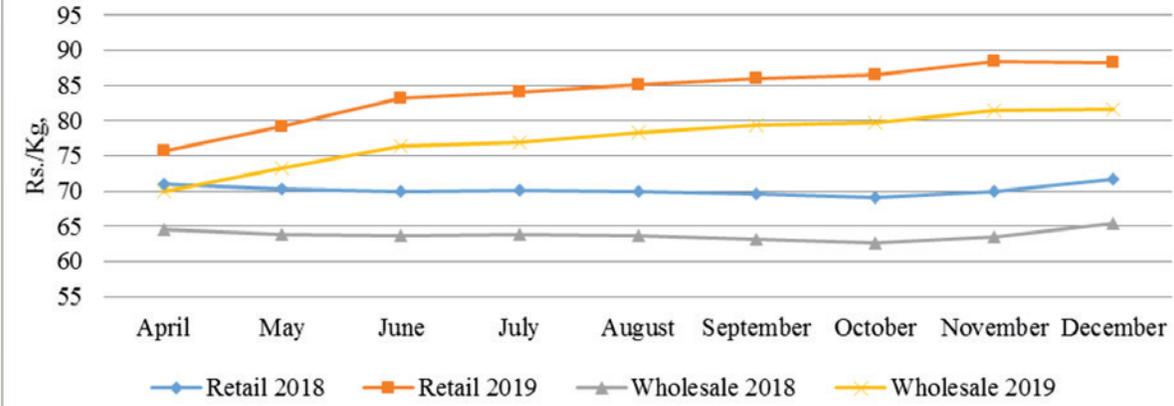
10.6.3.2 अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान दालों की खुदरा कीमतों की मूल्य सीमा-

दालें	मूल्य सीमा	मूल्य सीमा
	(अप्रैल-दिसंबर, 2018) (₹0 / कि०ग्रा०)	(अप्रैल -दिसंबर, 2019) (₹0 / कि०ग्रा०)
चना दाल	63-67	65-67
तूर/अरहर दाल	69-72	79-88
उड़द दाल	68-71	72-96
मूंग दाल	72-75	77-90
मसूर दाल	60-62	62-65
स्रोत: - राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग		

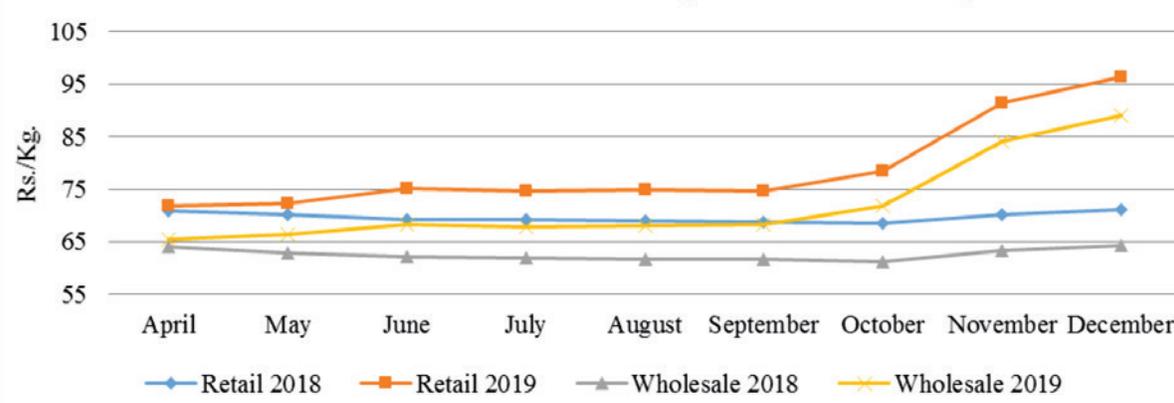
10.6.3.3 अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान चना दाल, तूर/अरहर दाल, उड़द दाल, मूंग दाल और मसूर दाल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दिए गए ग्राफों में दर्शाए गए हैं:



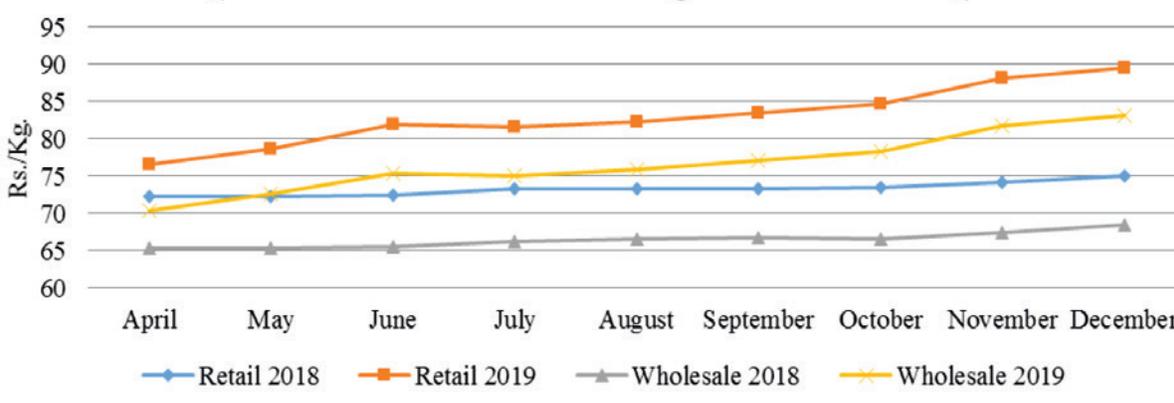
तूर दाल के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य

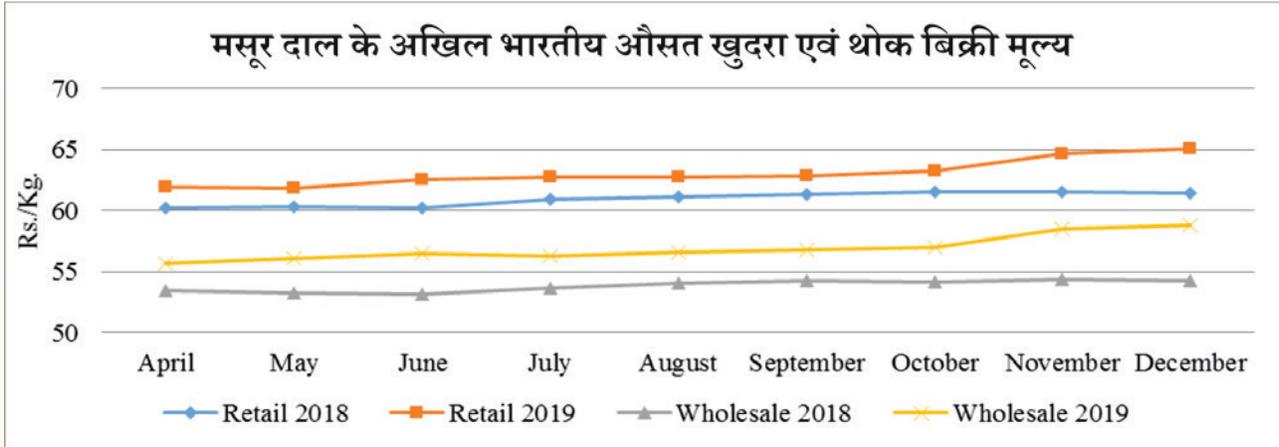


उड़द दाल के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य



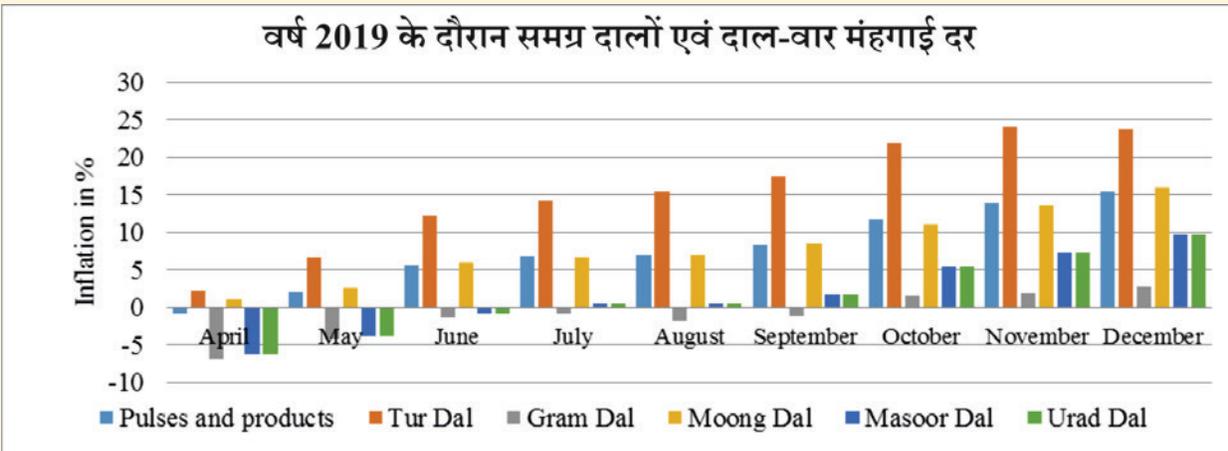
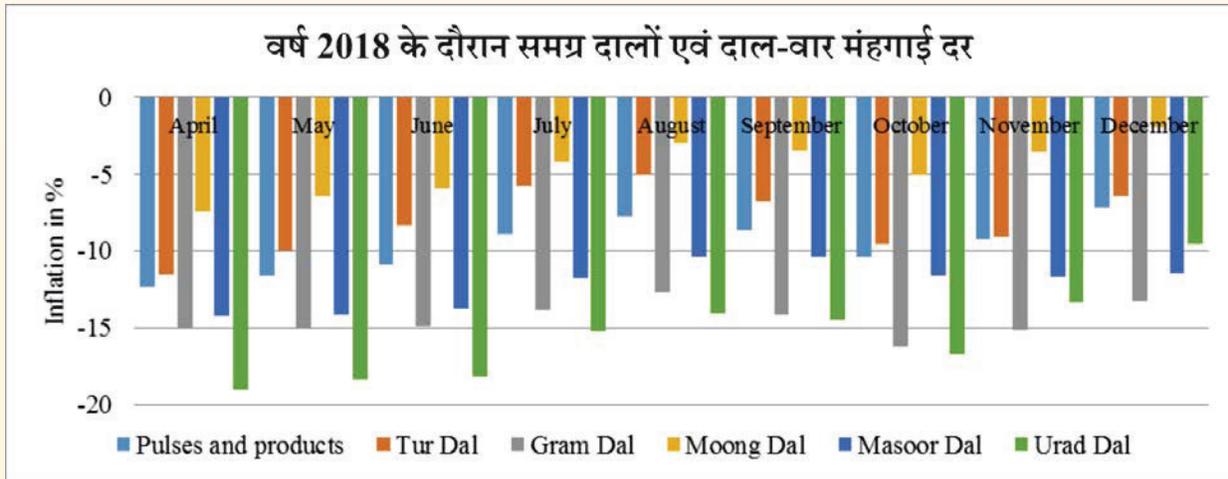
मूंग दाल के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य





स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10.6.3.4 अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान समग्र दालों एवं दाल-वार मंहगाई दर ग्राफ में दर्शायी गई है



स्रोत: सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय

10.6.4 खाद्य तेल

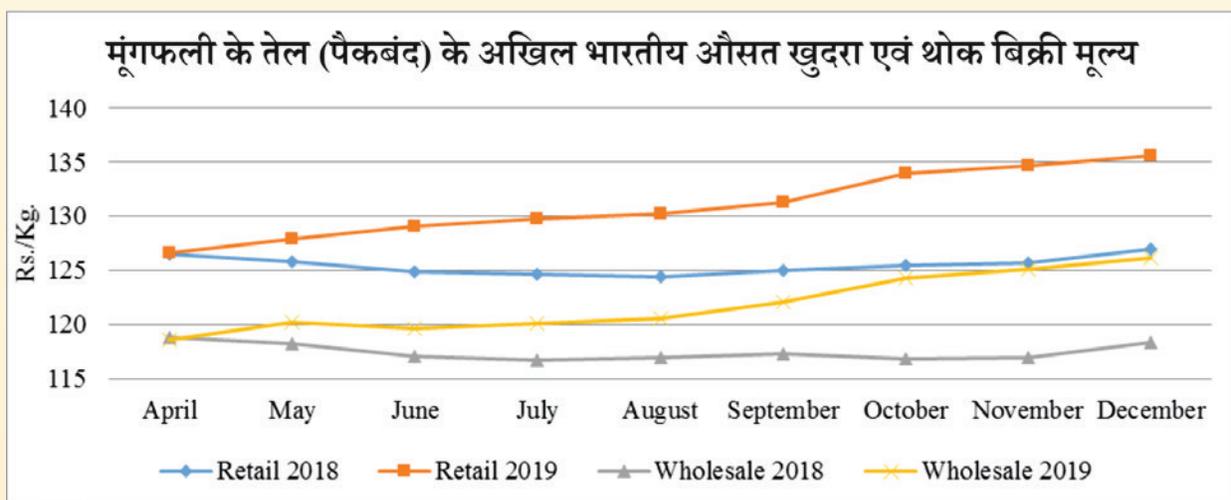
10.6.4.1 कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण मंत्रालय द्वारा जारी किए गए वर्ष 2019-20 के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार तिलहन का उत्पादन पिछले वर्ष 2018-19 के 221.89 लाख टन के पहले अग्रिम अनुमानों की तुलना में 223.89 लाख टन होने का अनुमान है। वर्ष 2019-20 के दौरान, प्रमुख तिलहनों के उत्पादन आंकड़ें इस प्रकार हैं: मूंगफली – 63.11 लाख मीट्रिक टन; सूरजमुखी 0.67 लाख मीट्रिक टन; सोयाबीन – 135.05 लाख मीट्रिक टन, तिल – 6.86 लाख मीट्रिक टन और अरंड – 17.37 लाख मीट्रिक टन।

10.6.4.2 अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान के दौरान खाद्य तेलों की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य की मूल्य सीमा

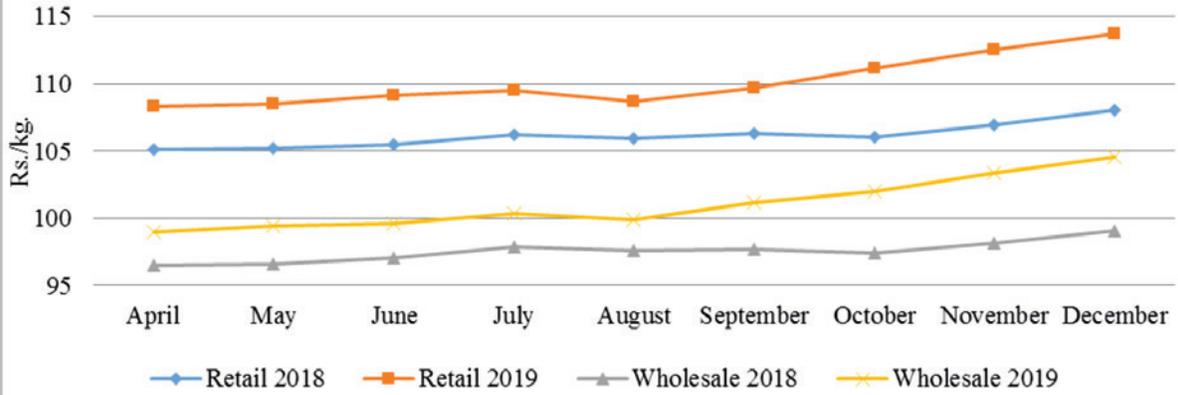
खाद्य तेल	मूल्य सीमा (अप्रैल - दिसंबर 2018) (₹/किग्रा)	मूल्य सीमा (अप्रैल - दिसंबर 2019) (₹/किग्रा)
मूंगफली तेल	124-127	127-136
सरसों तेल	105-108	108-114
वनस्पति तेल	80-81	79-83
सोया तेल	89-91	92-94
सूरजमुखी तेल	95-98	99-102
पॉम ऑयल	76-78	75-82

स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

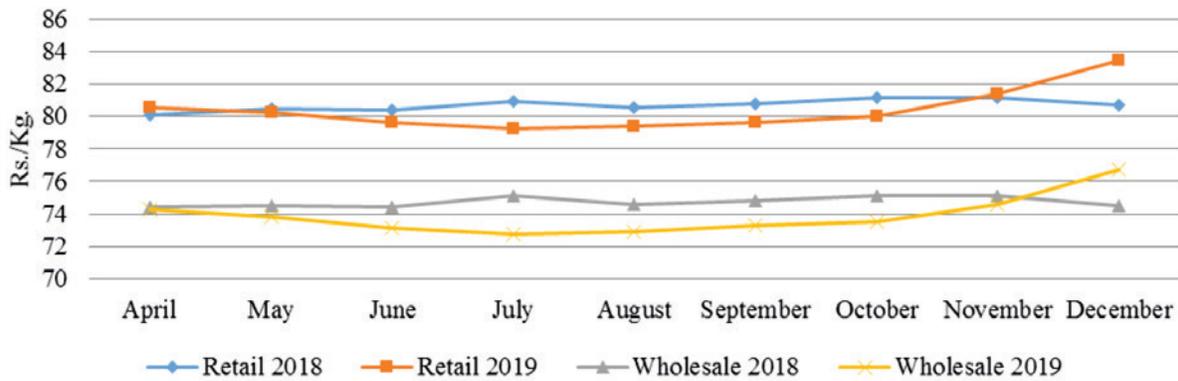
10.6.4.3 अप्रैल-दिसंबर 2018 और अप्रैल-दिसंबर 2019 के लिए मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सूरजमुखी का तेल, सोया ऑयल, पॉम ऑयल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दिए गए ग्राफ में दर्शाए गए हैं:



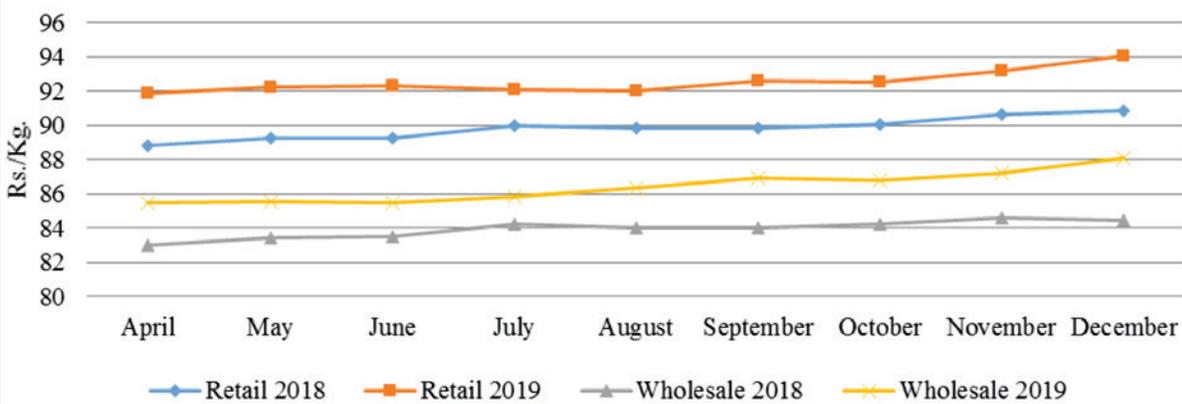
सरसों के तेल (पैकबंद) के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य

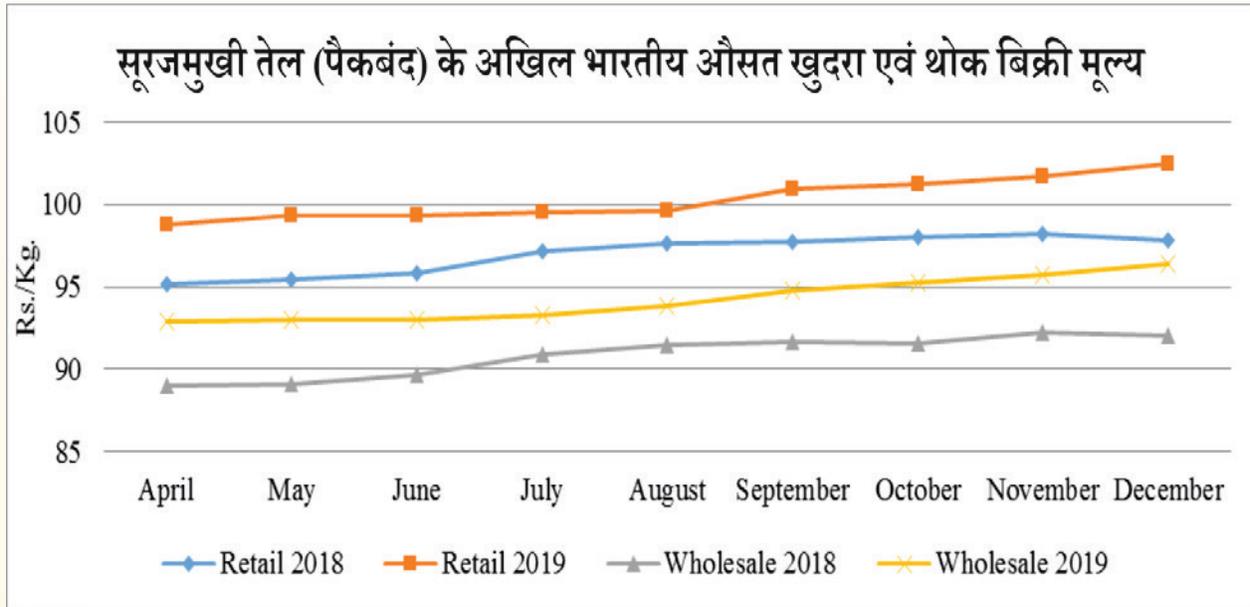


वनस्पति तेल (पैकबंद) के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य

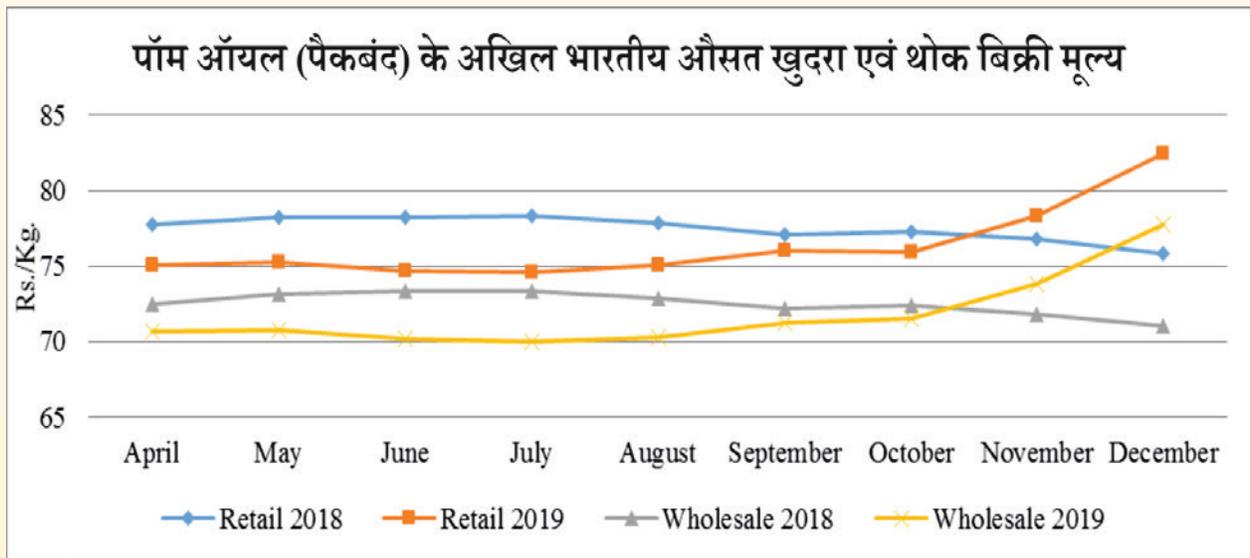


सोया तेल (पैकबंद) के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य





स्रोत : - राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग



10.6.5 सब्जियां

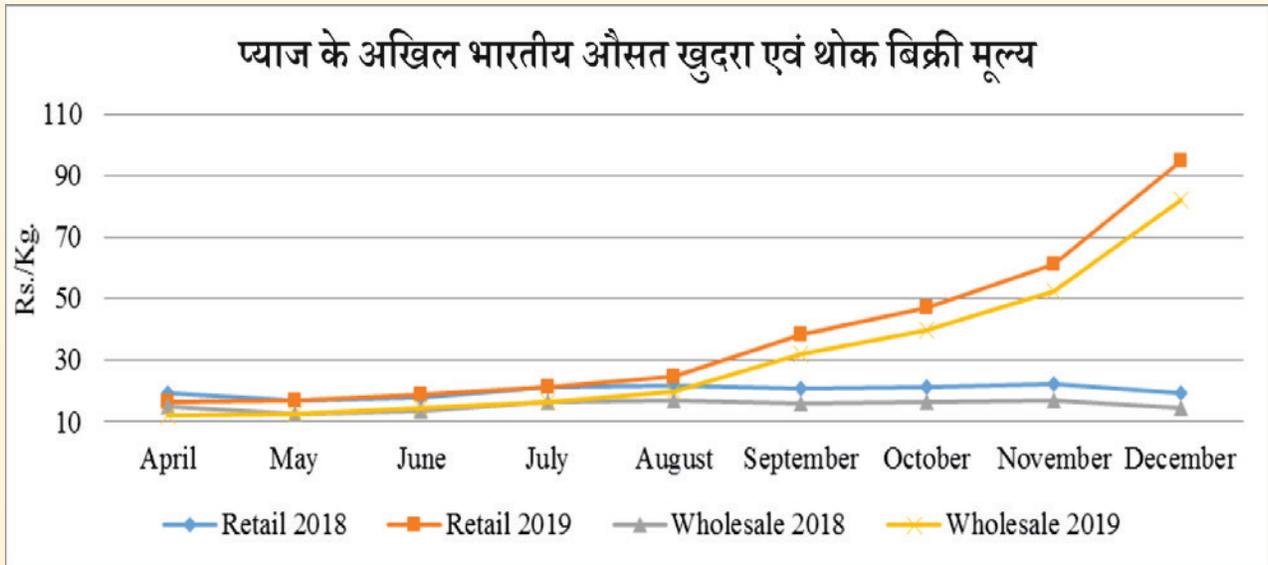
सरकार सब्जियों, विशेषरूप से प्याज, आलू और टमाटर के मूल्यों और उपलब्धता पर बारीकी से नजर रखती है। प्याज, आलू तथा टमाटर के संदर्भ में खुदरा तथा थोक मूल्यों, महंगाई, उत्पादन तथा अन्य संबंधित सांख्यिकी का विवरण नीचे दिया गया है :

10.6.5.1 प्याज

10.6.5.1.1 प्याज की खेती के सम्बन्ध में राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा जारी किए गए वर्ष 2018-19 के तीसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2018-19 के दौरान प्याज की खेती के तहत 12.63 लाख हैक्टेयर क्षेत्र आने का अनुमान है, जबकि पिछले वर्ष अर्थात 2017-18 के अंतिम अनुमानों में यह 12.85 लाख हैक्टेयर था। प्याज का उत्पादन वर्ष 2017-18 के 23.26 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2018-19 के दौरान 23.46 मिलियन टन होने का अनुमान है। वर्ष 2017-18 के दौरान उत्पादन वर्ष 2016-17 में हुए उत्पादन की तुलना में 1.60% कम था। 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।

10.6.5.1.2 वर्ष 2019-20 (26 दिसंबर, 2019 तक) के दौरान 9.60 लाख टन प्याज का निर्यात किया गया जबकि विगत वर्ष में इसी अवधि के दौरान 18.08 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 अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान, प्याज के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक मूल्य नीचे ग्राफ में दर्शाए गए हैं।

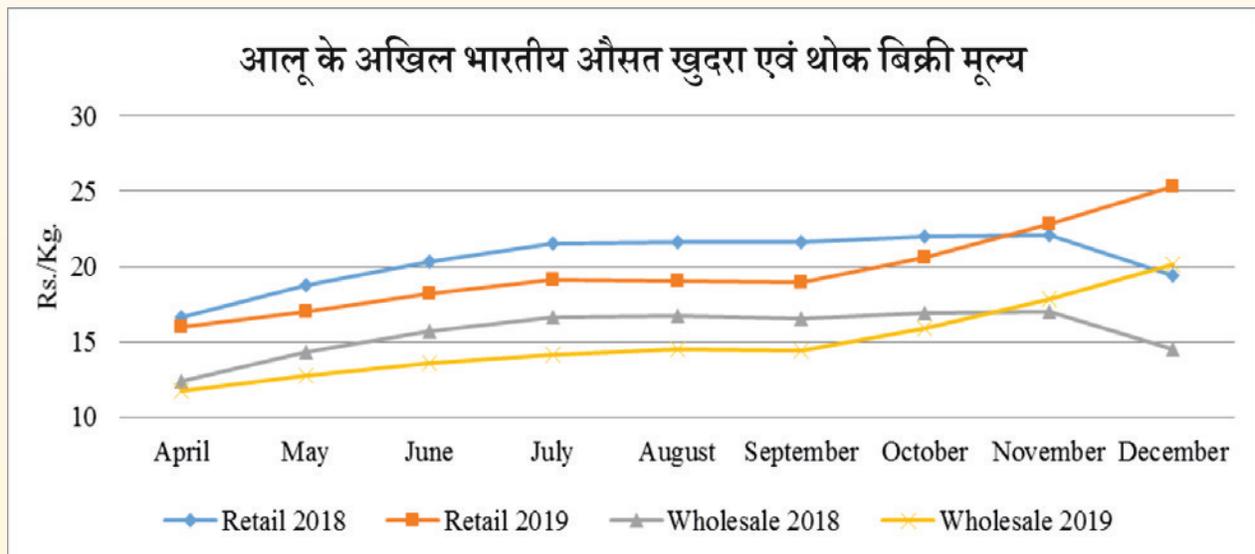


स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10.6.5.2 आलू

10.6.5.2.1 राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा रिलीज किए गए तीसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार, आलू का अनुमानित उत्पादन वर्ष 2017-19 (अंतिम) के 51.31 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2018-19 के दौरान 53.05 मिलियन टन होने का अनुमान है। राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड के तीसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार, आलू के उत्पादन के तहत आने वाला क्षेत्र, पिछले फसल वर्ष 2017-18 (अंतिम) के 21.42 लाख हैक्टेयर की तुलना में वर्ष 2018-19 के दौरान 21.61 लाख हैक्टेयर होने का अनुमान है।

10.6.5.2.2 अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान, आलू की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं:

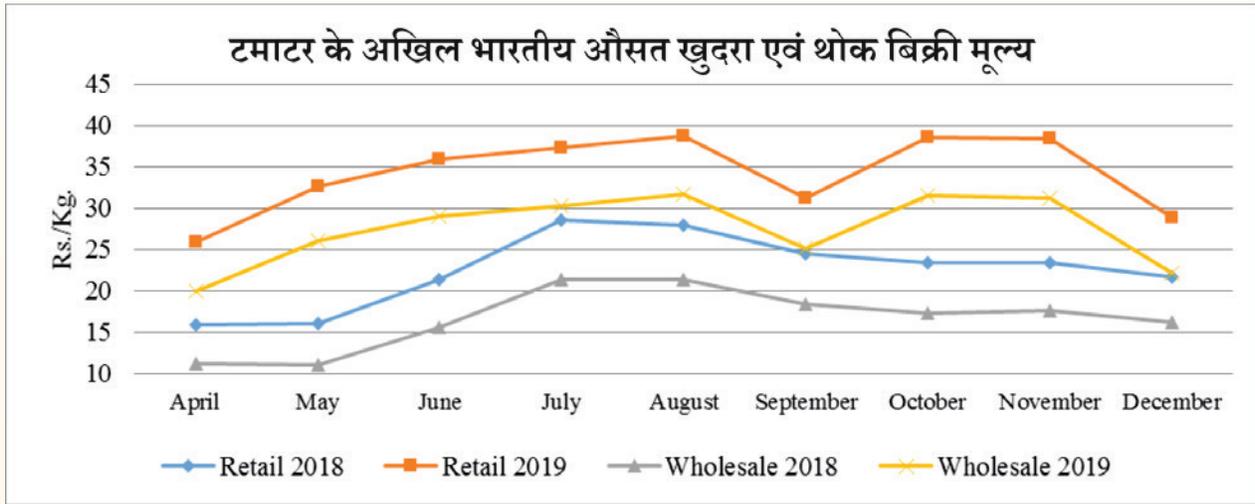


स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10.6.5.3 टमाटर

10.6.5.3.1 टमाटर का क्षेत्र और उत्पादन, वर्ष 2017-18 (अंतिम अनुमानों) के 7.89 लाख हैक्टेयर क्षेत्र और 19.76 मिलियन टन उत्पादन की तुलना में वर्ष 2018-19 के संबंध में राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा रिलीज किए गए तीसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार 7.78 लाख हैक्टेयर और 19.40 मिलियन टन होने का अनुमान है।

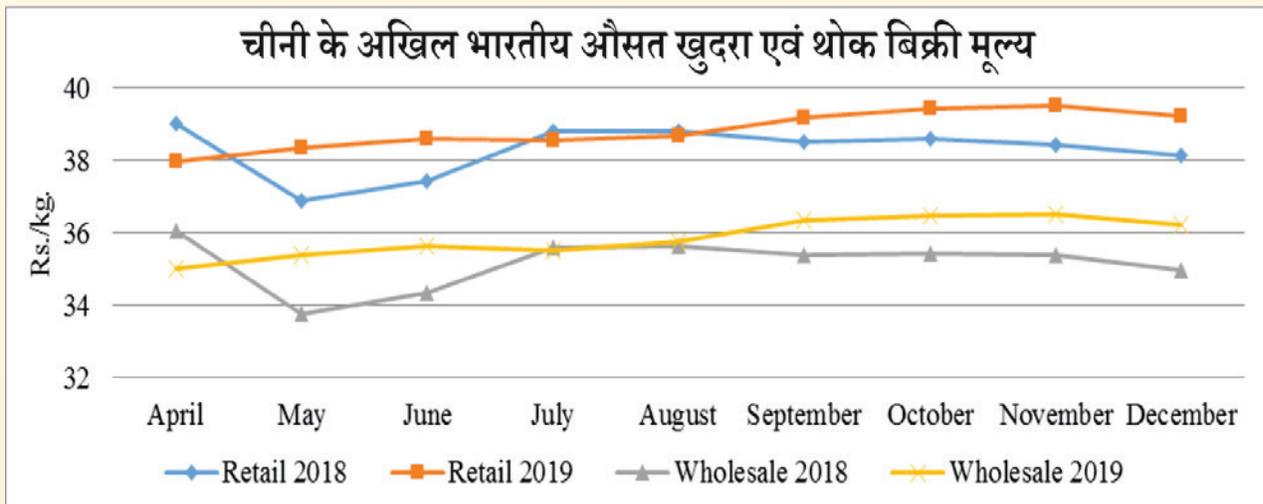
10.6.5.3.2 अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान, टमाटर की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं :



स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10.6.6 चीनी

10.6.6.1 सभी केन्द्रों पर चीनी की खुदरा कीमतें अप्रैल-दिसंबर, 2018 के दौरान 37-39 रुपये प्रति किलोग्राम की तुलना में अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान 38-40 रुपये प्रति किलोग्राम रहीं। अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान, चीनी की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं

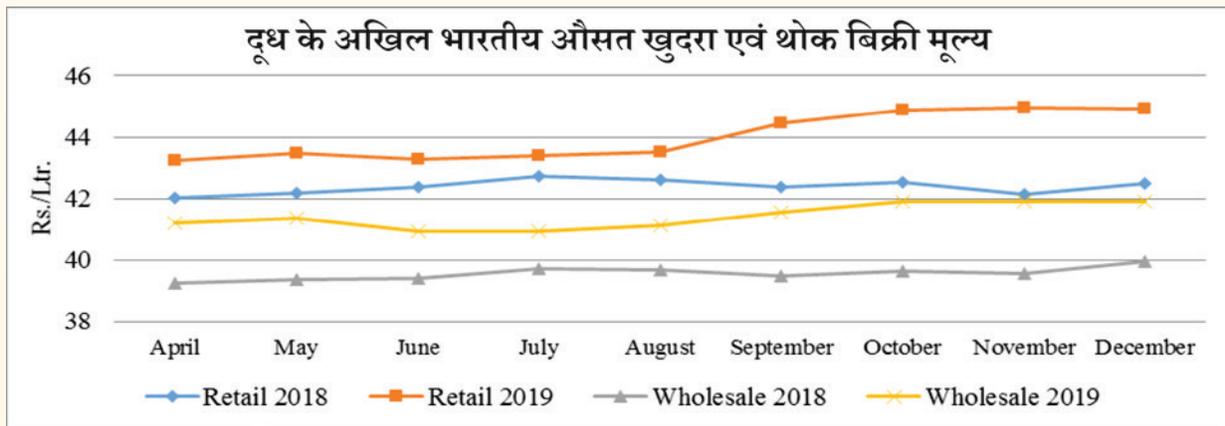


स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10.6.7 दूध

10.6.7.1 सभी केन्द्रों पर दूध के मूल्य, अप्रैल-दिसंबर, 2018 के दौरान 42-43 रुपये प्रति लीटर की तुलना में अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान 43-45 रूपए प्रति लीटर की सीमा में रहे।

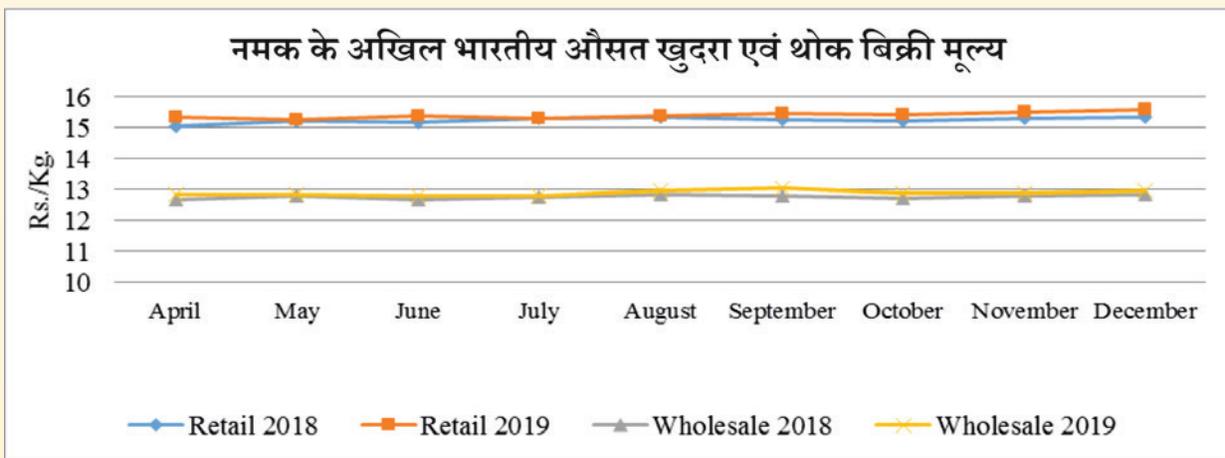
अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान, दूध की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं।



स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10.6.8 नमक

अप्रैल-दिसंबर, 2018 में 15 रु. की तुलना में अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान नमक की औसत खुदरा कीमतें 15-16 रुपये प्रति किलोग्राम थीं। अप्रैल-दिसंबर, 2018 और अप्रैल-दिसंबर, 2019 के दौरान, नमक की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं:



स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

114 रिपोर्टिंग केंद्रों का वर्षवार विवरण

वर्ष	विद्यमान केंद्रों की कुल संख्या	जोड़े गए/हटाए गए रिपोर्टिंग केंद्रों की संख्या	जोड़े गए रिपोर्टिंग केंद्रों का नाम	जोड़ने/हटाने के बाद केंद्रों की कुल संख्या
1998	-	18	अगरतला, अहमदाबाद, आइजॉल, बेंगलुरु, भोपाल, भुवनेश्वर, चेन्नई, दिल्ली, गुवाहाटी, हैदराबाद, जयपुर, कोलकाता, लखनऊ, मुंबई, पटना, शिलांग, शिमला और तिरुवनंतपुरम	18
1999	18	शून्य	शून्य	18
2000	18	शून्य	शून्य	18
2001	18	शून्य	शून्य	18
2002	18	शून्य	शून्य	18
2003	18	शून्य	शून्य	18
2004	18	शून्य	शून्य	18
2005	18	शून्य	शून्य	18
2006	18	9	अमृतसर, चंडीगढ़, देहरादून, जम्मू, कोहिमा, लुधियाना, रायपुर, रांची और श्रीनगर	27
2007	27	शून्य	शून्य	27
2008	27	शून्य	शून्य	27
2009	27	शून्य	शून्य	27
2010	27	23	कानपुर, डिंडीगुल, राजकोट, विजयवाड़ा, आगरा, भटिंडा, भागलपुर, कटक, धारवाड़, दीमापुर, हिसार, इंदौर, ईटानगर, जोधपुर, करनाल, कोटा, मंडी, नागपुर, संबलपुर, सिलीगुड़ी, तिरुचिरापल्ली, वाराणसी और एर्नाकुलम	50
2011	50	1 (हटाया गया)	कोहिमा	49
2012	49	6	पोर्ट ब्लेयर, पुदुचेरी, पणजी, ग्वालियर, जबलपुर और कोझीकोड	55
2013	55	2	राउरकेला और विशाखापट्टनम	57
2014	57	7	गुडगांव, पंचकुला, कोयंबटूर, तिरुनेलवेली, रीवा, सागर और पूर्णिया	64
2015	64	21	त्रिशूर, वायनाड, पलक्कड़, हल्द्वानी, धर्मशाला, मैसूर, मंगलौर, सूरत, भुज, करीमनगर, वारंगल, आदिलाबाद, सूर्यपेट, जडचेरला, रुद्रपुर, हरिद्वार, झांसी, मेरठ, इलाहाबाद, गोरखपुर और सोलन	85
2016	85	15	पुणे, नाशिक, कुरनूल, तिरुपति, दुर्ग, अंबिकापुर, बिलासपुर, जगदलपुर, उदयपुर, पुरुलिया, खड़गपुर, रामपुरहाट, मालदा, रायगंज और गंगटोक	100
2017	100	1	इम्फाल	101
2018	101	8	दरभंगा, तुरा, गया, मुज़फ़्फ़रपुर, जोवाई, बालासोर, जेयपोर और बरहामपुर	109
2019	114	5	कडलोर, धर्मपुरी, वेल्लोर, रामनाथपुरम और मायाबुंदर	114
कुल - 114				

अनुलग्नक-II

22 आवश्यक खाद्य पदार्थों के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य जनवरी-दिसम्बर, 2019

(रुपये प्रति किलो)

चना दाल												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	76.57	74.86	73.67	73.7	74.27	75.13	74	73	73.43	73.6	72.43	73
मुंबई	75.45	74.32	71.48	68.41	73.97	78.03	71.87	67.29	68.76	70.1	75.6	78.06
कोलकाता	67.87	66.04	62.74	66.52	67.96	64.82	63.15	62.74	63.71	64.1	66.41	67
चेन्नई	69.74	68.57	65.97	63.67	64.43	67.17	68.9	66	66.03	66.32	68	63.48
अखिल भारतीय औसत	66.43	66.54	65.14	64.83	65.64	66.16	66.14	65.9	65.59	66.25	67.06	66.54
तूर/अरहर दाल												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	85.87	88.89	87.57	86.7	90.8	95.5	93.97	94.33	97	97	97.9	97.39
मुंबई	73.26	75.25	76.97	80.79	85.8	90.83	92.45	92.65	90.79	87.68	87.73	95.65
कोलकाता	76.37	77.89	77.39	81.72	89.46	93.61	89.74	90.11	89.29	88.32	89.86	89.2
चेन्नई	77.65	85.79	87.52	84.7	87.03	93.97	91.48	90.47	90.41	90.32	92.38	92.1
अखिल भारतीय औसत	72.84	74.63	74.89	75.65	79.22	83.22	84.1	85.13	85.94	86.57	88.46	88.35
उड़द दाल												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	86	86	85.23	84	84.93	86.63	84.26	83.77	85.5	87.5	101.97	105.42
मुंबई	77.81	77.07	79.29	78.17	76.67	81.1	76.68	73.97	75.72	79.48	86.1	103.23
कोलकाता	68.77	67.64	64.55	64.62	68.65	70.64	68.26	67.59	66.75	69.9	91	102.73
चेन्नई	82.06	82.07	81.81	78.13	81.77	88.31	90.1	89	87.14	98.39	122.59	115.84
अखिल भारतीय औसत	71.83	72.2	71.8	71.76	72.38	75.2	74.77	74.91	74.75	78.42	91.4	96.4
मूंग दाल												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	88	88	87.17	86.57	89.53	90	89	89	89	89.07	94.3	98.35
मुंबई	89.39	89.18	88.23	89.07	91.1	99.67	101.8	98.9	98.17	96.1	98.07	105.23
कोलकाता	83.63	84.25	80.19	83.24	88.54	89.64	87.33	87.33	87.54	88.77	95.24	98.43
चेन्नई	81.61	81.5	84.03	79.37	82.5	87.59	89.03	88.3	88.31	88.26	92.38	95.29
अखिल भारतीय औसत	75.75	76.59	76.35	76.55	78.75	81.92	81.7	82.33	83.44	84.64	88.15	89.58
मसूर दाल												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	76.93	74.57	73	72.07	73.4	74	73.48	71.6	72	71.87	71.53	72
मुंबई	64.39	64.57	66.19	65.52	66.7	68.83	67.45	64.39	63.21	64.26	65.47	71.13
कोलकाता	58.9	59.36	57.77	58.72	60.73	59.29	58.04	58.33	58.11	58.1	60.9	63.37
चेन्नई	58.1	62.71	61.06	60.17	60.3	61.9	63.13	59.67	61.59	61.42	61.62	60.1
अखिल भारतीय औसत	61.81	62.76	62.73	61.99	61.87	62.6	62.8	62.71	62.83	63.26	64.67	65.09

मूंगफली तेल (पैकबंद)

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	163.03	162.93	161.5	160.63	161.47	163	162.1	162	162	162	162	162.81
मुंबई	134.35	134.11	134.42	134.62	139.4	144.23	151.8	148.68	141.55	139.45	137.1	141.29
कोलकाता	138.03	141.36	138.65	137.66	137.77	138.82	138	138.48	143.46	144.13	150	154.17
चेन्नई	132.13	132.29	134.68	128.37	143.13	143.14	142.8	141.3	142	139	139.83	137.1
अखिल भारतीय औसत	126.17	126.85	127.24	126.6	127.95	129.05	129.7	130.29	131.3	133.96	134.66	135.55

सरसों का तेल (पैकबंद)

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	121	121	120.87	118.87	118.6	119	119	119.33	120	120	120.43	124.52
मुंबई	124.45	122.54	117.68	116.34	115.93	118.47	119.5	119.55	119.41	118.23	123.33	129.39
कोलकाता	102.5	102.43	100.71	99.86	98.81	100.29	100.3	100.41	100.39	100.35	100.66	103.13
चेन्नई	129.13	131	131	130.87	127.57	128	128	128	128.78	128	128	128
अखिल भारतीय औसत	108.35	114.41	108.81	108.3	108.52	114.15	114.5	108.64	114.65	111.19	112.52	113.67

वनस्पति (पैकबंद)

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	93.93	94	92.67	90.67	91	91	91	90.13	90.87	92	91.1	95.42
मुंबई	90.19	87.79	86.94	88.48	88.5	88.63	83.71	81.71	83.79	84.77	88.53	90.42
कोलकाता	72.37	72.21	70.71	70.03	69.62	69.04	68.59	68.22	70.21	68.84	72.24	75.7
चेन्नई	101.58	103.21	93.03	94.57	94	96.93	98.55	95	97.54	99.06	102.34	95.06
अखिल भारतीय औसत	80.56	81.22	80.84	80.53	80.25	79.64	79.25	79.36	79.64	80	81.34	83.41

सोया तेल (पैकबंद)

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	99.07	104	105	104.87	100.8	100	100	100	103.07	105	105	107.61
मुंबई	88.65	88.11	86.48	86.62	86.17	87.47	84.84	84.19	85.55	85.03	88.03	93.03
कोलकाता	95.77	96.43	94.1	92.38	92.23	91.89	89	90.04	90.14	90.06	92.45	96.83
चेन्नई												
अखिल भारतीय औसत	91.21	91.64	92.08	91.84	92.23	92.31	92.06	92.01	92.57	92.51	93.15	94.03

सूरजमुखी तेल (पैकबंद)

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	110	110	110	110.4	113.73	116	116	116	116	116	116.6	117.81
मुंबई	87.23	88.89	88.87	87.86	88.43	89.4	90.32	93.87	93.76	90.26	91.6	95.65
कोलकाता	101.53	102.32	101.52	100.03	100.08	100.11	99.96	100.33	101.79	102	102	103.07
चेन्नई	101	101.43	100.77	98.2	98.93	98.76	99.77	100.9	104.75	105.94	102.34	105.74
अखिल भारतीय औसत	98.14	98.3	98.56	98.75	99.31	99.32	99.52	99.59	100.9	101.25	101.72	102.44

पॉम तेल (पैकबंद)

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	78.97	79.25	78.93	78	77.17	77	76.48	76.63	79	79.07	83.6	92.29

मुंबई	66.45	68.25	66	65.76	63.53	62.33	60.61	63.48	66.45	66.94	74.1	83.16
कोलकाता	76.27	79.29	77.81	76.03	75.19	73.75	72.96	73.56	77.5	77.58	82.45	90.3
चेन्नई	70.94	75.36	73.35	70	70.2	70.9	68.84	68.93	72.86	74.03	80.97	88.16
अखिल भारतीय औसत	75.8	76.39	76	75.02	75.27	74.72	74.61	75.02	76.05	75.92	78.32	82.4

चावल

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	36	36	35.83	34.93	34.1	35	34.1	34	34	34	34	34
मुंबई	32.68	33	32.06	29	29.07	29.83	29.29	30	30.45	30.39	31	31
कोलकाता	27.6	28.57	28.13	29.07	28.92	28.46	28.33	28.41	29.68	29.81	29.83	29.5
चेन्नई	33.23	32.46	33.23	33.5	33	41.45	42.29	41.53	42	42.58	51	50.77
अखिल भारतीय औसत	30.09	30.34	30.35	30.41	30.86	31.54	31.68	32.04	32.38	33.11	33.63	33.48

गेहूँ

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	24.73	25	24.73	21.87	21.4	22	23	24	24	24.77	26	25.06
मुंबई	34.13	34.89	33.1	30.97	31.97	34.07	34.32	34	34.28	34.03	32.8	32.39
कोलकाता	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं
चेन्नई	33.39	34.57	34.68	32.13	33	34.28	34.1	35	34.55	34.77	34.86	35.48
अखिल भारतीय औसत	25.59	26.22	26.27	25.98	26.14	26.43	26.58	26.95	27.03	28.12	28.26	28.27

आटा (गेहूँ)

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	27	27	26.77	24.4	24.4	25	26	27	27	27.33	28	27.06
मुंबई	35.77	36	34.29	32.52	32.97	35.07	35.32	35	35.28	36	34.8	34.32
कोलकाता	27.43	27	27	26.21	25.42	25.57	25.59	26.19	26.21	26.35	27	27.07
चेन्नई	32.58	33.96	32.16	32.77	34.83	40.72	36.39	31.8	32	32.06	33	34.13
अखिल भारतीय औसत	27.39	27.78	27.82	27.68	27.81	27.91	27.9	28.38	28.42	29.41	29.78	29.73

आलू

केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	16.27	15	15.03	17.6	20	21.67	24.48	25	25	25	25	28.03
मुंबई	24.94	25.86	24.58	24.48	24.7	24.83	24.81	22.84	22.31	23.26	28.53	32.29
कोलकाता	11.13	9.21	8.26	11.76	14.58	14	14	14	14	16.39	20.45	23.03
चेन्नई	20.71	19.25	16.55	20.27	20.8	23.1	22.06	21.73	21.32	23.23	26.93	30.71
अखिल भारतीय औसत	16.93	16.13	15.35	15.96	16.98	18.2	19.09	19.03	18.9	20.57	22.83	25.35

प्याज												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	22.8	20.25	20.53	20.87	21	24.2	27	33.3	47.97	53.53	68.87	98.74
मुंबई	20.35	17.89	16.19	16.93	17.53	22.7	24.06	28.9	45.72	57.06	72.97	105.58
कोलकाता	19.93	18	18.84	14.52	18.92	22.18	25.89	31.11	48.5	57.26	74.14	115.67
चेन्नई	14.68	13.32	12.97	14.47	16.7	23.03	22.19	25.87	34.64	34.61	50.62	92.1
अखिल भारतीय औसत	18.03	16.48	15.87	16.25	16.96	19.04	21.11	24.82	38.3	47.02	61.08	94.95
टमाटर												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	33.3	31.11	37.87	33.67	40.6	37.53	49.9	46.67	38.13	53.3	43.07	29.19
मुंबई	25	27	32.58	26.97	35.5	40.73	45	43.77	41.79	53.1	49.97	38.87
कोलकाता	26.33	20	24.84	34.48	60.77	56.43	45.56	50	40.71	58.87	52.76	34.67
चेन्नई	28.06	17.61	18.29	30.9	42.7	43.45	39.16	28.63	19.21	32.1	28.45	23.06
अखिल भारतीय औसत	22.98	19.95	21.84	25.89	32.57	35.89	37.31	38.71	31.2	38.59	38.38	28.95
चीनी												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	39	39.43	38.9	39	39.8	40	38.48	38.87	39.43	40	40	40
मुंबई	40.1	40.11	39.9	40	39.83	39	39	39.48	40.97	41	41	42.1
कोलकाता	38	38.43	38.1	37.86	39	39.57	39	39	40.39	41	40.45	39.57
चेन्नई	35.94	35.86	36.61	36.93	37.53	38.21	38.13	37.9	38.54	38.23	37.72	37.16
अखिल भारतीय औसत	38.25	38.13	38.14	37.96	38.34	38.59	38.56	38.68	39.16	39.41	39.5	39.21
गुड़												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	49	49.39	50.17	53.37	54.17	55	55.9	56	56	55.47	52	55.1
मुंबई	58	55.29	56.26	57.55	57.37	57.8	57.1	58.68	60.66	63.87	68.07	65.68
कोलकाता	39	38.54	38.61	39.62	41.15	43.29	43.59	44.89	44.79	44.94	44.62	42.57
चेन्नई	49.32	51.64	57	49.13	50.13	53.03	54.03	53	52.68	56.16	62	60.19
अखिल भारतीय औसत	42.39	42.39	42.78	42.72	43.41	44.42	44.03	44.56	45.17	46.16	46.8	46.15
दूध												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	42	42	42	42	42.47	44	44	44	44	44	44	45.1
मुंबई	43	43	43	43	43	43	42.39	42	42	42	42	42.97

कोलकाता	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
चेन्नई	37	37	37	37	37	37	37	38.2	43	43	43	43
अखिल भारतीय औसत	42.68	42.76	43.38	43.24	43.47	43.27	43.41	43.5	44.47	44.87	44.97	44.92
चाय खुली												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	237.93	238	237.67	239	239.97	240	240	240	240	240	240	240.29
मुंबई	270	270	270	270	270	270	271.2	273.29	274	274.32	276	277.55
कोलकाता	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
चेन्नई	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
अखिल भारतीय औसत	208.22	208.26	209.48	211.3	212.26	213.02	212.2	212.45	213.64	215.25	216.89	216.74
नमक (आयोडाइज्ड)												
केन्द्र	जनवरी - 19	फरवरी - 19	मार्च -19	अप्रैल -19	मई -19	जून -19	जुलाई -19	अगस्त -19	सितंबर -19	अक्तूबर -19	नवंबर -19	दिसंबर -19
दिल्ली	18	18	18	18	18	18.67	19	19	19	19	19	19
मुंबई	18	18	18	18	18	18	18	18.9	19	19	19	19
कोलकाता	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
चेन्नई	18	18	18	18	18.1	19	18.77	19	19	19	19	19
अखिल भारतीय औसत	15.46	15.29	15.3	15.35	15.28	15.38	15.31	15.4	15.48	15.43	15.52	15.59

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
द्वारा जनहित में जारी

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

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000

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

11. आवश्यक वस्तु विनियमन तथा प्रवर्तन

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

(क) आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955

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

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

- 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।”

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

अनुच्छेद 19. (1) सभी नागरिकों को कोई वृत्ति अथवा किसी उपजीविका, व्यापार अथवा कारबार करने का अधिकार प्राप्त होगा।

अनुच्छेद 21. किसी व्यक्ति को उसके प्राण या दैहिक स्वतंत्रता से विधि द्वारा स्थापित प्रक्रिया के अनुसार ही वंचित किया जाएगा, अन्यथा नहीं।

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

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

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

अधिसूचित किया गया है (उत्पाद के संबंध में व्यापार नियमों के आवंटित हेतु जारी किए गए नियंत्रण आदेश को केन्द्र सरकार के अधिकृत किए गए विभाग/मंत्रालय के नामों के साथ)

क्रम सं.	वस्तु	प्रशासनिक विभाग/मंत्रालय
1	औषधियां	स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्रालय
2	उर्वरक, अकार्बनिक, कार्बनिक अथवा मिश्रित	कृषि और किसान कल्याण विभाग
3	‘खाद्य पदार्थ’* जिसमें खाद्य तिलहन और तेल शामिल है	कृषि और किसान कल्याण विभाग, खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय, खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग, उपभोक्ता मामले विभाग
4	पूर्णतः सूत से निर्मित हैक यार्न;	वस्त्र मंत्रालय
5	पेट्रोलियम और पेट्रोलियम उत्पाद	पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय
6	कच्चा जूट और जूट के वस्त्र;	वस्त्र मंत्रालय
7 (i)	खाद्य फसलों के बीज और फल और सब्जियों के बीज	कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग
(ii)	पशुचारे के बीज	
(iii)	जूट के बीज; और	
(iv)	बिनौला	

* “खाद्य पदार्थों” की परिभाषा में कच्चा और तैयार खाद्य पदार्थ और खाद्य तैयार करने के लिए अपेक्षित सामग्री शामिल है।

11.7 मंत्रिमंडल के निर्णय के अनुसार, केंद्र सरकार ने दिनांक 29 सितंबर, 2016 को आदेश सा.का.नि. 929 (अ) जारी किया और सभी सुसंगत आदेशों को मिला दिया गया तथा यह अनुमति दी गई कि कोई भी व्यापारी स्वतंत्र रूप से गेहूं, गेहूं उत्पादों (नामत: मैदा, रवा, सूजी, आटा, परिणामी आटा और भूसी), धान, चावल, मोटे अनाज, गुड़, हाइड्रोजेनेटेड वनस्पति तेल अथवा वनस्पति, प्याज, खाद्य तिलहनें, खाद्य तेल, दालें तथा चीनी और आलू खरीद सकता है और इसलिए, इस अधिनियम के तहत जारी किसी आदेश के तहत उसे परमिट अथवा लाइसेंस की आवश्यकता नहीं होगी। प्याज की बढ़ती हुई कीमतों को ध्यान में रखते हुए भारत सरकार ने प्याज पर स्टॉक सीमा लगाया है। तदनुसार, थोक विक्रेता 250 क्विंटल तक और खुदरा विक्रेता को 20 क्विंटल तक का प्याज का स्टॉक रख सकते हैं।

11.8 इस विभाग ने हाल ही में संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के एग्रीकल्चरल प्रोड्यूस एवं लाइफ स्टॉक कॉन्ट्रैक्ट फार्मिंग एंड सर्विसेस (प्रमोशन एंड फेसिलिटेशन) एक्ट के तहत पंजीकृत अनुबंध कृषि के खरीददार को दिनांक 06.08.2016 के केन्द्रीय आदेश द्वारा खरीदे गये स्टॉक सीमा की गुणवत्ता के स्तर में छूट प्रदान की गई है। यह कृषि एवं कृषि प्रसंस्कृत उद्योग में विनिवेश को बढ़ावा देकर किसान के आय को दोगुना करने के उद्देश्य को हासिल करने में मदद करेगा।

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

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



पांचवीं राष्ट्रीय परामर्शी बैठक को सम्बोधित करते हुए श्री अविनाश कुमार श्रीवास्तव, सचिव (उपभोक्ता मामले)

11.11 5वीं राष्ट्रीय परामर्शी बैठक दिनांक 03.09.2019 को माननीय मंत्री, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण की अध्यक्षता में आयोजित की गई, इसमें उपभोक्ता सशक्तिकरण संरक्षण और कल्याण के साथ-साथ राशन कार्ड की मेजबानी के साथ-साथ उचित मूल्य के दुकानों और आधार से सीडिंग आदि से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर विचार किया गया था। विस्तृत विचार-विमर्श के बाद, यह पाया गया कि उपभोक्ता सशक्तीकरण और उनका कल्याण सुनिश्चित करना भारत सरकार और राज्य सरकार का संयुक्त दायित्व है। इस उद्देश्य की प्राप्ति सभी के द्वारा समन्वित कार्रवाई को दर्शाता है। इसके अनुसार, बैठक में अगले वर्षों के दौरान कार्यान्वित की गई कार्य-योजना को अंतिम रूप दिया गया। तदनुसार इस कार्य-योजना को पर कार्रवाई करने हेतु राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को भेजा गया।



पांचवी राष्ट्रीय परामर्शी बैठक के पश्चात् प्रेस कांफ्रेंस

11.12 आवश्यक वस्तुओं की सट्टेबाजी व्यापार, कालाबाजारी, जमाखोरी और कार्टेलिंग की निगरानी के लिए वर्ष 2016 में सचिव (उ.मा.) की अध्यक्षता में प्रवर्तन निदेशालय, आयकर विभाग, राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र की पुलिस, कस्टम आदि के प्रतिनिधियों को मिला कर कार्टेलाइजेशन पर एक समूह गठित किया गया था। इसकी बैठकें जरूरतों, बाजार परिदृश्यों के मूल्य में अपेक्षित बदलावों के संबंध में राज्यों और अन्य एजेंसियों को जमाखोरी, कार्टेलिंग और सट्टेबाजी व्यापार को चुनिंदा आवश्यक खाद्य वस्तुओं में अत्यधिक मूल्य वृद्धि हेतु संवेदनशील है। जरूरत के आधार

पर समूह वीडियो कांफ्रेंसिंग के मायम से राज्यों से भी परामर्श करती है। वर्ष 2016 से आज की तारीख तक इस समूह की 19 बैठकें आयोजित की गईं।

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

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

11.15 इन अधिनियमों के उपबंधों को लागू करने के लिए, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उल्लंघनकर्ताओं के 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 (दिनांक 30.12.2019 तक प्राप्त हुई रिपोर्टों के अनुसार) वर्ष 2019 के दौरान, 76033 छापे मारे गए, 6146 व्यक्तियों को गिरफ्तार किया गया, 3583 व्यक्तियों पर अभियोग चलाया गया और 2941 व्यक्तियों को दोषसिद्ध पाया गया और 2953.49/- लाख रुपये की वस्तुओं का जब्त किया गया, चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 के तहत 112 व्यक्तियों के विरुद्ध नजरबंदी आदेश जारी किए गए।

11.16 तमिलनाडु में, आवश्यक वस्तुओं के व्यापार में कदाचारों की जांच करने और आवश्यक वस्तुओं के व्यापार और आपूर्ति में चोर बाजारी, जमाखोरी और मुनाफाखोरी बर्दाश्त न करना सुनिश्चित करने और आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 के तहत अधिसूचित किसी आदेश के उल्लंघन को रोकने के लिए के लिए, एक पृथक पुलिस विंग 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 है। राज्यों से, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत आवश्यक वस्तुओं की निगरानी के तमिलनाडु मॉडल को अंगीकृत करने का अनुरोध किया गया है।

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



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



नरेन्द्र मोदी
माननीय प्रधानमंत्री



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

वेबसाइट:

www.consumeraffairs.nic.in

www.dfpd.nic.in



@consaff
@FoodDeptGOI



एक कदम स्वच्छता की ओर



12. बजट एवं वित्तीय पुनरीक्षा

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

12.1 कार्य

- यह सुनिश्चित करना कि मंत्रालय द्वारा बजट तैयार करने के लिए निर्धारित समय सीमा का अनुपालन किया जा रहा है और बजट वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों के अनुरूप तैयार किया 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। विशेष रूप से यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि मंत्रालय द्वारा न केवल उसके द्वारा प्रत्यक्ष रूप से नियंत्रित किए जाने वाले अनुदानों अथवा विनियोजनों में से किए गए व्यय के लेखों का रख-रखाव किया 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 डेबिटों पर नजर रखने और प्रत्याशित बचतों को समय पर वापिस करने में सुविधा के लिए सामान्य वित्तीय नियमों के तहत अपेक्षित, देनदारियों और प्रतिबद्धताओं के रजिस्टर का उचित रख-रखाव सुनिश्चित करना;
- अनुदानों के लिए अनुपूरक मांगों हेतु प्रस्तावों की जांच करना;
- प्रत्यायोजित शक्तियों के क्षेत्र में आने वाले सभी मामलों के संबंध में प्रशासनिक मंत्रालय को 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;

- 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 और महत्वपूर्ण व्यय के प्रस्तावों के साथ उनके आरम्भिक स्तर से जुड़े रहना;
- परियोजनाओं और अन्य सतत 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 उपभोक्ता मामले विभाग के सम्बन्ध में वित्त वर्ष 2015-16 से 2019-20 (31 दिसम्बर, 2019 तक अनन्तिम) के बजट अनुमानों, संशोधित अनुमानों और वास्तविक व्यय को दर्शाने वाला विवरण

(करोड़ रूपये में)

वर्ष	मांग संख्या	बजट अनुमान			संशोधित अनुमान			वास्तविक		
		योजनागत	योजनेतर	कुल	योजनागत	योजनेतर	कुल	योजनागत	योजनेतर	कुल
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	7021.54	241.85	7263.39
2017-2018	15	3645.00	99.45	3744.45	3630.40	103.45	3733.85	3630.81	99.74	3730.55
2018-2019	15	1690.17	114.35	1804.52	1690.17	109.20	1799.37	1679.08	108.54	1787.62
2019-2020	14	2176.00	115.82	2291.82	1950.00	119.50	2069.50	89.66	84.31	173.97*

* प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा यथासंशुचित के अनुसार अनन्तिम व्यय 31 दिसंबर, 2019 तक का है और इसमें अन्य मंत्रालयों/विभागों के पक्ष में प्राधिकृत की गई 3.44 (3.27 + 0.17) करोड़ रूपए की राशि शामिल है।

12.3 लेखा-परीक्षा की टिप्पणियों का सार

12.3.1 नियन्त्रक एवं महालेखा परीक्षक की बकाया लेखा-परीक्षा रिपोर्टों पर की गई कार्रवाई सम्बन्धी नोट उपभोक्ता मामले विभाग से सम्बन्धित लेखा-परीक्षा की टिप्पणियों के सम्बन्ध में की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्टों की स्थिति (31.12.2019 की स्थिति के अनुसार).

मंत्रालय/विभाग का नाम	सी.ए.जी. की वर्ष 2016 की रिपोर्टें	सी.ए.जी. की वर्ष 2017 की रिपोर्टें	सी.ए.जी. की वर्ष 2018 की रिपोर्टें	कुल (1+2+3)
	(1)	(2)	(3)	(4)
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय (उपभोक्ता मामले विभाग)	सी.ए.जी की रिपोर्टों पर कार्रवाई संबंधी कोई टिप्पणी लंबित नहीं है।			

12.3.2 राष्ट्रीय परीक्षणशाला

दिनांक 31.12.2019 तक राष्ट्रीय परीक्षणशाला की छः क्षेत्रों की ओर से संबंधित क्षेत्रों के बकाया लेखा-परीक्षा पैराओं के निष्पादन के संबंध में संबंधित क्षेत्रों द्वारा अलग-अलग रूप से अब तक की गई कार्रवाई के संबंध में एन.टी.एच. (मुख्यालय) के पास उपलब्ध रिपोर्ट के अनुसार स्थिति नीचे दी गई है:

क्रम सं.	एन.टी.एच क्षेत्र	बकाया लेखा-परीक्षा पैरा की संख्या	निष्पादित लेखा-परीक्षा पैरा की संख्या	लंबित लेखा परीक्षा पैरा की संख्या
1.	एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	36	11	25
2.	एनटीएच (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई	22	18	04
3.	एनटीएच (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई	46 आंतरिक लेखा परीक्षा 11 – सी.ए.जी	11 आंतरिक लेखा परीक्षा 4 – सी.ए.जी	35 आंतरिक लेखा परीक्षा 7 – सी.ए.जी
4.	एनटीएच (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद	79	67	12
5.	एनटीएच (पश्चिमोत्तर क्षेत्र), जयपुर	16	14	2
6.	एनटीएच (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी	03	शून्य	03

लंबित मामलों के संबंध में सभी उत्तर सीधे प्रधान भुगतान एवं लेखा कार्यालय, उपभोक्ता मामले विभाग, नई दिल्ली को अग्रेषित किए गए हैं।



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 रिलीज़ 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।



उपभोक्ता मामले विभाग

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



13. हिंदी का प्रगामी प्रयोग

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

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

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

13.1 पुनरीक्षा

1. राजभाषा विभाग द्वारा संघ की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जारी किए गए वर्ष 2019-20 के वार्षिक कार्यक्रम पर जारी किए गए आदेशों को विभाग तथा इसके सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में अनुपालन के लिए परिचालित किया गया। इस संबंध में हुई प्रगति पर तिमाही रिपोर्टों के जरिए निगरानी रखी गई और राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकों में उन पर समीक्षात्मक/आलोचनात्मक चर्चा की गई।
2. वर्ष के दौरान विभाग तथा उसके सम्बद्ध और अधीनस्थ कार्यालयों में राजभाषा नीति को लागू करने में हुई प्रगति की समीक्षा करने के लिए विभाग में गठित राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकें नियमित रूप से आयोजित की गईं। इन बैठकों में हिन्दी के प्रगामी प्रयोग को बढ़ावा देने पर जोर दिया गया।
3. मंत्रालय की हिन्दी सलाहकार समिति की बैठक दिनांक 03 अक्टूबर, 2016 को आयोजित की गई थी तथा समिति का कार्यकाल दिनांक 03.02.2018 को समाप्त हो गया है और राजभाषा विभाग के निर्देशानुसार इसका पुनर्गठन किया जा रहा है। जहां तक इस समिति के पुनर्गठन का संबंध है, इस समिति का पुनर्गठन खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग के कार्यक्षेत्र में आता है तथा उक्त विभाग इस पर समुचित कार्रवाई कर रहा है।

13.2 प्रोत्साहन योजनाएं

1. वर्ष के दौरान विभाग में केन्द्रीय सरकार के कर्मचारियों को हिन्दी में टिप्पण तथा मसौदा लिखने के लिए राजभाषा विभाग द्वारा जारी नकद पुरस्कार योजना जारी रखी गई।
2. विभाग के कर्मचारियों को अंग्रेजी के अलावा हिन्दी में टाइपिंग का कार्य करने के लिए विशेष प्रोत्साहन भत्ता भी दिया जाता रहा।
3. विभाग में 01.09.2019 से 15.09.2019 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, 2019 को आयोजित एक समारोह में इन प्रतियोगिताओं के विजेताओं को माननीय, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री जी के कर-कमलों द्वारा पुरस्कार वितरित किए गए। इस वर्ष प्रतियोगिताओं में भाग लेने वाले सभी प्रतिभागियों को नगद पुरस्कार प्रदान किए गए।



(श्री राम विलास पासवान, माननीय मंत्री, सीएफ और पीडी द्वारा पुरस्कार वितरण)

13.3 अन्य गतिविधियां

1. हिन्दी में टिप्पण/आलेखन (नोटिंग/ड्राफ्टिंग) का अभ्यास कराने, कम्प्यूटर पर हिन्दी में कार्य करने और तिमाही रिपोर्ट भरने की जानकारी देने के लिए विभाग में समय-समय पर कार्यशालाएं आयोजित की जाती हैं।

2. विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों से रूचिकर पुस्तकों की जानकारी मांगी गई और पुस्तकालय को वे पुस्तकें खरीदने के लिए कहा गया। विभाग के पुस्तकालय द्वारा हिन्दी समाचार-पत्र, पत्रिकाएं तथा जरनल नियमित रूप से खरीदे गए।
3. विभाग में ही नहीं, वरन् इसके सम्बद्ध तथा अधीनस्थ कार्यालयों में भी सरकारी कामकाज में हिन्दी के उत्तरोत्तर प्रयोग को बढ़ावा देने के लिए निरंतर प्रयत्न किए गए।

13.4 राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एन.टी.एच.)

वर्ष 2019- 20 (दिसंबर तक) के दौरान, राष्ट्रीय परीक्षणशाला मुख्यालय और पूर्वोत्तर क्षेत्र में राजभाषा के कार्यान्वयन और संवर्धन के लिए निम्नलिखित गतिविधियों आयोजित की गई:-

- प्रत्येक तिमाही में नियमित रूप से राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकें आयोजित की गई।
- नियमानुसार प्रत्येक तिमाही में हिन्दी कार्यशाला आयोजित की गई। सभी अनुभाग के अधिकारियों और कर्मियों को इन कार्यशालाओं में राजभाषा हिन्दी में कार्य करने के लिए प्रशिक्षित और प्रोत्साहित किया गया।
- उन कर्मियों को जो कि अपना सरकारी कार्य राजभाषा में कार्य करते हैं, उन्हें भारत सरकार के नियमों के अनुसार नगद पुरस्कार प्रदान कर प्रोत्साहित किया गया।
- हिन्दी की पुस्तकों की खरीद की गई। वैज्ञानिक सामाजिक विषयों और रोचक सूचनाओं से संबंधित सूचनाओं को समाहित विभिन्न विषयों पर हिन्दी की पुस्तकें खरीदी गई।
- हिन्दी शब्दों को उनके अंग्रेजी पर्याय सहित को प्रत्येक दिन कार्यालय के प्रवेश द्वार पर प्रदर्शित किया जाता है ताकि यह कार्यालय के कर्मियों के बीच राजभाषा हिन्दी के संवर्धन के लिए मददगार हो सके।
- हिन्दी पत्रिका “वातायन” को कार्यालय में सफलतापूर्वक प्रकाशित किया गया। इस पत्रिका के लिए अधिकारियों और कर्मचारियों ने अपने स्वलिखित आकर्षक कविता, कहानियां, चुटकुले आदि का योगदान दिया। इस पत्रिका में राष्ट्रीय परीक्षणशाला की विभिन्न गतिविधियों पर जानकारी भी शामिल की गई है।
- दिनांक 15 सितंबर, 2019 से 30 सितंबर, 2019 के बीच हिन्दी पखवाड़ा का आयोजन शानदार तरीके से किया गया। इस आयोजन के दौरान वाद-विवाद, कविता वाचन, स्लोगन और पोस्टर एवं निबंध लेखन इत्यादि जैसी प्रतियोगिताएं आयोजित की गई जिसमें अधिकांश अधिकारियों और कर्मचारियों ने भाग लिया

और उन्होंने राजभाषा हिन्दी के प्रति अपनी आत्मीयता को प्रदर्शित किया। विजेताओं को प्रोत्साहित किया गया और उन्हें पुरस्कार प्रदान किये गये।



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



एन.टी.एच. (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद में हिन्दी पखवाड़ा की कार्यशाला



एन.टी.एच. (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई में हिन्दी पखवाड़ा की कार्यशाला



एन.टी.एच. (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई में हिन्दी पखवाड़ा की कार्यशाला

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 स्टैम्प लगाकर या स्टीकर चिपकाकर या ऑनलाइन प्रिंटिंग के माध्यम से की जा सकती है।

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

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

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

किसी जानकारी/मार्गदर्शन के लिए सम्पर्क करें :

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



जाशिकर्ता

उपभोक्ता मामले विभाग

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

www.consumeraffairs.nic.in

@consaff | @jagograhaakjago

ऑनलाइन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in



उपभोक्ता... अपने अधिकारों को जानो



सुरक्षित उत्पादों का अधिकार
सूचित किये जाने का अधिकार
चुनने का अधिकार
सुने जाने का अधिकार
शिकायत निवारण का अधिकार
उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार

पर जिम्मेदारी को भी पहचानो !



रीसाइकल करें
कागज, प्लास्टिक
व कार्डबोर्ड पैकेजिंग को



कूड़ेदानों का
प्रयोग करें
सड़कों को गंदा
न करें



अलग-अलग
करें...
घर के कूड़े को
सूखे और गीले भागों में



स्वच्छता
अभियान में
भाग लें
अपने आस-पास की
जगह को साफ रखें



कम्पोस्ट
बनायें...
सूखी पत्तियों, दूटे फूल,
टहनियाँ इत्यादि का



एक कदम स्वच्छता की ओर

उपभोक्ता मामले विभाग के साथ मनाएं...

स्वच्छता पखवाड़ा

16 फरवरी से 28 फरवरी 2018



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय,
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001

www.consumeraffairs.nic.in

@consaff | @jagograhaakjago



14. नागरिक केन्द्रित ई-गवर्नेंस पहलें

राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र

वर्ष 2019 के दौरान विभाग दिन-प्रतिदिन के बहुत-से हस्तगत कार्यों के स्वचालन में सक्रिय रूप से शामिल रहा है:

- i. उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा इनग्राम 2.3, जो वेब पोर्टल <https://consumerhelpline.gov.in> है, का नया संस्करण आरम्भ किया गया है। यह उन्नत संस्करण प्रणाली में शिकायत प्रविष्ट करने के लिए क्षेत्र विशिष्ट सुविधा प्रदान करता है। एनआईसी द्वारा एक बीओटी आधारित चैट एप्लीकेशन विकसित और कार्यान्वित की गई। यह पोर्टल उपभोक्ता शिकायत प्रतिक्रिया के विभिन्न हितधारकों को एकीकृत करता है तथा एक प्रभावी उपभोक्ता शिकायत प्रतिक्रिया तंत्र स्थापित करने के लिए सभी को एक साझा मंच प्रदान करता है।
- ii. कंज्यूमर एप उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार की एक पहल है। उपभोक्ता इस एप का उपयोग हिंदी और अंग्रेजी में एंड्रायड और आईओएस प्लेटफॉर्म दोनों पर कर सकते हैं। यह एप गूगल प्ले स्टोर और एप स्टोर दोनों से निःशुल्क डाउनलोड की जा सकती है।
- iii. उपभोक्ताओं के कल्याण का संवर्धन और संरक्षण करने तथा देश में उपभोक्ता आंदोलन को सुदृढ़ करने के लिए वित्तीय सहायता हेतु उपभोक्ता कल्याण कोष स्कीम के तहत ऑनलाइन प्रस्ताव आमंत्रित किए गए। स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (वीसीओ) के सत्यापन की प्रक्रिया को एनजीओ दर्पण पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है।
- iv. 'मूल्य निगरानी प्रणाली' ऑनलाइन एप्लीकेशन के माध्यम से भारत के सभी 109 केंद्रों से 22 आवश्यक वस्तुओं की दैनिक खुदरा और थोक कीमतें संग्रहित की जा रही है।
- v. ई-कॉमर्स से संबंधित मामलों सहित उपभोक्ता शिकायतों के समाधान के लिए @consaff तथा उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता का सृजन करने के लिए @jagograhakjago दो ट्विटर हैंडल मौजूद हैं।
- vi. विभिन्न एजेंसियों (अर्थात् एफसीआई, नेफेड, एसएफएसीएक्स, एमएमटीसी एवं एसटीसी) द्वारा मूल्य स्थिरीकरण कोष (पीएसएफ) के तहत दालों एवं कृषि-बागवानी वस्तुओं की खरीद/आयात एवं निपटान के लिए एनआईसी द्वारा एक ऑनलाइन प्रणाली विकसित की गई है।

- vii. देश भर के उपभोक्ता मंचों और आयोगों का स्वचालन और नेटवर्किंग विभाग के कानफोनेट परियोजना द्वारा समर्थित है जिसे एनआईसी द्वारा डिजाईन, विकसित और कार्यान्वित किया जा रहा है।
- viii. ऑनलाइन आवेदन और अनुमोदन को सक्षम करने के लिए विधिक माप विज्ञान प्रभाग की मॉडल अनुमोदन प्रक्रिया को स्वचालित किया गया है।
- ix. ऑनलाइन आवेदन और अनुमोदन को सक्षम करने के लिए विधिक माप विज्ञान के बाट तथा माप उपस्करों के लिए आयातकों के पंजीकरण की प्रक्रिया को स्वचालित किया गया है।
- x. प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं की घोषणा, आवश्यक वस्तु अधिनियम के संबंध में की गई कार्रवाई और विधिक माप विज्ञान (जीएसटी एवं प्रवर्तन) के संबंध में की गई कार्रवाई के लिए सॉफ्टवेयर विकसित और कार्यान्वित किया गया।

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 डिजिटाईज्ड किया है। इलैक्ट्रॉनिक शासन पहलों का एक संक्षिप्त अवलोकन नीचे दिया गया है:-

14.1 कंज्यूमर एप्प

कंज्यूमर एप्प उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार की एक पहल है। उपभोक्ता एनड्रायड और आई.ओ.एस. दोनों प्लेटफार्म पर हिन्दी और अंग्रेजी में उपयोग कर सकते हैं। इस एप्प को गूगल प्ले स्टोर और एप्प स्टोर दोनों से मुफ्त में डाउनलोड किया जा सकता है।

14.2 ई-ऑफिस का कार्यान्वयन

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 बड़ी संख्या में न्याय निर्धारण का आधार बनती है। इसने सरल, तेज और पारदर्शी निर्णय लेने में मदद की है और उत्पादकता को बढ़ावा दिया है।

14.3 ई-बुक : एक ई-बुक

“100 दिनों की उपलब्धियां” को उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट (<http://consumeraffairs.nic.in>) पर प्रकाशित किया गया है।

14.4 इन्ग्राम संस्करण वी2.3 :

वर्ष 2018 के दौरान, विभाग द्वारा इन्ग्राम का एक नया संस्करण वी2.3, जोकि वेब पोर्टल है, आरम्भ किया गया। यह उन्नत प्रणाली में शिकायत दर्ज करने के लिए क्षेत्र विशिष्ट सुविधा उपलब्ध कराता है। एन.आई.सी. द्वारा एक बी.ओ.टी. आधारित चैट एप्लीकेशन भी विकसित और कार्यान्वित की गई। 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।

14.5 उपभोक्ता कल्याण कोष के प्रस्ताव ऑनलाइन मंगवाना:

उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण और संवर्धन तथा देश में उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिए वित्तीय सहायता हेतु उपभोक्ता कल्याण कोष योजना के तहत प्रस्तावों को ऑनलाइन मंगवाया गया। स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के सत्यापन के प्रक्रिया को गैर सरकारी संगठन दर्पण पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया।

14.6 ऑनलाइन मूल्य निगरानी प्रणाली:

एन.आई.सी. द्वारा इन-हाऊस विकसित ऑनलाइन एप्लीकेशन मूल्य निगरानी तंत्र के माध्यम से 22 आवश्यक वस्तुओं की प्रतिदिन के खुदरा एवं थोक मूल्यों को भारत के सभी 114 केन्द्रों से एकत्रित किया जा रहा है।

देश भर में स्थित 114 केन्द्रों से प्राप्त होने वाले 22 आवश्यक वस्तुओं के मूल्य आंकड़ों के संग्रहण और समेकन की प्रक्रिया को पूर्णतः स्वचालित बनाया गया है। रिपोर्टें तैयार की जाती हैं और विभिन्न नीति-निर्माता प्राधिकारियों को परिचालित की जाती है। पी.एम.सी. के अंतर्गत कार्यशील एन.आई.सी. ने हाल ही में दैनिक मूल्य रिपोर्ट को तर्कसंगत बनाया तथा मूल्य रिपोर्टिंग में भिन्नता, उतार-चढ़ाव इत्यादि को दर्शाने वाली रंगीन कोडिंग जैसे नई विशेषताओं को शामिल किया है।

14.7 कॉन्फोनेट

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, उपभोक्ताओं के लिए मोबाइल एप का आरंभ इत्यादि जैसी विभिन्न अन्य सूचना प्रौद्योगिकी पहलें की गईं।

14.8 ऑनलाइन मॉडल अनुमोदन प्रणाली

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।

14.9 आयातकों का ऑनलाइन पंजीकरण

ऑनलाइन आवेदन और अनुमोदन के लिए, विधिक मापविज्ञान के बाट एवं माप उपकरणों के आयातकों के पंजीकरण की प्रक्रिया को स्वचालित किया गया है।

14.10 दालों के लिए अधिप्रापण और निपटान प्रणाली

विभिन्न एजेंसियों (जैसे एफ.सी.आई., नेफेड, एस.एफ.ए.सी.एक्स., एम.एम.टी.सी., और एस.टी.सी.) द्वारा मूल्य स्थिरीकरण कोष के तहत दालों और कृषि-बागवानी वस्तुओं की अधिप्राप्ति/आयात और निपटान को ऑनलाइन सूचित किया गया। इससे उच्च अधिकारियों को अधिप्राप्ति/आयात और निपटान के संबंध में निर्णय लेने में सहायता भी मिली। यह सॉफ्टवेयर उपलब्ध स्टॉक स्थिति संबंधी जानकारी प्रदान करता है।

14.11 अन्य ई-गवर्नेंस पहल:

विभिन्न ई गवर्नेंस परियोजनाओं जैसे कि पी.एफ.एम.एस., आरटीआई (सूचना का अधिकार) सॉफ्टवेयर, ई- समीक्षा, संसद प्रश्नोत्तर, बी.ए.एस. (बायोमीट्रिक उपस्थिति प्रणाली), ई आगन्तुक, सीपीजीआरएएमएस, वीएलएमएस (वीवीआईपी पत्र निगरानी प्रणाली), एवीएमएस (प्रत्यायित रिक्ति निगरानी प्रणाली, ई टेंडरिंग/निविदा एवं प्रोक्योरमेंट एवं डीओपीटी साइट पर दिये गये रिक्ति के विवरण और स्पैरो, 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।



स्वयं को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाने के लिए

ग्राहक अपने अधिकार जानें



एक सतर्क उपभोक्ता बनें, अपने अधिकार जानें

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

शिकायत कहां करें?

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



उपभोक्ता मामले विभाग

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

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

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर
1800-11-4000

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

उत्सुकता जगाने वाले विज्ञापन
आपको मूर्ख बना सकते हैं!

*शर्तें लागू के बारे में पूछताछ करें



अब केवल ₹14.5 लाख* में

*शर्तें लागू



जाँच करें *शर्तें लागू
का क्या मतलब है?

- * कलब सदस्यता 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/स्पष्टीकरण 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
द्वारा जनहिट में जारी

अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए www.nationalconsumerhelpline.in और www.core.nic.in (टोल फ्री नंबर 1800-11-4000) पर भी लीग इन कर सकते हैं।
अपने शिकायतों के संबंध में शिकायत दर्ज करवाने के लिए www.gama.gov.in पर लीग इन करें।

अध्याय-15

15. अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों/दिव्यांग/भूतपूर्व सैनिक/ई.डब्लू.एस. अधिकारियों की संख्या

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

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

15.2 अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ा वर्ग/दिव्यांगों/भूतपूर्व सैनिकों/महिला कर्मचारियों की संख्या दर्शाने वाला विवरण

(31.12.2019 की स्थिति के अनुसार)

पद समूह	स्वीकृत संख्या	तैनात कर्मचारियों की कुल संख्या	कालम 3 में से निम्नलिखित से संबंधित कर्मचारियों की संख्या								
			अनु. जाति	अनु. ज.जा.	अन्य पिछड़े वर्ग	दिव्यांग			भूतपूर्व सैनिक	महिला	आर्थिक रूप से पिछड़े वर्ग के व्यक्ति
						दृष्टि बाधित	श्रवण दिव्यांग	अस्थि दिव्यांग			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
समूह क	186	150	21	9	18	00	00	02	02	21	00
समूह ख (राजपत्रित)	175	120	16	7	11	00	00	04	00	22	00
समूह ख (अराजपत्रित)	244	151	24	8	39	01	01	03	00	36	00
समूह ग	595	302	42	23	40	00	01	01	01	32	00
कुल	1200	723	103	47	108	01	02	10	03	111	00

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

राष्ट्रीय परीक्षणशाला – कोलकाता

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली

विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची

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

15.3 भारतीय मानक ब्यूरो में अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों एवं दिव्यांग व्यक्तियों के लिए आरक्षण।

31 दिसंबर, 2019 के अनुसार, समूह क (वैज्ञानिक संवर्ग एवं गैर वैज्ञानिक संवर्ग), ख एवं ग (पूर्व में समूह घ, सहित) कुल कर्मचारियों की संख्या 1217 थी। अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ा वर्गों एवं दिव्यांग व्यक्तियों के समूहवार प्रतिनिधित्व नीचे दिये गये हैं:

समूह	वर्तमान स्थिति	अनुसूचित जाति	अनुसूचित जनजाति	अन्य पिछड़ा वर्ग	दिव्यांग	दिव्यांग-अनुसूचित जनजाति	भूतपूर्व सैनिक
क (वैज्ञानिक एवं गैर-वैज्ञानिक संवर्ग)	452	86	29	102	04	01@	02
ख	361	66	14	06	05	-	-
ग	308	69	36	73	15	-	01
घ*	96	38	03	02	02	-	-
कुल	1217	259	82	183	26	01	03

महानिदेशक और अपर महानिदेशक को संख्या में शामिल नहीं किया गया है, क्योंकि वे केंद्रीय प्रतिनियुक्ति पर हैं।

केंद्रीय सतर्कता अधिकारी को संख्या में शामिल नहीं किया गया है, क्योंकि वे केंद्रीय प्रतिनियुक्ति पर हैं।

@ 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।

* छोटे 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।

भर्ती की आगामी प्रक्रिया में, दिव्यांग अभ्यर्थियों के लिए रिक्त पदों को कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग के दिशा-निर्देशों के अनुरूप चिन्हित किया गया है।

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

दिनांक 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार, कुल स्वीकृत पदों की संख्या के सापेक्ष अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ा वर्गों/भूतपूर्व सैनिकों के पदों की स्थिति नीचे दी गई है:

पद-समूह	स्वीकृत पद	तैनात कर्मचारियों की कुल संख्या	कालम 3 में से निम्नलिखित से संबंधित कर्मचारियों की संख्या							
			अनुसूचित जाति	अनुसूचित जनजाति	अन्य पिछड़ा वर्ग	दिव्यांग			भूतपूर्व सैनिक	तैनात महिला कर्मचारियों की संख्या
						दृष्टि बाधित	श्रवण दिव्यांग	अस्थि दिव्यांग		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
समूह क	96	76	11	04	10	शून्य	शून्य	01	शून्य	08
समूह ख. राजपत्रित	105	63	07	05	11	शून्य	शून्य	01	शून्य	08
समूह ख, अराजपत्रित	148	90	18	07	25	शून्य	01	02	शून्य	21
समूह ग	366	156	19	05	09	शून्य	01	शून्य	01	16
कुल	715	385	55	21	55	शून्य	01	04	01	53

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


@consaff
@jagograhakjago



davp_0810113006@1617

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें : www.consumerhelpline.gov.in

16. दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें

16.1 विभिन्न समूहों में दिव्यांग व्यक्तियों की संख्या दर्शाने वाला विवरण (31.12.2019 की स्थिति के अनुसार)

पद समूह	स्वीकृत पद	तैनात कर्मचारियों की संख्या	कॉलम 3 में से शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारियों की संख्या		
			दृष्टि बाधित	श्रव्य दिव्यांग	अस्थि दिव्यांग
1	2	3	4	5	6
समूह क	186	150	00	00	02
समूह ख (राजपत्रित)	175	120	00	00	04
समूह ख (गैर- राजपत्रित)	244	151	01	01	03
समूह ग	595	302	00	01	01
कुल	1200	723	01	02	10

16.2 भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) में दिव्यांग कर्मियों के लिए लाभार्थ स्कीमें :

- भारत सरकार के निर्देशानुसार दिव्यांग व्यक्तियों को समूह क, ख, ग एवं घ पदों के तहत सीधी भर्ती में 4% आरक्षण प्रदान किया जा रहा है। इसके अलावा, समूह ग एवं घ में पदोन्नति की स्थिति में 4% रिक्तियां, जिसमें सीधी भर्ती, जो 75% से अधिक न हो, को दिव्यांगों के लिए भी आरक्षित किया जा रहा है।
- भारतीय मानक ब्यूरो सामान्य कर्मचारियों के लिए अनुमत्य 8 आकस्मिक अवकाश के बदले में दिव्यांगों को 12 आकस्मिक अवकाश भी प्रदान करता है।
- 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।

16.3 राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एन.टी.एच.) में दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें:

“दिव्यांग व्यक्तियों के लिए लाभार्थ कार्यकलापों” के संबंध में, यह सूचित किया जाता है कि इस कार्यालय ने एन.टी.एच. की सभी विद्यमान क्षेत्रों में दिव्यांग व्यक्तियों के लिए लिफ्ट, सीढ़ियों तथा शौचालय सुविधाओं की अपेक्षताओं का सफलतापूर्वक कार्यान्वयन और अनुपालन किया है।

16.4 कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में शिकायत समिति का गठन

16.4.1 उपभोक्ता मामले विभाग

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, 25 मई, 2017, 18 जून, 2018, 8 नवंबर, 2018 और 09 जनवरी, 2020 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:-

क्रम सं.	अधिकारी का नाम	पदनाम
1	अपर सचिव	अध्यक्षा
2	निदेशक (बी.आई.एस.)	सदस्य
3	वाई.डब्ल्यू.सी.ए. से प्रतिनिधि	सदस्य
4	अवर सचिव (सी.पी.यू.)	सदस्य – सचिव
5	सहायक निदेशक (पी.एम.सी.)	सदस्य

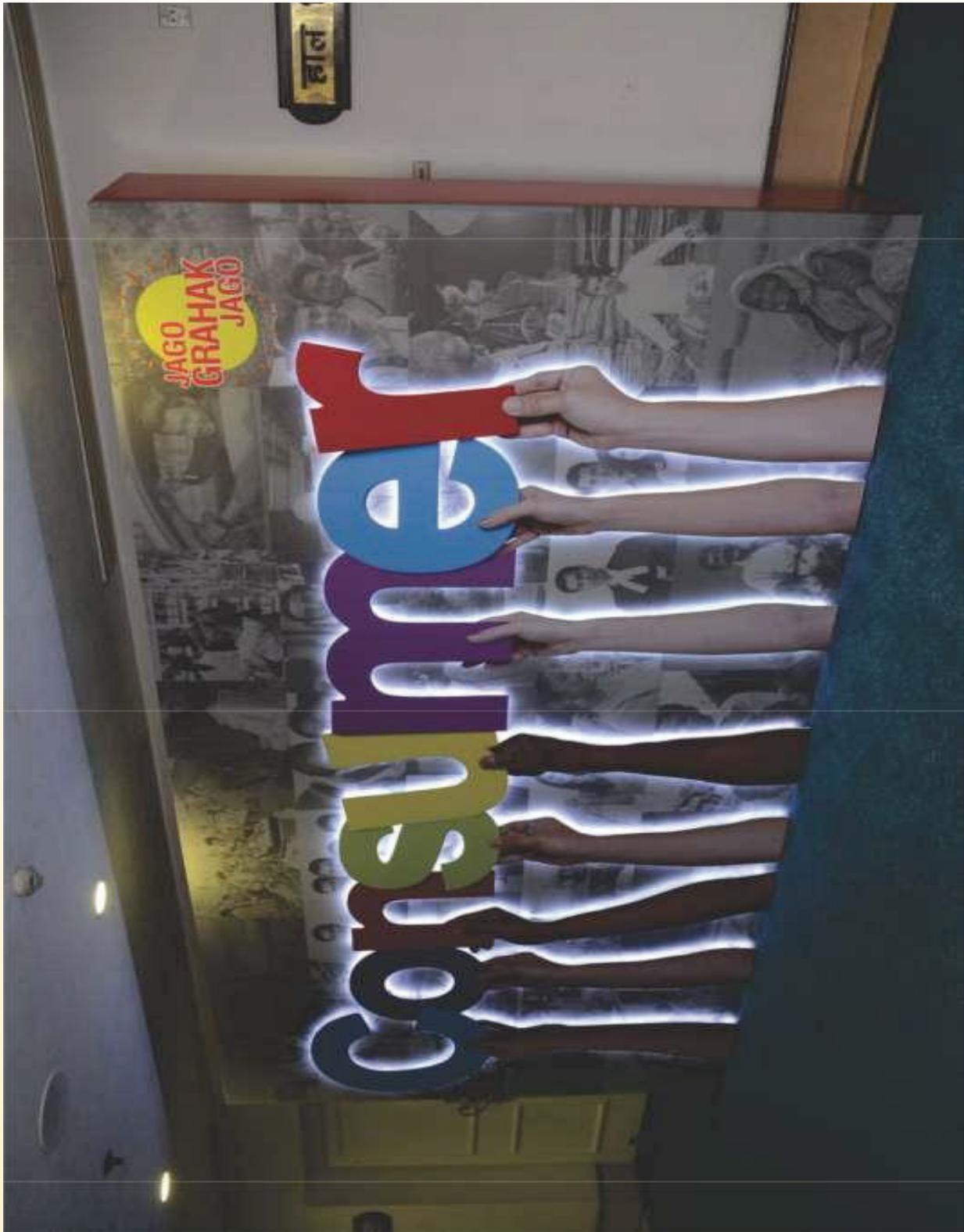
2. शिकायत समिति, महिला सेल के रूप में भी कार्य करती है जो व्यापक तौर पर निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करता है:

- (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।

16.4.2 विधिक मापविज्ञान

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



ग्राहक अपने अधिकार जानें

Consumer

जागो
ग्राहक
जागो

अधिकार है

सुरक्षा का

अधिकार है

निवारण का

अधिकार है

शिकायत का

अधिकार है

शिक्षा का

अधिकार है

चयन का

अधिकार है

सुनने का

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



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110 001
www.consumeraffairs.nic.in



ऑनलाईन शिकायतें:
www.consumerhelpline.gov.in



@constaff



@jaggrahakjago



17. पूर्वोत्तर राज्यों में की गई पहलें

17.1 पूर्वोत्तर क्षेत्र में विधिक मापविज्ञान

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।

17.2 सूचना, शिक्षा और सम्पर्क (आई.ई.सी.)

दूरदर्शन और आकाशवाणी के विभिन्न केन्द्रों के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता संदेश को पूर्वोत्तर क्षेत्रों में फैलाया गया। आकाशवाणी के माध्यम से स्थानीय भाषाओं जैसे कि असमिया, खासी, गारो, मिजो, मणिपुरी और नागामिज में पूर्वोत्तर क्षेत्रों के लिए विशिष्ट अभियान का प्रसारण किया गया।

17.3 मूल्य निगरानी प्रभाग

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 10 केंद्रों अर्थात् ईटानगर, गुवाहाटी, इम्फाल, शिलांग, तूरा, जोवाई, आईजोल, दीमापुर, गंगटोक और अगरतला सहित 114 केंद्रों से आंकड़े प्राप्त किए जाते हैं।

मूल्य निगरानी कक्ष द्वारा राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र के सुदृढ़ीकरण की स्कीम को कार्यान्वित किया जा रहा है। पूर्वोत्तर राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र को सुदृढ़ बनाने के लिए पी.एम.सी. द्वारा, अपनी मूल्य निगरानी तंत्र के सुदृढ़ीकरण की स्कीम के तहत, वर्ष 2019-20 के दौरान, मेघालय की राज्य सरकार को वित्तीय सहायता प्रदान की गई और अरुणाचल प्रदेश से प्राप्त प्रस्ताव को प्रोसेस किया जा रहा है।

मूल्य स्थिरीकरण कोष निधि से ब्याज रहित अग्रिम केन्द्रीय एजेंसियों एवं राज्य स्तरीय कायिक निधि दोनों के लिए किये जा सकते हैं। राज्य स्तरीय कायिक निधि का निर्माण भारत सरकार एवं राज्य के बीच 50:50 के अनुपात में साझेदारी पैटर्न के साथ किया 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 2018-19 में, अभी तक, मिजोरम ने बफर से दालों के उठान में रूचि दिखाई है।

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

17.4 उपभोक्ता संरक्षण

वर्ष 2019-20 के दौरान पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए चिन्हित 10% एकमुश्त प्रावधानों का स्कीम-वार व्यय/उपयोग को दर्शाता हुए विवरण:-

(लाख रुपये में)

क्रम सं.	स्कीम का नाम	पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए आबंटन (सं.अनु. 2019-20) (लाख रुपये में)	व्यय 2019-20 (26.12.2019 की स्थिति के अनुसार)
1.	उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण		
	.00.31,	10.00	9.79
	.00.35	50.00	-
2.	कानफोनेट		
	2552 (01.99.13)	290.00	253.00
	कुल		262.79

17.5 राष्ट्रीय परीक्षणशाला, गुवाहाटी द्वारा पूर्वोत्तर क्षेत्रों में की गई गतिविधियां

देश के पूर्वोत्तर क्षेत्र से सामग्री तथा तैयार उत्पादों के परीक्षण, मूल्यांकन और गुणता नियंत्रण अपेक्षताओं का पूरा करने के उद्देश्य से वर्ष 1996 में सी.आई.टी.आई. कॉम्प्लेक्स, कालापहाड़, गुवाहाटी – 78106, जिसे असम सरकार से भाड़े पर लिया गया था. पर एन.टी.एच. की सेटेलार्ड शाखा की स्थापना की गई थी। वाणिज्य निदेशक, असम सरकार द्वारा इसके कार्यालय के लिए सात शेड्स और प्रयोगशाला परिसर के लिए लगभग 12,600 वर्ग फीट क्षेत्र तथा एक हॉस्टल ब्लॉक प्रदान किया गया था। एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी की स्थापना उपभोज्य इंजीनियरिंग उत्पादों के गुणता आश्वासन के माध्यम से पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास का दृष्टिगत रखते हुए की गई थी।

17.5.1 वर्तमान में, एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी अपने ग्राहकों को निम्नलिखित सेवाएं प्रदान करता है:

- i) विभिन्न इंजीनियरिंग सामग्री अर्थात् सिविल एवं कैमिकल (बिल्डिंग सामग्री, पेवर ब्लॉक्स, कोयला, एडमिक्सचर इत्यादि) मैकेनिकल (टी.एम.टी., स्ट्रक्चरल स्टील, एल्युमीनियम सेक्शन इत्यादि) का परीक्षण और गुणता मूल्यांकन
- ii) सीमेंट, जल, सामान्य रसायन, स्टील इत्यादि की परीक्षण पद्धतियों में प्रशिक्षण प्रदान करना
- iii) प्रयोगशाला स्थापना, सीरिमिक सामग्री इत्यादि की गुणता के क्षेत्र में परामर्शी सेवाएं प्रदान करना
- iv) विभिन्न गैर-सरकारी संगठनों और अन्य संगठनों द्वारा किए गए परियोजना कार्य में एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र) गुवाहाटी में विद्यमान सुविधाओं के आधार पर भागीदारी।

17.5.2 एन.टी.एच., गुवाहाटी द्वारा पूर्वोत्तर क्षेत्र में किए गए कार्यकलाप:

उपभोक्ताओं को सम्पूर्ण रूप से सेवाएं प्रदान करने के लिए, एनटीएच (एनईआर), गुवाहाटी के पास क्षेत्र के दोनों सेक्टरों अर्थात् “कृषि-आधारित और खनिज-आधारित” उद्योगों में बढ़ते औद्योगिकीकरण के संचलन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाने की गुंजाईश है। अतः, इस क्षेत्र के लिए भावी योजना नीचे दी गई है:

- क) जैविक और अजैविक उत्पादों, गैस विश्लेषण, जल परीक्षण इत्यादि के परीक्षण के लिए परीक्षण सुविधाओं का सृजन करते हुए विद्यमान कैमिकल प्रयोगशाला का संवर्धन
- ख) मिक्स डिजाईन, सैनिटरी वेयर्स, रिफ्रैक्ट्री, और सिविल इंजीनियरिंग उत्पादों के गैर-विध्वंसक परीक्षण की परीक्षण सुविधाओं का सृजन करते हुए विद्यमान सिविल प्रयोगशाला का संवर्धन
- ग) मैकेनिकल में नई परीक्षण सुविधाओं का सृजन करते हुए, मैकेनिकल प्रयोगशाला का संवर्धन
- घ) इंजीनियरिंग उत्पाद, बिलेट्स, स्टील प्लेट्स और सीमा सड़क संगठन की अपेक्षाएं इत्यादि

17.5.3 एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी का कार्यकरण और वर्तमान परिदृश्य:

पूर्वोत्तर क्षेत्र में अवसंरचनात्मक विकास को मुख्य धारा से जोड़ने के लिए भारत सरकार की नीति की अनुपालन के क्रम में, एन.टी.एच ने विद्यमान अर्ध-स्थायी शेड्स की व्यवस्था को चरणबद्ध रूप से समाप्त करते हुए, 11वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी के लिए एक स्थायी कार्यालय-सह-प्रयोगशाला-भवन के निर्माण का निर्णय लिया है। स्थायी कार्यालय-सह-प्रयोगशाला-भवन का निर्माण कार्य पूरा हो चुका है और इसे सी.पी.डब्ल्यू.डी. द्वारा आधिकारिक रूप से एन.टी.एच. को सौंप दिया गया है। नए भवन का उद्घाटन दिनांक 19.02.2016 को किया गया। नए भवन का उद्घाटन माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री, श्री राम विलास पासवान जी द्वारा किया गया।

एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी क्षेत्र को विनियमित करने में आने वाली बाधाओं को पार करते हुए सुविधाओं का इष्टतम उपयोग करता है। क्षेत्र यह आशा करता है कि चारों ओर उभरते हुए उद्योग और जीवन के सभी क्षेत्रों से उपभोक्ता, उनके उत्पादों के मूल्यांकन और गुणता आश्वासन का उपयोग एक मंच पर करेंगे।

17.6 भारतीय मानक ब्यूरो

31 दिसम्बर, 2019 की स्थिति के अनुसार पूर्वोत्तर के सभी सात राज्यों में कुल कार्यशील लाइसेंसों की संख्या 1267 (उत्पाद प्रमाणन के लिए 587 लाइसेंस और हॉलमार्किंग के लिए 680 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 बॉर्स) कोरोगेटेड और सेमी कोरोगेटेड एस्बेस्टोस सीमेंट शीट, पैकबंद पेयजल के लिए पेट बोतलों एवं जारों तथा प्लाईवुड आदि जैसे उत्पादों का परीक्षण करती है।



"उपभोक्ता बाजार का सबसे महत्वपूर्ण अंग होते हैं। वे आर्थिक समृद्धि के पोषक भी होते हैं। हम उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण हेतु प्रतिबद्ध रहते हैं, जो एक सकारात्मक आर्थिक माहौल सृजित करता है।"

- नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री

कोई
शिकायत

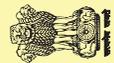
कोई
परिवाद

कोई
उत्पाद

कोई
सेवा



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



भारत सरकार
उपभोक्ता मामले विभाग
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

@consaff
 @jagograhakjago

1 4 4 0 4

राष्ट्रीय
उपभोक्ता
हेल्पलाइन



“ उपभोक्ता बाजार का सबसे महत्वपूर्ण अंग होते हैं। वे आर्थिक समृद्धि के पोषक भी होते हैं। हम उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण हेतु प्रतिबद्ध रहते हैं, जो एक सकारात्मक आर्थिक माहौल सृजित करता है। ”

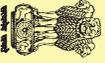
— नरेन्द्र मोदी
प्रधानमंत्री



जाबो
ग्राहक
जाबो



उपभोक्तागण : अधिकतम खुदरा
मूल्य से अधिक भुगतान नहीं करें
अधिकतम खुदरा मूल्य से
अधिक दाम वसूल करना दंडनीय है



भारत सरकार
उपभोक्ता मामले विभाग
वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in

@consaff
@jaagrakjago



14404

राष्ट्रीय
उपभोक्ता
हेल्पलाइन



भारत सरकार

उपभोक्ता मामले, खाद्य और
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

कृषि भवन, नई दिल्ली-110001

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