

वार्षिक रिपोर्ट 2020-21



उपभोक्ता
मामले विभाग

जागो
ग्राहक
जागो



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



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



@consaff
@jagograhakjago



वार्षिक रिपोर्ट 2020-2021



सत्यमेव जयते

उपभोक्ता मामले विभाग

कृषि भवन, नई दिल्ली- 110001

consumeraffairs.nic.in





विषय सूची

1. विभाग और उसे दिया गया अधिदेश	1
2. उपभोक्ता मामले विभाग का सिंहावलोकन	09
3. उपभोक्ता हिमायत	21
4. उपभोक्ता संरक्षण	31
5. उपभोक्ता विवाद प्रतितोष	41
6. उपभोक्ता सहकारिताएं	45
7. भारतीय मानक ब्यूरो	47
8. राष्ट्रीय परीक्षणशाला	67
9. बाट तथा माप	85
10. मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)	93
11. आवश्यक वस्तु विनियमन तथा प्रवर्तन	113
12. बजट एवं वित्तीय पुनरीक्षा	121
13. राजभाषा अधिनियम तथा उसके तहत बनाए गए नियमों का अनुपालन	127
14. नागरिक केंद्रित ई-गवर्नेन्स पहलें	133
15. अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग /दिव्यांग/भूतपूर्व सैनिक कर्मचारियों की संख्या	143
16. दिव्यांग व्यक्तियों के सशक्तीकरण के लिए स्कीम	147
17. प्रधानमंत्री गरीब कल्याण अन्न योजना एवं आत्मनिर्भर भारत	151
18. पूर्वोत्तर राज्यों में की गई पहलें	155






स्वर्ण आभूषण पर हॉलमार्क की जांच करें



मोबाइल एप और शिकायत पोर्टल
के माध्यम से शिकायत दर्ज करें



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

 **मार्क गुणवत्ता का प्रतीक**



@consaff
@jagograhakjago



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



1800114000
OR
14404
UMANG
www.consumerhelpline.gov.in





उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019



- 5 लाख रुपये तक का मामला दर्ज करने के लिये कोई शुल्क नहीं लगेगा।
- शिकायत दर्ज करना हुआ ज्यादा सुविधाजनक – ग्राहक अपनी सुविधानुसार किसी भी जिला उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कर सकता है।
- ग्राहक अब स्वयं अथवा अपने वकील अथवा अपने प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।
- सुनवाई के लिये कई उपभोक्ता आयोगों में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की भी सुविधा।
- 21 दिनों के अंदर स्वीकार्यता (Admissibility) पर निर्णय न होने की स्थिति में शिकायत स्वतः स्वीकृत मानी जाएगी।
- उपभोक्ता आयोग की सहमति से दोनों पक्ष मध्यस्थता द्वारा शिकायत का निवारण करवा सकते हैं।
- मध्यस्थता से होने वाले निवारण के खिलाफ कोई अपील नहीं होगी तथा उपभोक्ता आयोग में मुग्तान किया गया शुल्क भी वापस हो जाएगा।
- ग्राहक दोषपूर्ण उत्पाद या सेवा में कमी के कारण हुई क्षति की क्षतिपूर्ति की माँग उपभोक्ता आयोग में कर सकता है।
- मिलावटी / नकली सामान के निर्माता या विक्रेता को सक्षम न्यायालय द्वारा सजा का प्रावधान है।
- प्रत्येक ई-कॉमर्स इकाई द्वारा शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था करना अनिवार्य है।
- हर ई-कॉमर्स इकाई ग्राहकों की शिकायत के निवारण के लिये शिकायत अधिकारी का नाम, संपर्क विवरण और पदनाम अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी।
- हर ई-कॉमर्स इकाई ग्राहक की शिकायत की पावती (acknowledgement) 48 घंटे में देगी।
- ई-कॉमर्स इकाई प्राप्ति से एक महीने के अंदर समस्त शिकायतों का निवारण करेगी।
- प्रत्येक विक्रेता यह विवरण देगा कि वस्तु किस देश में निर्मित है।



शिकायत दर्ज कराने के लिये संपर्क करें :
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)



जनहित में जारी:

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खास एवं सार्वजनिक विवरण विभाग, भारत सरकार
कुचि भवन, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consaif
@jagograhakjago



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



www.consumerhelpline.gov.in



मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय 1

1. विभाग और उसे दिया गया अधिदेश

इस विभाग को निम्नलिखित को प्रशासित करने का दायित्व सौंपा गया है :-

- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 (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)।
- चोर बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980
- विधिक मापविज्ञान, 2009
- पैकबंद वस्तुओं का विनियमन
- बाट और माप के मानक
- मूल्य स्थिरीकरण कोष
- संप्रतीक एवं नाम (अनुचित प्रयोग का रोकथाम) अधिनियम, 1952
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016
- उपभोक्ता सहकारिताएं
- मूल्य और आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता की निगरानी
- राष्ट्रीय परीक्षणशाला

1.1 विजन

विभाग के विजन इस प्रकार हैं:

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

1.2 कार्यात्मक एवं संगठनात्मक ढांचा

- श्री पीयूष गोयल, माननीय रेल और वाणिज्य और उद्योग मंत्री ने 9 अक्टूबर, 2020 से उपभोक्ता मामले खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के मंत्री का अतिरिक्त प्रभार संभाला
- श्री रावसाहेब दानवे पाटिल, राज्यमंत्री
- श्रीमती लीना नंदन, आईएएस, सचिव (उपभोक्ता मामले)
- विभाग में दो संयुक्त सचिव और एक आर्थिक सलाहकार सहित एक अपर सचिव, एक वरिष्ठ आर्थिक सलाहकार, एक प्रधान सलाहकार (लागत), एक सलाहकार (लागत) तैनात हैं।

विभाग का संगठनात्मक चार्ट अनुलग्नक-I में है।

1.3 सिटिजन चार्टर

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

1.4 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4 के तहत नागरिकों को उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना को विभाग की वेबसाइट <http://consumeraffairs-nic-in> पर उपलब्ध करा दिया गया है। अधिनियम के तहत जनता को सूचना प्रदान करने हेतु विभिन्न प्रभागों के लिए संबंधित प्रथम अपीलीय अधिकारियों के विवरण सहित केन्द्रीय जनसूचना अधिकारियों की सूची भी विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है। विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन की स्थिति और केन्द्रीय सूचना आयोग (सी. आई.सी.) को भेजी गई रिपोर्ट के ब्यौरे आदि को भी वेबसाइट में सूचना का अधिकार खंड के अंतर्गत दर्शाया गया है। दिनांक 22 मई, 2013 से आर.टी.आई. वेब पोर्टल आरंभ होने के उपरान्त ऑनलाइन प्राप्त होने वाले आर.टी.आई. आवेदनों और प्रथम अपीलों पर ऑनलाइन कार्रवाई की जाती है। जनवरी, 2020 से दिसम्बर, 2020 के दौरान विभाग में भौतिक रूप से प्राप्त आवेदनों के अतिरिक्त, ऑन लाइन पोर्टलों के माध्यम से 1050 आर.टी.आई. आवेदन और 48 प्रथम अपीलें प्राप्त हुईं। इनमें से सभी आवेदनों और 47 प्रथम अपीलों का निपटान वर्ष के दौरान किया गया। आवेदकों द्वारा किये गये आर.टी.आई. आवेदनों और प्रथम अपीलों की ऑनलाइन फाइलिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए, विभाग के तहत कार्य कर रहे अधीनस्थ कार्यालयों, जैसे राष्ट्रीय परीक्षणशाला और भारतीय मापविज्ञान, भारतीय मानक ब्यूरो जैसे स्वायत्त संगठन और राष्ट्रीय उपभोक्ता प्रति आयोग जैसे अर्ध-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 रही है ।

1.5 सतर्कता

उपभोक्ता मामले विभाग में एक अंशकालिक मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) हैं। 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।

विभाग के स्वायत्त संगठन भारतीय मानक ब्यूरो, विभाग के अधीन बहुराज्यीय सहकारी संगठन राष्ट्रीय सहकारी उपभोक्ता संघ 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 गई है ।

विभाग ने सतर्कता प्रभाग ने “सतर्क भारत, समृद्ध भारत” या “ विजिलेंट इंडिया, प्रौसेपेरस इंडिया ” विषय पर 27.10.2020 से 2.11.2020 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया। सप्ताह के दौरान विभाग के अधिकारियों और कर्मचारियों द्वारा अखंडता का संकल्प लिया गया। एक निबंध प्रतियोगिता का आयोजन किया गया और विभाग के कर्मचारियों को “बोया पेड़ बबूल का आम कहां से खाय” शीर्षक वृत्तचित्र दिखाई गई। विभाग के अंतर्गत भारतीय मानक ब्यूरो, राष्ट्रीय परीक्षणशाला और अन्य संगठनों ने भी सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया। विभाग के सोशल मीडिया हैंडल्स “सतर्क भारत, समृद्ध भारत” का संदेश का प्रसार करने के लिए प्रयोग किया गया।

1.6 राष्ट्रीय सूचना केंद्र (एनआईसी)

विभाग द्वारा एक वेब पोर्टल <https://consumerhelpline-gov-in> के नए संस्करण इंग्राम वी 3 का शुभारंभ किया गया। अपग्रेडेड संस्करण देश में उपभोक्ताओं को जागरूक करने तथा सूचना प्रदान करने हेतु क्षेत्र विशिष्ट एफएक्यू प्रदान करती है। विभाग ने उपभोक्ता शिकायतों के तुरंत और प्रभावी निपटान हेतु कई कंपनियों को भी लाया है।

ऑनलाइन एप्लीकेशन “मूल्य निगरानी प्रणाली” के माध्यम से देश भर के 122 केंद्रों से 22 आवश्यक वस्तुओं के खुदरा और थोक मूल्य दैनिक आधार पर ऑनलाइन एकत्र किए जा रहे हैं। विभाग से मात्रात्मक डाटा संग्रहण को सुनिश्चित करने के लिए एक नया जियो-टैग पीएमएस एप को प्रारंभ किया गया है।

कोविड-19 महामारी द्वारा उत्पन्न समस्याओं का सामना करने के लिए विभाग ने फेस मास्क के विनिर्माण, उपलब्धता से संबंधित सूचना से सम्पन्न वेबपेज प्रारंभ किया है। उपभोक्ताओं को जरूरत के समय पर सक्षम बनाने के लिए मास्क विनिर्माताओं को एक निर्देशिका दी गई है।



उपभोक्ताओं को सुविधाजनक रूप से कहीं जाने की जरूरत से मुक्त होकर अपने स्थान पर बैठकर उपभोक्ता आयोग में मामला दर्ज करने की सुविधा प्रदान करते हुए कानफोनेट स्कीम में एक ऑनलाइन ई-फाईलिंग सुविधा प्रारंभ की है।

उपभोक्ताओं के कल्याण को संवर्धित और संरक्षित करने के लिए और देश में उपभोक्ता आंदोलन को सुदृढ़ करने के लिए वित्तीय सहायता हेतु उपभोक्ता कल्याण निधि स्कीम के तहत ऑनलाइन प्रस्ताव मांगे गये हैं। स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों (वीसीओ) के सत्यापन की प्रक्रिया को एनजीओ दर्पण पोर्टल के साथ एकृतीत किया गया है।

नेफेड के माध्यम से प्रधानमंत्री गरीब कल्याण योजना (पीएमजीकेएवाय) और आत्मनिर्भर भारत (एएनबी) के अंतर्गत सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को दालों के वितरण और निगरानी के लिए एनआइसी द्वारा एक ऑनलाइन तंत्र विकसित किया गया है।

एक नया पोर्टल <http://lm.doca.gov.in> जनता को मॉडल स्वीकृति, निदेशक नामांकन सूचना आयातकों के ऑनलाइन पंजीकरण, पैकबंद वस्तु पंजीकरण से संबंधित विविध मापविज्ञान पंजीकरणों/प्रमाणपत्रों के लिए आवेदन भरने हेतु आरंभ किया गया है।

पीएसएफ बफर स्टॉक के प्रबंधन हेतु एक ऑनलाइन तंत्र और एक डैशबोर्ड दिया गया है। मूल्य वृद्धि की स्थिति में, मूल्य में नरमी लाने के लिए बफर स्टॉक को रिलीज किया जाता है ताकि आम आदमी को उचित कीमत पर दालों और सब्जियों जैसी खाद्य पदार्थों की आसानी से उपलब्धता सुनिश्चित हो सके।

अधिकारियों के नाम

मुख्य अधिकारीगण

- सचिव (उपभोक्ता मामले) - श्रीमती लीना नंदन
- अपर सचिव (उपभोक्ता मामले) - श्रीमती निधि खरे
- वरिष्ठ आर्थिक सलाहकार - श्रीमती रुपा दत्ता
- संयुक्त सचिव (एएम) - श्री अनुपम मिश्रा
- संयुक्त सचिव (वीएम) - श्री विनीत माथुर
- आर्थिक सलाहकार - डॉ. कामखेंनथांग गुइटे
- ए.एस. एंड एफ.ए. - श्री जी श्रीनिवास
- सीसीए - श्री भार्गव वर्मा
- वरिष्ठ सलाहकार लागत - श्री देवेन्द्र कुमार
- सलाहकार लागत - श्री मोहम्मद हनीफ

निदेशक/उप सचिव सुश्री/श्री	प्रभाग/अनुभाग/यूनिट	अवर सचिव/उप निदेशक श्री/सुश्री	अनुभाग अधिकारी/सहायक निदेशक सुश्री/श्री
1. बी.एन. दीक्षित, निदेशक	बाट तथा माप/विधिक मापविज्ञान	आशुतोष अग्रवाल, उप निदेशक	शैलेंद्र सिंह, सहायक निदेशक दिनेश सागर, सहायक निदेशक
2. धर्मेश मकवाणा, निदेशक	भारतीय मानक ब्यूरो	अनिल कुमार पांडेय, अवर सचिव	टी.चौधरी, अनुभाग अधिकारी सुश्री सरिता भटनागर, अनुभाग अधिकारी ओमप्रकाश, अनुभाग अधिकारी
3. सीताराम मीणा, निदेशक	राष्ट्रीय परीक्षणशाला	डी. के. सोनकर, उप निदेशक	---
4. आर सी धनकर, निदेशक	संप्रतीक और नाम अधिनियम लोक शिकायत इनग्राम: एनसीएच आवश्यक वस्तु विनियमन एवं प्रवर्तन	चरणजीत गुलाटी, अवर सचिव टी टी के मुआन, अवर सचिव पी.एस. ठाकुर, अवर सचिव	---
5. आलोक कुमार वर्मा, निदेशक	एकीकृत चिंत प्रचार	पी के त्यागी, अवर सचिव सुनील कुमार मिश्रा, अवर सचिव	अनीता मीणा, अनुभाग अधिकारी कुमार सुन्दरम, अनुभाग अधिकारी देवी दयाल सिंह, अनुभाग अधिकारी रिक्त

6.	मूल्य निगरानी प्रभाग	सुश्री लाल रामदीनपुरई रेंथली, उप निदेशक सतेन्द्र कुमार, उप निदेशक संजय कौशिक, उप निदेशक	दीपक गर्ग, सहायक निदेशक
7. सिंह वीर प्रताप, निदेशक	लागत कक्ष	--	--
8. प्रदीप भटनागर, निदेशक	संसद एवं समन्वय, ओ एंड एम इकाई ई-गवर्नेंस सतर्कता	सुश्री जसबीर तिवारी, अवर सचिव (आरटीआई नोडल अधिकारी) जे.एस. रावत, अवर सचिव पी.एस. ठाकुर, अवर सचिव	अरविन्द कुमार, अनुभाग अधिकारी
9. सुरेंद्र सिंह, निदेशक	उपभोक्ता कल्याण कोष	सुश्री जयालक्ष्मी कन्नन, अवर सचिव आनंद सिंह रावत, अवर सचिव	--
10. गोकुल चंद राउत, निदेशक	उपभोक्ता संरक्षण एकक प्रत्यक्ष बिक्र	सुश्री जयश्री नारायणन, अवर सचिव अनिल कुमार पांडेय, अवर सचिव	रिक्त राकेश कुमार रोशन, अनुभाग अधि कारी
11. अभय कुमार, निदेशक	पीएमजीकेवाई/आईसी	संजय कौशिक, उप निदेशक	--
12. एस. एस. ठाकुर, निदेशक	सहकारिता	डी. के. सोनकर, उप निदेशक	धनराज, अनुभाग अधिकारी
13. संजय कुमार प्रसाद (उप सचिव)	स्थापना सामान्य प्रशासन रोकड	अनिल कुमार पांडेय, अवर सचिव चरणजीत गुलाटी, अवर सचिव किशन लाल, अवर सचिव	रोशन बर्मन, अनुभाग अधिकारी धर्मेन्द्र, अनुभाग अधिकारी एस.महेश, अनुभाग अधिकारी
14. उप निदेशक संयुक्त निदेशक- रिक्त	राजभाषा	--	श्री अशोक कुमार, सहायक निदेशक
15. एनआईसी प्रकोष्ठ	--	--	--
(i) एन नटराजन, तकनीकी निदेशक			

स्वर्ण आभूषण पर हॉलमार्क की जांच करें



मोबाइल एप और शिकायत पोर्टल
के माध्यम से शिकायत दर्ज करें



जनहित में जारी:

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@jagograhakjago



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



www.consumerhelpline.gov.in



UMANG

मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय— 2

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।

1986 में अधिनियमित, उस समय के अद्वितीय विधान उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के साथ और 1997 के शुरुआत में ही उपभोक्ता मामलों को समर्पित एक अलग सरकारी विभाग की स्थापना करके, भारत उपभोक्ता हिमायत में अग्रणी था।

भारत में नया उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 20 जुलाई, 2020 को 1986 के पुराने अधिनियम को प्रतिस्थापित करते हुए लागू हुआ। नया अधिनियम भारत में उपभोक्ता विवादों के प्रशासन और निपटान में आमूल-चूल परिवर्तन लाता है। इसमें मिलावट और भ्रामक विज्ञापनों के लिए कारावास सहित सख्त दंड का प्रावधान है। सबसे महत्वपूर्ण है कि यह ई-वाणिज्य के माध्यम से उत्पाद की बिक्री हेतु नियमों तैयार करता है। इस अधिदेश को निम्नलिखित के द्वारा कार्य में परिवर्तित किया गया—

- उपभोक्ताओं को सूचित 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 एक दृष्टि में

प्रधानमंत्री गरीब कल्याण पैकेज को स्वीकृति

कोविड-19 द्वारा आर्थिक व्यवधान के कारण गरीबों को होने वाली कठिनाइयों को दूर करने के लिए कोविड-19 की आर्थिक प्रतिक्रिया के एक भाग के रूप में प्रधानमंत्री गरीब कल्याण पैकेज के तहत दालों के वितरण हेतु विभाग को जिम्मेदारी सौंपी गई। इस पैकेज के साथ-साथ प्रत्येक एनएफएसए लाभार्थी परिवार को प्रति माह एक किग्रा. दालों का प्रावधान शामिल है। गरीबों को प्रोटीन की पर्याप्त उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए अप्रैल से जून, 2020 तक की अवधि के लिए मूंग, तूर, चना और उड़द जैसी दालें वितरित की गईं।

जून 2020 में, पीएमजीकेएवाय पैकेज को नवंबर, 2020 के अंत तक 3 महीने की प्रारंभिक अवधि से आगे बढ़ाया गया। इस पांच महीने की अवधि के दौरान, एनएफएसए लाभार्थी परिवारों को प्रति माह प्रति परिवार 1 कि.ग्रा. चना निःशुल्क प्रदान किया।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम लागू हुआ

20 जुलाई, 2020 से उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 लागू हुआ। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों को प्रभावी करने के लिए आवश्यक नियमों और विनियमनों को अधिसूचित किया गया। 23 जुलाई, 2020 को केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना के लिए राजपत्र अधिसूचना प्रकाशित की गई। सीसीपीए श्रेणी कार्रवाई के मामलों को विनियमित करना, विनिर्माताओं द्वारा भ्रामक दावों के साथ-साथ विविध कंपनियों और संगठनों द्वारा दी जाने वाली उत्पादों तथा सेवाओं के डंड और वापसी के मुद्दों पर निर्णय लेगा। सीसीपीए ने मंत्रालय और भारतीय मानक ब्यूरो के, विभिन्न स्तरों पर अतिरिक्त कार्यभार देखने वाले अधिकारियों के साथ कार्य करना शुरू कर दिया है।

आवश्यक वस्तु अधिनियम का संशोधन

आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 को 05 जून, 2020 को प्रख्यापित एक अध्यादेश के माध्यम से संशोधित किया गया। उपरोक्त की सूचना देते हुए और अध्यादेश के पीछे मनोभाव तथा औचित्य को बताते हुए सभी मुख्य सचिवों को एक पत्र भी लिखा गया। दिनांक 27.09.2020 को अनाज, खाद्य तेलों, दालों, तिलहनों, आलू और प्याज को गैर-विनियमित करते हुए आवश्यक वस्तु (संशोधन) अधिनियम, 2020 द्वारा आवश्यक वस्तु (संशोधन) अध्यादेश, 2020 को विस्थापित किया गया। विस्तारित संशोधन के साथ अधिनियम का संशोधित प्रावधान सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को भेजा गया।

आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों की निगरानी

मंत्रियों के समूह की बैठक नियमित रूप से आवश्यक खाद्य पदार्थों की कीमतों और उपलब्धता के संबंध में आयोजित की गई। इसके साथ-साथ मंत्रियों के समूह ने निर्देश दिया कि कीमतों को कम करने के लिए दालों की खुदरा आपूर्ति हेतु एक तंत्र तैयार और प्रस्तुत किया जाए। आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की समीक्षा के लिए वर्ष के दौरान कई बार बैठक की गई। मंत्रालयी समिति ने भी आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की समीक्षा के लिए बार-बार बैठकें कीं। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के साथ अनेक वीडियो कॉन्फ्रेंसों का आयोजन कल्याणकारी स्कीमों/सीधी बिक्री के तहत प्रयोग हेतु आयातित प्याज के वितरण की स्थिति और बफर से दालों के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की मांग की समीक्षा के लिए किया गया।

विशेष रूप से प्याज, आलू और दालों के संबंध में कीमतों की स्थिति निगरानी की गई। अंतर-मंत्रालयी समिति की बैठकों में और सचिवों की समिति की बैठकों में तथ्यात्मक स्थिति प्रस्तुत की गई, जिसके आधार पर मंत्रियों के समूह की स्वीकृति के साथ अपेक्षित नीतिगत निर्णय लिए गए। 21 अक्टूबर को प्याज की औसत खुदरा कीमत में पाया गया कि संशोधित आवश्यक वस्तु अधिनियम में अधिसूचित फॉर्मूलों के अनुसार मूल्य ट्रिगर का उल्लंघन हुआ है, इसलिए प्याज पर स्टॉक सीमा 23 अक्टूबर, 2020 से लागू की गई। यह

सूचित किया गया था कि थोक विक्रेताओं के लिए स्टॉक सीमा 25 मीट्रिक टन और खुदरा विक्रेताओं के लिए 2 मीट्रिक टन होगी। तत्पश्चात किसानों की वास्तविक समस्याओं को ध्यान में रखते हुए, सभी राज्यों को एक सलाह जारी की गई, जिसमें कहा गया कि स्टॉक सीमा के उल्लंघन पर कार्रवाई करते समय मंडी में खरीद की तारीख से लेकर पैकेजिंग, ग्रेडिंग आदि जैसे कार्यकलापों के लिए तीन दिन का समय दिया जा सकता है। 31 दिसंबर, 2020 को अधिसूचना के समाप्त होने की स्वीकृति मिली।

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एनटीएच) में वैज्ञानिक परीक्षण उपकरणों का संस्थापन

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी-क्षेत्र), गाजियाबाद ने निजी सुरक्षा उपकरण (पीपीई) के परीक्षण के लिए एक सिंथेटिक ब्लड पेनेट्रेशन टेस्ट मशीन इंस्टॉल किया जिसका इस्तेमाल कोविड महामारी के खिलाफ लड़ने वाले विभिन्न एजेंसियों के स्वास्थ्य देखभाल कर्मचारियों और फ्रंटलाइन कर्मचारियों द्वारा किया जाता है। एनएबीएल मान्यता वाले इस उपकरण से पीपीई किटों की वैज्ञानिक परीक्षण क्षमताओं को बढ़ाने में मदद मिलेगी।

उपभोक्ता मामले विभाग ने 42 अनिवार्य क्षेत्रों में प्राप्त औद्योगिक नमूनों के परीक्षण के लिए और क्यूसीओ और आईएस मानकों के आधार पर खिलौने के परीक्षण के लिए अपनी क्षमता बढ़ाने के लिए, राष्ट्रीय परीक्षणशाला प्रयोगशालाएं, जो एनएबीएल मान्यता प्राप्त हैं और बीआईएस को बीआईएस से मान्यता प्राप्त है, उपलब्ध कराई हैं।

2.2 ऐसे प्रमुख कार्यक्रम जिन्हें विभाग ने आयोजित किया या उनमें भाग लिए

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार के नेतृत्व में गुणवत्ता आधार ढांचा पर इंडो-जर्मन कार्यकारी दल की 7 वीं वार्षिक बैठक 16 और 17 जनवरी, 2020 के दौरान इंडिया हैबिटेट सेंटर, नई दिल्ली में आयोजित हुई। दोनों पक्षों द्वारा कार्यान्वयन के लिए कार्य योजना 2020 पर हस्ताक्षर के साथ बैठक संपन्न हुई। कार्य योजना पर सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग और महानिदेशक, जर्मन फेडरल, आर्थिक कार्य और ऊर्जा मंत्रालय द्वारा हस्ताक्षर किए गए।

दिनांक 4-5 फरवरी, 2020 को इंडिया हैबिटेट केंद्र, नई दिल्ली के दौरान भारत और जापान के उद्योग, अनुसंधान, सरकार और अन्य पणधारियों के विशेषज्ञों ने जापानी औद्योगिक मानक समिति (जेआईएससी), के साथ बीआईएस द्वारा संयुक्त रूप से आयोजित कार्यशाला में ई-मोबिलिटी के क्षेत्र में मानकीकरण अनुभवों तथा अद्यतन विकास को साझा किया है। विनिमय में चार्जिंग आधार ढांचा, सेल और बैटरी, सुरक्षा आवश्यकताओं आदि जैसे विषयों की एक व्यापक रेंज को कवर किया है।

सीएसआईआर-सीआईएमएफआर और भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा संयुक्त रूप से सीएसआईआर-सीआईएमएफआर, धनबाद में 27 जनवरी, 2020 को प्राथमिकता पर सोलिड बायोफ्यूल के लिए मानकीकरण हेतु वैज्ञानिक, शैक्षणिक और व्यावसायिक डोमेनों सहित सभी प्रासंगिक पणधारियों को संवेदनशील बनाने और एक साथ लाने के उद्देश्य से "बायोफ्यूल सोलिड पर भारतीय मानकों की

आवश्यकता” पर एक पूर्ण दिवसीय कार्यशाला का आयोजन किया गया।

माह के दौरान “शेल्फ लाइफ सेफ स्टोरेज, मिलिंग आउट-टर्न और प्रमुख दालों की अधिप्राप्ति सांकेतिक मानदंडों” पर अध्ययन की प्रगति की समीक्षा हेतु आईसीएआर-सीआईपीएचईटी के साथ एक वीडियो सम्मेलन आयोजित किया गया।

8 अक्टूबर, 2020 को “तकनीकी शिक्षा के पाठ्यक्रम के साथ मानकों का एकीकरण” पर यूजीसी, क्यूसीआई और आईआईटी विभाग के प्रतिनिधियों के साथ बीआईएस ने विशेषज्ञ समिति की पहली बैठक आयोजित की।

2.2.1 स्वच्छता पखवाड़ा समारोह

विभाग ने 16 से 18 फरवरी, 2020 तक स्वच्छता पखवाड़ा मनाया। सफाई और स्वच्छता को प्रोत्साहित करने के लिए समारोह के अंश के रूप में निम्नलिखित गतिविधियां की गईं:

- स्वच्छता अभियान चलाए गए और स्वच्छता पखवाड़ा के दौरान विभाग की वेबसाइट पर स्वच्छता पर वीडियो स्पॉट प्रदर्शित किए गए।
- स्वच्छता को बढ़ावा देने और परिवेश में स्वच्छता बनाए रखने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग के सभी अधिकारियों और कर्मचारियों द्वारा स्वच्छ भारत की शपथ ली गई।
- कृषि भवन के परिसर में नुक्कड़ नाटक की टीम द्वारा स्वच्छता बनाए रखने पर एक संतुलित और स्पष्ट संदेश दिया गया।
- विभाग में श्रमदान, एकबारगी प्रयोग करने वाले प्लास्टिक के निपटान, कार्यालय परिसर की सफाई और नुक्कड़ नाटक जैसी कई अन्य गतिविधियां की गईं।
- स्वच्छता से संबंधित विभिन्न प्रतियोगिताओं और प्रश्नोत्तरी का आयोजन किया गया और विजेताओं को पुरस्कृत किया गया।
- विभाग ने ठोस अपशिष्ट के सुरक्षित निपटान के लिए सफाई और छटाई अभियान चलाया।
- पर्यावरण विशेषज्ञों द्वारा जैव-चिकित्सा अपशिष्ट और प्लास्टिक अपशिष्ट निपटान पर सत्र प्रस्तुत किए गए।

पूरे पखवाड़े के दौरान, विभाग की आधिकारिक वेबसाइट और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों पर स्वच्छता से संबंधित जानकारीपूर्ण वीडियो प्रदर्शित किए गए। सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म जैसे इंस्टाग्राम, फेसबुक और ट्विटर पर संदेश प्रसारित करने हेतु #HarKadam SwachhtaKiOre प्रासंगिक हैशटैग का प्रयोग किया गया। सफाई को बढ़ावा देने के लिए स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों द्वारा चुने गए बाजारों में सफाई अभियान भी चलाया गया और विभिन्न उपभोक्ताओं को परिवेश में स्वच्छता बनाए रखने की आवश्यकता के बारे में बताया गया। विभाग में नियमित रूप से एकल उपयोग वाले प्लास्टिक को



बंद करने को भी प्रोत्साहित किया गया। पखवाड़ा 17 फरवरी से आरंभ हुआ और पहले दिन कृषि भवन में 'स्वच्छता पखवाड़ा' मनाया गया। विभाग के अधिकारियों और कर्मचारियों ने भाग लिया और अपने नागरिक कर्तव्य के रूप में परिवेश की स्वच्छता बनाए रखने का संकल्प लिया। अगले ही दिन 18 फरवरी को कृषि भवन में

संगीत एवं नाटक प्रभाग (सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय) की टीम द्वारा एक नुक्कड़ नाटक प्रस्तुत किया गया। टीम ने हमारे परिवेश को साफ और स्वच्छ रखने का स्पष्ट संदेश दिया।



(स्वच्छता पखवाड़ा 2020 के दौरान स्वच्छता और साफ सफाई पर प्रश्नोत्तरी)

स्वच्छता प्रतिज्ञा और नुक्कड़ नाटक के बाद विभाग ने सभी अनुभागों; गलियारों और रिकॉर्ड रूम में सफाई अभियान चलाया। इस प्रक्रिया के दौरान, कागजी अपशिष्ट, इलेक्ट्रिकल अपशिष्ट, प्लास्टिक अपशिष्ट और बैटरियों का पृथक्करण और सुरक्षित निपटान किया गया। कागजी अपशिष्ट को कम करने और स्थान की सफाई हेतु रिकॉर्ड रूम में पुराने रिकार्डों की भी समीक्षा की गई। इस संदेश "स्वयं से स्वच्छता की शुरुआत होती है" के प्रचार-प्रसार के लिए लोगों को यह बताते हुए कि किसी भी व्यक्ति को अपने कार्य स्थल या निजी क्षेत्र में बदलाव लाना चाहिए और केवल तभी पूरा देश बदलेगा, के लिए अभियान चलाया गया। स्वच्छता पखवाड़ा का 5 वाँ दिन "श्रमदान" के साथ पर्यावरण को स्वच्छ और हरा-भरा रखने के प्रयास



(स्वच्छता पखवाड़ा 2020 के समापन पर अपर सचिव, उपभोक्ता मामले ने ईसीआर एंड ई प्रभाग को स्वच्छता के लिए प्रथम पुरस्कार प्रदान किया)

के साथ शुरू हुआ। सभी कर्मचारियों ने बड़े उत्साह और उमंग के साथ इस कार्यक्रम में भाग लिया क्योंकि आस-पास में स्वच्छता बनाए रखने के लिए झाड़ू से कृषि भवन में सफाई की।

विभाग द्वारा विभिन्न विषयों पर व्याख्यान सह प्रस्तुतियां भी दी गईं। पहली प्रस्तुति का विषय ई-अपशिष्ट का सुरक्षित निपटान था और इसे 21 फरवरी को उपभोक्ता मामले विभाग के सभी कर्मचारियों और अधिकारियों को प्रस्तुत किया गया और दूसरी प्रस्तुति जैव-चिकित्सा अपशिष्ट के बारे में था। स्वच्छता पखवाड़े का समापन क्विज प्रतियोगिता के विजेताओं को पुरस्कार वितरण और स्वच्छतम अनुभाग पुरस्कार के साथ हुआ।

2.2.2 सर्तकता जागरूकता सप्ताह

दिनांक 27/10/2020 से 2/11/2020 तक विभाग और इसके प्रशासनिक नियंत्रणाधीन में जागरूकता सप्ताह मनाया गया।

विभाग में सर्तकता जागरूकता सप्ताह के दौरान विभिन्न गतिविधियों को करने के लिए एक कार्य योजना तैयार की गई और इसे अनुलग्नक के रूप में संलग्न किया गया। दिनांक 27.10.2020 को सर्तकता जागरूकता सप्ताह के पहले दिन सभी अधिकारियों और कर्मचारियों ने सतर्क सशक्त भारत के तहत " बोया पेड़ बबूल का आम कहां से खाय " विशेष वृत्तचित्र देखा। सर्तकता जागरूकता सप्ताह, 2020 के दौरान निबंध लेखन प्रतियोगिता का आयोजन किया गया। अधिकारियों और कर्मचारियों ने बड़े उत्साह के साथ भाग लिया और विजेताओं को नकद पुरस्कार और प्रमाणपत्र दिये गये। विभाग के सोशल मीडिया गतिविधियों में, विभाग की वेबसाइट पर ई-शपथ लिंक डाला गया, ट्विटर और फेसबुक एकाउंट पर बैनर पोस्ट किया गया। सर्तकता जागरूकता सप्ताह के विषय पर कृषि भवन, जाम नगर हाऊस, शास्त्री भवन में बैनर लगाए गए।

भारतीय मानक ब्यूरो मुख्यालय और उसके शाखा कार्यालयों ने निबंध लेखन प्रतियोगिता, विज प्रतियोगिता, स्लोगन प्रतियोगिता, पेंटिंग प्रतियोगिता और पोस्टर प्रतियोगिता का आयोजन किया। इसके साथ-साथ आईएस/आईएसओ 37001:2016 के अनुसार लीड ऑडिटर कोर्स दूसरे चरण में रिश्वत रोधी प्रबंधन प्रणाली पर प्रशिक्षण के लिए ई-प्रशिक्षण/ऑनलाइन प्रशिक्षण सहित प्रशिक्षण कार्यक्रम/कार्यशालाओं का आयोजन किया। उपभोक्ता मामले विभाग के प्रशासनिक नियंत्रण में राष्ट्रीय परीक्षणशाला ने भी सर्तकता जागरूकता सप्ताह बड़े उत्साह के साथ मनाया। राष्ट्रीय परीक्षणशाला के दौरान शपथ ली, विज प्रतियोगिता और प्रशिक्षण सेमिनार आयोजित किये गये।

2.2.3 संविधान दिवस का आयोजन

दिनांक 26 नवंबर, 2020 को संविधान दिवस के अवसर पर, उपभोक्ता मामले विभाग के वरीष्ठ अधिकारियों और विभाग के कर्मचारियों द्वारा भारत के माननीय राष्ट्रपति के साथ प्रस्तावना की कम्प्यूनिटी रीडिंग सुनने के लिए भाग लिया। विभाग ने 24 नवंबर, 2020 को विभाग के कर्मचारियों के लिए



(भारत के माननीय राष्ट्रपति के साथ प्रस्तावना की वर्चुअल रीडिंग)



(उपभोक्ता मामले विभाग के अधिकारियों और कर्मचारियों द्वारा भारतीय संविधान के प्रति अपनी प्रतिबद्धता को दर्शाता हुआ, हस्ताक्षरित प्रस्तावना पटल)

एक निबंध लेखन और काव्य प्रतियोगिता का आयोजन किया और निबंध एवं काव्य प्रतियोगिता के विजेताओं को पुरस्कार वितरित किया गया। इसके अतिरिक्त, संविधान के प्रति अपनी प्रतिबद्धता दर्शाने के लिए विभाग के कर्मचारियों ने प्रस्तावना पटल पर हस्ताक्षर किए। विभाग की वेबसाइट पर बैनर भी पोस्ट किए गए। इसके अतिरिक्त, भारतीय मानक ब्यूरो, स्वायत्त निकाय के वरिष्ठ अधिकारियों ने इस विभाग के नियंत्रण के तहत अपने संबंधित कार्यालयों/स्थानों से माननीय राष्ट्रपति के साथ प्रस्तावना के वाचन में भी भाग लिया। कार्यालय में नागरिक के संवैधानिक कर्तव्यों पर बैनर लगाए गए। भारतीय मानक ब्यूरो ने संवैधानिक मूल्यों पर वेबीनार/वार्त्ता आयोजित किया। इस विभाग के अधीनस्थ कार्यालय, राष्ट्रीय परीक्षणशाला ने संविधान के महत्व पर प्रस्तावना पढ़ते हुए चर्चा में भाग लेकर संविधान दिवस मनाया।

2.2.4 राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2020 समारोह:

विभाग ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के प्रावधानों पर वर्चुअल कार्यक्रम का आयोजन करते हुए 24 दिसंबर, 2020 को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस 2000 मनाया। इस कार्यक्रम में उपभोक्ता संगठनों, गैर सरकारी संगठनों, राष्ट्रीय, राज्य और जिला उपभोक्ता आयोगों, भारतीय मानक ब्यूरो और विविध उद्योग सहयोगी से 500 से अधिक प्रतिभागियों की डिजिटल उपस्थिति थी। अंतर्निहित विषय था कि अधिनियम के प्रमुख अनुच्छेदों के बारे में जागरुकता किस प्रकार से उत्पन्न किया जाए

जैसे कि व्यापारियों/विनिर्माताओं की जवाबदेयता, अनुचित व्यापार पद्धतियों से सुरक्षा आदि। स्कूली बच्चे जिन्होंने आईआईपीए द्वारा आयोजित ऑनलाइन राष्ट्रीय पोस्टर प्रतियोगिता में पुरस्कार जीते थे, को भी आयोजन के दौरान सम्मानित किया गया।

इस अवसर पर, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण के माननीय मंत्री जी ने वर्चुअली राष्ट्रीय परीक्षणशाला, मुम्बई के नवनिर्मित चरण-II भवन का उद्घाटन किया। राष्ट्रीय परीक्षणशाला के नए परिसर में एयर कंडीशनर, खिलौने और ई-वाहन बैटरियों जैसे उत्पादों के परीक्षण सुविधाएं होंगी।

2.3 कोविड 19 के संक्रमण को नियंत्रित करने हेतु उपाय

विभाग ने कोविड 19 के संक्रमण और उपभोक्ताओं की कठिनाइयों को कम करने के लिए आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत कई उपाय किए। इन उपायों में शामिल हैं—

- दिनांक 13/03/2020 की अधिसूचना संख्या एस.ओ. 1087 (अ) में दिनांक 30.06.2020 तक की अवधि के लिए आवश्यक वस्तुओं की सूची में मास्क (2 प्लाई और 3 प्लाई सर्जिकल मास्क, एन 95 मास्क) तथा हैंड सैनिटाइजर को शामिल करना।
- दिनांक 19/3/2020 की अधिसूचना संख्या का.ज्ञा. 1169(अ) में हैंड सैनिटाइजर के विनिर्माण में प्रयोग की जाने वाले एल्कोहल की कीमतों को विनियमित करना।
- दिनांक 21/03/2020 की अधिसूचना संख्या का.ज्ञा. 1197(अ) में मास्क (2 प्लाई और 3 प्लाई), मेल्ट ब्लोन नॉन-वूवन फ़ैब्रिक और हैंड सैनिटाइजर की कीमतों को निर्धारित करना।
- दिनांक 13.3.2020 के डीओ पत्र में सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों से मास्क और सैनिटाइजर की जमाखोरी और काला बाजारी को रोकने हेतु कार्रवाई करने का अनुरोध किया गया।
- दिनांक 17.3.2020 को कोरोना वायरस (कोविड-19) के संक्रमण को रोकने के लिए आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत मास्क, सैनिटाइजर आदि की कीमतों के निर्धारण सहित उपायों पर चर्चा के लिए एक आपातकालीन बैठक आयोजित की गई।
- कोरोना वायरस के संक्रमण को रोकने के लिए किए गए उपायों की निगरानी के लिए दिनांक 20.03.2020 को एक आपातकालीन समीक्षा बैठक आयोजित की गई।
- दिनांक 24.03.2020 को मास्क की उपलब्धता पर एक आपातकालीन बैठक आयोजित की गई।

2.4 कोविड-19 से संबंधित अन्य उपाय

- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक मापविज्ञान के सभी नियंत्रकों से अनुरोध किया गया कि बड़े पैमाने पर स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं और उपभोक्ताओं को मास्क, सैनिटाइजर आदि उपलब्धता और सस्ती कीमत पर उपलब्धता को सुनिश्चित करने के लिए इनकी ओवर चार्जिंग को रोकने के लिए आवश्यक कार्रवाई की जाए।



- आवश्यक वस्तुओं के दैनिकी सप्लाई और दैनिक आवश्यकताओं से संबंधित मामलों को देखने के लिए विभाग में एक नियंत्रण कक्ष की स्थापना की गई।
- दिनांक 20.03.2020 को सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को ई-वाणिज्य ऑपरेटरों (वेयरहाउसिंग और लॉजिस्टिक्स सुविधाओं तथा सेवाओं), थोक व्यापारियों, उनके विक्रेताओं, और तृतीय पक्ष डिलीवरी पार्टनर्स को किसी भी प्रकार के निषेधात्मक आदेशों से छूट के लिए एडवाइजरी जारी की गई।
- कोविड-19 से संबंधित मामलों पर एक समर्पित वेबसाइट jagograhakjago.gov.in/covid19/ पर कार्यशील है।



मार्क इलेक्ट्रॉनिक और सूचना प्रौद्योगिकी

उत्पादों की सुरक्षा का आश्वासन है



मोबाइल एप और शिकायत पोर्टल के माध्यम से शिकायत दर्ज करें



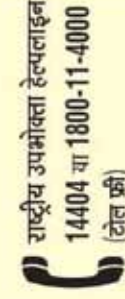
जनहित में जारी:

उपभोक्ता मामले

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



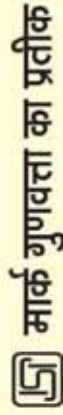
@consaff
@jaggrahakjago



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



UMANG
www.consumerhelpline.gov.in



मार्क गुणवत्ता का प्रतीक





**Congratulations
to winners of Online
NATIONAL POSTER COMPETITION
on
CONSUMER AWARENESS**

JUNIOR LEVEL



**SELLING ANY PACKAGED COMMODITY OVER AND ABOVE MRP IS VIOLATION OF RULES;
COMPLAINT MAY BE FILED WITH LOCAL WEIGHTS AND MEASURES DEPARTMENT - JAGO GRAHAK JAGO**



**GRIEVANCES REGARDING ANY PRODUCT OR SERVICE MAY BE REGISTERED AT
NATIONAL CONSUMER HELPLINE NUMBER 1800114000 OR 14404; BOTH NUMBERS ARE FREE OF COST - JAGO GRAHAK JAGO**



**ENSURE SAFETY OF ELECTRONICS GOODS SUCH AS MOBILE PHONES, CHARGERS, LED BULBS, MICROWAVE OVEN,
CCTV CAMERAS ETC BY CHECKING FOR STANDARD MARK (TM) ON THEM - JAGO GRAHAK JAGO**



**EVERY E-COMMERCE ENTITY SHALL ACKNOWLEDGE THE RECEIPT OF CONSUMER GRIEVANCE
WITHIN 48 HOURS - JAGO GRAHAK JAGO**



Minister in Public Interest by
Department of Consumer Affairs
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Govt. of India, Kirti Bhawan, New Delhi-110021
www.consumeraffairs.gov.in



@consumeraffairs
@jagograkahjago



National Consumer Helpline
14404 or 1800-11-4000
(Toll Free)



www.consumerhelpline.gov.in

Mark is assurance of Quality

अध्याय—3

3. उपभोक्ता हिमायत

3.1 उपभोक्ता कल्याण कोष

केन्द्रीय उत्पाद तथा नमक अधिनियम, 1944 (1944 का 1) के अंतर्गत 1991 में इसके संशोधन के अनुसरण में वर्ष 1992 में उपभोक्ता कल्याण कोष नियम तैयार किए गए और भारत के राजपत्र में अधिसूचित किए गए। सी.जी.एस.टी. अधिनियम, 2017 के अधिनियमन पर, इसकी धारा 57 के अंतर्गत उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना की गई है। सी.जी.एस.टी. नियम 2017 का 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। जिसका उपयोग और उसके तहत तैयार नियमों दिशानिर्देशों के अनुसरण में उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए किया जाता है।

उपभोक्ताओं के हितों के संवर्धन एवं हितों के संरक्षण के लिए, उपभोक्ता जागरुकता सृजन के लिए तथा देश में उपभोक्ता अभियान को सशक्त बनाने के लिए विश्वविद्यालयों, सहकारिताओं/शैक्षणिक संस्थानों इत्यादि, केन्द्र/राज्य संघ राज्य क्षेत्र विभागों/संगठनों, 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 दिये गये:

उपभोक्ता से संबंधित मुद्दों पर अनुसंधान एवं प्रशिक्षण के लिए नामी संस्थानों/विश्वविद्यालयों में उपभोक्ता विधि पीठों/उत्कृष्टता केन्द्रों की स्थापना करना।

- i) उपभोक्ता साक्षरता एवं जागरुकता का प्रसार करने के लिए परियोजनाएं।
- ii) केन्द्र और राज्य के सह-अंशदान के माध्यम से राज्य स्तर पर उपभोक्ता कल्याण (कायिक) कोष की स्थापना।
- iii) उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र, आई.आई.पी.ए.

दिनांक 31.01.2020 की स्थिति के अनुसार उपभोक्ता कल्याण कोष में उपलब्ध राशि 496.9474 करोड़ रुपए थी। वित्तीय वर्ष 2020-21 (31.12.2020 तक) 261.00 करोड़ रुपये के बजट प्रावधान में से उपभोक्ता कल्याण कोष द्वारा 36.81 करोड़ रुपये की राशि का उपयोग किया गया है।

3.2 राज्यों में उपभोक्ता (कल्याण) कायिक कोष:

वर्ष 2003 में, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को राज्य स्तर पर 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। 20 करोड़ रुपये (10.00 करोड़ रुपये से बढ़ाकर) कायिक निधि के लिए भागीदारी का अनुपात 75:25 (विशेष श्रेणी के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के मामले 90:10) है। सीडब्ल्यूएफ और सीडब्ल्यू (सी)एफ को राष्ट्रीय बैंक में अलग-अलग ब्याज देने वाले खातों में रखा जाता है। भारत सरकार की सहायता से उपभोक्ता कल्याण कोष की 16 राज्यों/संघ राज्यों अर्थात् गुजरात, आंध्र प्रदेश, ओडिशा, पश्चिम बंगाल, बिहार, नागालैंड, कर्नाटक, तमिलनाडु, मध्य प्रदेश, केरल, हरियाणा, झारखंड, तेलंगाना, राजस्थान, सिक्किम और मिजोरम में स्थापना कर दी गई है।

सम्बन्धित राज्य वस्तु तथा सेवा कर अधिनियमन के बाद, सभी राज्य सरकारों द्वारा अपने-अपने राज्य में उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना की गई है।

3.3 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।
- 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 अक्षय अनुदान और 10.00 लाख रुपये के सहायता अनुदान के रूप में 1.00 करोड़ रुपये के एकमुश्त अनुदान को मंजूरी दी गई और इसे रिलीज किया गया।

परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:—

- क) उन उपभोक्ताओं की पृष्ठभूमि की जांच करना जो उपभोक्ता मंचों का उपयोग करते हैं, उपभोक्ता की शिकायत के प्रकार, लिंग, आयु, व्यवसाय, आय, जाति इत्यादि, उपभोक्ता मामले दायर करने के लिए नियुक्त अधिवक्ता का प्रभाव, संतुष्टि के स्तर का अध्ययन, वैश्विक परिपाटी 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 इंटरफेस का अध्ययन करना प्रतिस्पर्धा कानून की तीनों शाखाओं के बीच संबंध की आलोचनात्मक जांच करना।

उपभोक्ता कानून पर एक वार्षिक पुस्तक का प्रकाशन किया गया था। रंगारेड्डी तथा हैदराबाद नामक दो जिलों में लॉ-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 तेलगाना कन्ज्यूमर्स आर्गनाइजेशन के सहयोग से ग्रामीण उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम 23.06.2018 को पीठ के अन्तर्गत किया गया था।

(iii) डॉ० अम्बेडकर लॉ यूनिवर्सिटी, चेन्नई में, उपभोक्ता कानून एवं न्यायशास्त्र संबंधी एक पीठ स्थापित करने की स्वीकृति, वर्ष 2011 से 2016 तक पांच वर्षों की अवधि के लिए 94.45 लाख रु0 सहित दी गई थी, जिसे 2014 से 2019 तक विस्तार दिया गया था। अभी तक 66.85 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 उपभोक्ता 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 “करें और न करें” 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 इसे समय पर 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 तक 13.17735 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। परियोजना से संबंधित कुछ फोटो को **अनुलग्नक I** में देखा जा सकता है।



- (v) **नेशनल लॉ यूनिवर्सिटी, दिल्ली:** चार वर्षों (20.03.2019 से 19.03.2023) की अवधि के लिए 100.00 लाख रुपये की 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 स्वीकृति 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।



3.4 सूचना, शिक्षा और संप्रेषण (आईईसी)

उपभोक्ता मामले विभाग उपभोक्ता संरक्षण के सुदृढीकरण और जागरुकता की प्रक्रिया से बड़ी संख्या में उपभोक्ताओं और जनता को लाभान्वित करने हेतु नीतियों को कार्यान्वित करता है। उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ता अधिकारों और सूचना गतिविधियों को चलाने के उद्देश्य के लिए विविध पहलें की गई हैं। हालांकि, इन पहलों के बारे में उपभोक्ताओं में जागरुकता उत्पन्न करना, विशेष रूप से ग्रामीण और पिछड़े क्षेत्रों में आवश्यक है, ताकि उपभोक्ता इन पहलों से लाभ उठा सकें और अपने विकल्प के बारे में बेहतर जानकारी प्राप्त कर सकें।

2. उपभोक्ता जागरुकता को प्रोत्साहित करने के महत्व को स्वीकार करते हुए, उपभोक्ता मामले विभाग "जागो ग्राहक जागो" शीर्षक का देशव्यापी मल्टीमीडिया अभियान चलाता है। सरल संदेशों के माध्यम से, उपभोक्ताओं को धोखाधड़ी पद्धतियों तथा समस्याओं एवं निपटान की मांग हेतु तंत्र के प्रति जागरुक बनाता है। उपभोक्ता जागरुकता की स्कीम के तहत आईईसी गतिविधियों की संपूर्ण कार्यनीति शहरी, अर्ध शहरी के साथ-साथ ग्रामीण और दूरवर्ती क्षेत्रों तक पहुँचने के लिए प्रभावशाली और गहन उपभोक्ता जागरुकता अभियान चलाने हेतु तैयार किया गया है।
3. उपभोक्ता जागरुकता अभियान ब्यूरो ऑफ आउटरीच एंड कम्यूनिकेशन (पूर्व डीएवीपी), दूरदर्शन (डीडी), आकाशवाणी (एआईआर), लोकसभा टीवी (एलएसटीवी) और राष्ट्रीय फिल्म विकास निगम (एनएफडीसी) के माध्यम से कार्यान्वित किया जा रहा है। अन्य विभागों/ संगठनों के साथ संयुक्त अभियान भी चले जा रहे हैं। उपभोक्ता जागरुकता के प्रचार में सोशल मीडिया की शक्ति का भी उपयोग किया जा रहा है।
4. विविध क्षेत्रों और स्थानों में उपभोक्ताओं तक पहुँचने के लिए किए गए विभिन्न अभियान का एक संक्षिप्त अवलोकन और प्रचार प्रभाग द्वारा की गई पहल नीचे दी गई है—



(दूरदर्शन नेटवर्क के माध्यम से अभियान)

3.4.1 दूरदर्शन के माध्यम से अभियान (डीडी)

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 को लोकप्रिय बनाने के लिए एक मीडिया अभियान लैपटॉप ब्रैंडिंग, डीडी समाचार डीडी किसान और दूरदर्शन के अन्य क्षेत्रीय चैनलों पर मौसम रिपोर्ट/समाचार रिपोर्ट कैप्शन के माध्यम से किया जा रहा है। उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 भारतीय मानक ब्यूरो मानकों, एमआरपी, समाप्ति तिथि, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) आदि की विशेषताओं के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए स्कॉल संदेश चलाए जा रहे हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, भारतीय मानक ब्यूरो के मानको, एमआरपी, समाप्ति तिथि, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) आदि की विशेषताओं के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए लोकसभा टीवी पर स्कॉल संदेश चलाए जा रहे हैं।



(दूरदर्शन नेटवर्क के माध्यम से अभियान)

3.4.2 आकाशवाणी (एआईआर) के माध्यम से अभियान

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, भारतीय मानक ब्यूरो के मानको, एमआरपी, समाप्ति की तारीख आदि के बारे में उपभोक्ताओं को शिक्षित करने के लिए आकाशवाणी के माध्यम से उत्तर पूर्व क्षेत्र में क्षेत्रीय भाषाओं में प्रयोजित रेडियो कार्यक्रम (एसआरपी) चलाए जा रहे हैं। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) के बारे में जागरुकता फैलाने के लिए भारत-ऑस्ट्रेलिया टेस्ट श्रृंखला में चौकों और छक्कों की ब्रैंडिंग की गई।

राष्ट्रीय फिल्म विकास निगम (एनएफडीसी) के माध्यम से प्रधानमंत्री गरीब कल्याण योजना (पीएमजीकेएवाई) पर एक वीडियो का निर्माण किया गया था। इसे 20 क्षेत्रीय भाषाओं में डब किया गया है। लाभार्थियों में जागरुकता उत्पन्न करने के लिए वीडियो का व्यापक रूप से प्रसार किया गया।

3.5 सोशल मीडिया

बढ़ते डिजिटलीकरण के कारण सोशल मीडिया एक मजबूत प्रभाव है और व्यक्ति या समाज को संवेदनशील बनाने में मदद करता है। विभाग ने जागरूकता उत्पन्न करने के लिए फेसबुक और ट्विटर जैसे सोशल मीडिया एजेंसी और कर्मियों को शामिल किया है। विज्ञापनों और श्रव्य/दृश्य के रूप में नियमित पोस्ट उपभोक्ताओं को शिक्षित और सशक्त करने के लिए अपलोड किये गये। इन ट्वीट्स ने पाठकों/उपभोक्ताओं को सूचित उपभोक्ता और निवारण तंत्र के बारे में प्रासंगिक जानकारी प्राप्त करने में मदद की है। सोशल मीडिया का उपयोग संविधान दिवस, सर्तकता जागरूकता सप्ताह, राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस जैसे विशेष अवसरों पर संदेश का प्रचार करने के लिए किया गया।

3.6 अन्य विभागों/संगठनों के साथ संयुक्त अभियान

यह विभाग डाक विभाग के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता पर पोस्टर डिस्प्ले करते हुए देश भर के पोस्ट ऑफिसों का प्रयोग कर रहा है। ये पोस्टर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019, पैकबंद वस्तुओं पर दी गई घोषणाओं, दर्ज उपभोक्ता शिकायतों की कार्यवाही इत्यादि की घोषणाओं की विशेषताओं पर आधारित है। मई 2020 में आरबीआई के साथ संयुक्त अभियान समाचार पत्रों में चलाया गया। इस विज्ञापन के माध्यम से, लंबे समय के लिए जब से सिक्के प्रचलन में हैं उसी मूल्यवर्ग में विभिन्न डिजाइनों में सिक्कों को स्वीकार करने के लिए जनता को सुझाव दिया गया है। क्रमशः खाद्य मिलावट और साइबर धोखाधड़ी के खिलाफ संरक्षण के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए तैयार सोशल मीडिया पोस्ट हेतु एफएसएसआई और एनपीसीआई जैसी संगठनों के परामर्श के साथ चलाया गया।

3.7 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 सरकारें 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 हैं:-

क्रम सं.	राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के नाम	राशि (रुपये लाख में)
1.	मध्य प्रदेश	78.00
2.	त्रिपुरा	40.00
	कुल	118.00



मार्क उत्पादों की
गुणवत्ता और सुरक्षा
का आश्वासन है



मोबाइल एप और

शिकायत पोर्टल के माध्यम से
शिकायत दर्ज करें



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



@consaff
@jagograhakjago



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



www.consumerhelpline.gov.in

IS : xxxx CML-xxxxx मार्क गुणवत्ता का प्रतीक



अब उपभोक्ता अधिक शक्तिशाली है

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



अधिनियम और नियमों की मुख्य विशेषताएं

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



मिलावटी/नकली सामान के निर्माता
या विक्रेता को सख्त न्यायालय द्वारा
सजा का प्रावधान है।



शिकायत दर्ज करना हुआ ज्यादा सुविधाजनक
—ग्राहक अपनी सुविधानुसार किसी भी जिला
उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कर सकता
है।



5 लाख रुपये तक का मामला दर्ज
करने के लिये कोई शुल्क नहीं
लगेगा।



सुनवाई के लिये कई उपभोक्ता आयोगों में
वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की भी सुविधा।



हर ई-कॉमर्स इकाई ग्राहक की
शिकायत की पावती (Acknowledgement)
48 घंटे में देगी।



ई-कॉमर्स इकाई प्राप्ति से एक महीने के
अंदर समस्त शिकायतों का निवारण करेगी।



कार्यक्षेत्र में जारी
उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक विभाग, नया दिल्ली
फ़ोन नंबर: 1800-11-10001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consumer
@jagograhakjago



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(दोनों वॉ.)



www.consumerhelpline.gov.in

माक गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय -4

4 उपभोक्ता संरक्षण

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 (नया अधिनियम) 9 अगस्त, 2019 को अधिसूचित किया गया। यह अधिनियम सामयिक तथा प्रभावी प्रशासन और उपभोक्ताओं के विवाद के निपटारे 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 की सूत्रपात की है। डिजिटीकरण 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 भी 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, साम्यपूर्ण 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।

प्रावधान	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019
विनियामक	केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी.सी.पी.ए.) की स्थापना
उपभोक्ता आयोग	शिकायत उस उपभोक्ता आयोग में ऑनलाइन 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-कामर्स के लिए नियम बनाए जाएंगे
मध्यस्थता प्रकोष्ठ	उपभोक्ता आयोग उपभोक्ता शिकायतों को मध्यस्थता के माध्यम से समझौते के लिए भेज सकते हैं।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत निम्नलिखित आवश्यक नियमों और विनियमनों को अधिसूचित किया गया है:

नियम

- i. उपभोक्ता संरक्षण (सामान्य) नियम, 2020;
- ii. उपभोक्ता संरक्षण (केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद) नियम, 2020;
- iii. उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग) नियम, 2020;
- iv. उपभोक्ता संरक्षण (ई-वाणिज्य) नियम, 2020;
- v. उपभोक्ता संरक्षण (नियुक्ति हेतु अर्हता भर्ती की पद्धति, भर्ती की प्रक्रिया, कार्यकाल, राज्य आयोग और जिला आयोग के अध्यक्ष और सदस्यों की पदच्युति) नियम, 2020;
- vi. उपभोक्ता संरक्षण (मध्यस्थता) नियम, 2020;
- vii. उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और जिला आयोग के अध्यक्ष और सचिव का वेतन, भत्ता और सेवा की शर्तों) मॉडल नियम, 2020;

विनियम

- i. उपभोक्ता संरक्षण (राज्य आयोग और जिला आयोग पर प्रशासनिक नियंत्रण) विनियमन, 2020;
- ii. उपभोक्ता संरक्षण (मध्यस्थता) विनियम, 2020;
- iii. उपभोक्ता संरक्षण (उपभोक्ता आयोग प्रक्रिया) विनियम, 2020;
- iv. केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (व्यापार का आबंटन और अंतरण) विनियम, 2020।

इसके अलावा, 24.07.2020 से केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए), जो उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण हेतु एक विनियामक निकाय है, की स्थापना की गई। सीसीपीए को उपभोक्ता अधिकारों और संस्थान की शिकायतों/अभियोजन के उल्लंघन की जाँच करने, असुरक्षित वस्तुओं और सेवाओं के ऑर्डर वापिस लेने, अनुचित व्यापार पद्धतियों को रोकने तथा भ्रामक विज्ञापनों के आदेश, विनिर्माताओं/एंडोर्सर/भ्रामक विज्ञापनों के प्रकाशकों पर जुर्माना लगाने का अधिकार दिया गया है।

इसके अतिरिक्त, नये अधिनियम के प्रावधानों के तहत, 15 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और एनसीडीआरसी में उपभोक्ता मामलों की ई-फाईलिंग आरंभ हो गई है। शेष राज्य/संघ राज्य क्षेत्र एनआईसी के सहयोग से ई-फाईलिंग को चालू करने की प्रक्रिया में 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 वेंडिटर होने की दिशा में निश्चित रूप से ठोस कदम है।

4.1 उपभोक्ता संरक्षण

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

2. आज बाजार संसाधन तथा प्रभावों में वृद्धि हो रही है और यही उपभोक्ता अधिकारों की जागरूकता है। इस दिशा में, सरकार उपभोक्ताओं को सशक्त करने के उद्देश्य से उनमें उचित जागरूकता पैदा करने के लिए बहुआयामी दृष्टिकोण अपना रही है क्योंकि सरकार इस तथ्य को मानती है कि एक जागरूक उपभोक्ता समाज की सम्पत्ति है; वह अपने आपको न केवल शोषण से संरक्षित करता/करती है बल्कि कानूनी उपायों, शिक्षा तथा जागरूकता कार्यक्रमों आदि से उपभोक्ता संरक्षण जैसे विभिन्न आयामों पर उपभोक्ता कल्याणकारी उपायों को आरंभ करते हुए समस्त प्रणाली में कार्यकुशलता, पारदर्शिता तथा उत्तरदायित्व को प्रेरित करते हैं।
3. उपभोक्ता संरक्षण कार्यक्रम के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैं:
 - i) उपयुक्त प्रशासकीय एवं विधिक तंत्र बनाना जिस तक उपभोक्ताओं की पहुंच आसानी से हो सके और उपभोक्ताओं के कल्याण के संवर्धन एवं संरक्षण के लिए सरकारी तथा गैर-सरकारी संगठनों से सम्पर्क करना।
 - ii) उपभोक्ता संगठनों, महिलाओं और युवाओं सहित समाज के विभिन्न वर्गों को इस कार्यक्रम में शामिल करना और इसमें भाग लेने के लिए प्रेरित करना।
 - iii) उपभोक्ताओं में उनके अधिकारों तथा जिम्मेदारियों के प्रति जागरूकता पैदा करना, उन्हें अपने अधिकारों का प्रयोग करने और वस्तुओं तथा सेवाओं की गुणवत्ता और स्तर के संबंध में समझौता न करने के लिए प्रोत्साहित करना तथा यदि अपेक्षित हो तो प्रतितोष प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता मंचों में जाने के लिए प्रेरित करना।
 - iv) उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और सामाजिक दायित्वों के प्रति शिक्षित करना।
 - v) उपयुक्त विधायन के माध्यम से लाभकारी उपभोक्ता संरक्षण प्रदान करना।

4.2 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019

संसद द्वारा पारित होने के पश्चात् भारत के माननीय राष्ट्रपति जी की स्वीकृति प्राप्त होने पर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (नया अधिनियम) 9 अगस्त, 2019 को शासकीय राजपत्र में प्रकाशित हुआ था। यह अधिनियम 20.07.2020 को प्रवृत्त हुआ। इस अधिनियम के प्रावधानों के तहत, 24.07.2020 केन्द्रीय उपभोक्ता का संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) की स्थापना की गई हैं। सीसीपीए को निम्नलिखित अधिकार प्राप्त हैं:—

- क) इस अधिनियम के अन्तर्गत क्लास के रूप में उपभोक्ताओं के हितों को 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 हों।

घ) यह सुनिश्चित करना कि कोई भी व्यक्ति 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 को 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।

नया अधिनियम इस बात को ध्यान में रखते हुए एन्डोर्सर पर देयता नियत करता है कि विगत काल में असंख्य दृष्टांत देखे गए हैं जहां उपभोक्ता अनुचित व्यापार प्रथाओं का शिकार हुए हैं। ऐसे मामलों में एन्डोर्सर 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 पर एक झूठे अथवा मिथ्या विज्ञापन के लिए जुर्माना लगा सकता है। उचित सतर्कता न बरतने की स्थिति में 10-15 लाख रु. का दंड लगा सकता है अथवा 1-3 वर्षों की अवधि के लिए आगे के प्रदर्शन हेतु प्रतिबन्ध लगा सकता है।

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

ख. त्वरित अधिनिर्णयन: अधिनियम, 2019 में इलेक्ट्रॉनिक रूप में शिकायतें दायर करने और वीडियो-कान्फ्रेन्सिंग के माध्यम से सुनवाई और अथवा पक्षकारों की जांच करने के लिए उपभोक्ताओं हेतु 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 आयोग (पहले जिला मंच के नाम से जाना जाता था) अब उपभोक्ताओं

की उन शिकायतों को स्वीकार कर सकता है जहां वस्तु का मूल्य अथवा प्रदत्त सेवा 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-वाणिज्य नियम:** उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत, ई-वाणिज्य में उपभोक्ता के हितों और अधिकारों की रक्षा करने के लिए अनुचित व्यापार पद्धतियों को रोकने के लिए ई-वाणिज्य नियमों को अधिसूचित किया गया है। ये नियम ई-वाणिज्य निकायों (बाजार स्थल और इनवेंटरी मॉडल) और बाजार स्थल के ई-वाणिज्य निकायों के विक्रेताओं के लिए कर्तव्यों और जवाबदेयता निर्धारित करता है। जैसे कि, ई-वाणिज्य, 2020 के प्रावधानों के तहत, प्रत्येक ई-वाणिज्य निकाय को अपने मंच पर इसका ब्यौरा प्रदान करना आवश्यक है। उन्हें रिटर्न, रिफंड, एक्सेंज, वारंटी और गारंटी, डिलीवरी और शिपमेंट, भुगतान के तरीके, शिकायत निवारण तंत्र, भुगतान माध्यम, भुगतान माध्यमों की सुरक्षा, चार्जबैक विकल्पों इत्यादि से संबंधित जानकारी प्रदान करना आवश्यक 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 हैं।

4.3 उपभोक्ता संरक्षण के सुदृढीकरण के लिए स्कीमें

यद्यपि, जिला और राज्य स्तरों पर उपभोक्ता आयोगों (जो पहले उपभोक्ता मंच के नाम से जाना जाता है) की स्थापना की जिम्मेदारी राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों की है, तथापि, केंद्र सरकार द्वारा उपभोक्ता आयोगों के कार्यकरण में सुधार लाने के लिए निम्नलिखित स्कीमें कार्यान्वित की जा रही हैं:

4.3.1 उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण

केंद्र सरकार द्वारा राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को उपभोक्ता आयोगों की अवसंरचना के सुदृढीकरण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है ताकि प्रत्येक उपभोक्ता आयोग 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 आयोगों 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 आयोग उपलब्ध नहीं है वहां नए जिला उपभोक्ता आयोगों की स्थापना करना।

4.3.2 कॉनफोनेट

‘देश में उपभोक्ता आयोगों का कम्प्यूटरीकरण एवं कम्प्यूटर नेटवर्किंग, (कॉनफोनेट)’ स्कीम का लक्ष्य देश भर के उपभोक्ता आयोगों के कार्यकरण को सभी तीनों स्तरों पर डिजीटलाईज्ड करना है ताकि सूचना तक पहुंच और मामलों का शीघ्र निपटान संभव हो सके। कॉनफोनेट परियोजना में, उपभोक्ताओं को शीघ्र जानकारी देने के लिए उपभोक्ता आयोगों की कार्यकुशलता, पारदर्शिता, कार्यकरण को सुचारु बनाने और ई-गवर्नेंस के लिए आई.सी.टी. समाधान उपलब्ध कराए गए हैं। उपभोक्ता आयोगों 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 रिकॉर्डिंग, नोटिस जारी करना, वादसूचियों का सृजन, निर्णयों की रिकॉर्डिंग, रिकॉर्डों का रख-रखाव और सांख्यिकीय रिपोर्टों का सृजन करना इत्यादि गतिविधियां चलाई जा रही हैं। <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 आयोगों को कॉनफोनेट 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 कॉनफोनेट परियोजना को उन्नत स्तरों पर ले जा सकें। अब तक 31 राज्य आयोगों, 6 सर्किट पीठों तथा 378 जिला आयोगों में हार्डवेयर/साफ्टवेयर बदल दिए गए हैं।

4.3.3 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 सुचारु कार्यकरण के लिए पांच वर्षों की अवधि के लिए अनुवर्ती अनुदान दिया जाता है। इसके उपरांत, हेल्पलाइन को संचालित करने की जिम्मेदारी राज्य सरकार की होती है।

4.4 वर्ष 2020-21 के दौरान उपलब्धियां

- i) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 (नया अधिनियम) 20.07.2020 को लागू किया गया। इस अधिनियम के कार्यान्वयन को प्रभावी बनाने के लिए ई-कॉमर्स, मध्यस्थता, उपभोक्ता आयोगों के प्रकार्य से संबंधित आवश्यक नियम एवं विनियम अधिसूचित किए गए हैं।
- ii) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 के अन्तर्गत शेष नियमों तथा विनियमों को हितधारकों के परामर्श से अन्तिम रूप दिया जा रहा है। इन्हें विधिक विधिक्षा के बाद अधिसूचित किया जाएगा।
- iii) केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण की स्थापना 24.07.2020 को की गई है।
- iv) दिनांक 24.12.2020 को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, सेंटर फॉर कंज्यूमर स्टडीज, भारतीय लोक प्रशासन संस्थान के सहयोग से वेबिनार के माध्यम से मनाया गया, जिसकी अध्यक्षता श्री पीयूष गोयल, माननीय रेल मंत्री, वाणिज्य और उद्योग तथा उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री ने किया। समारोह का विषय " उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की नई विशेषताएं " रहा।

राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस कार्यक्रम के दौरान, मुम्बई में राष्ट्रीय परीक्षणशाला में कार्यालय सह प्रयोगशाला भवन के दूसरा चरण का उद्घाटन किया गया, सीसीएस, आईआईपीए द्वारा आयोजित राष्ट्रीय पोस्टर मेकिंग प्रतियोगिता के विजेताओं को सम्मानित किया गया, एक ई-बुक (उपभोक्ता हैंडबुक) रिलीज किया गया। इसके अतिरिक्त, केन्द्रीय प्राधिकरण की भूमिकाओं और जिम्मेदारियों, भ्रामक विज्ञापनों, उपभोक्ता आयोगों में प्रक्रियात्मक सुधार, उत्पाद जवाबदेयता, उत्पाद सुरक्षा और मानकीकरण में भारतीय मानक ब्यूरो की भूमिका, ई-वाणिज्य और उपभोक्ता संरक्षण तथा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम 2019 की गई विशेषताएं, जिसमें सुनवाई हेतु मध्यस्थता, ई-फाइलिंग और वीडियो सम्मेलन शामिल है, पर चर्चा की गई।

इस वेबिनार में राज्य सरकारों, उपभोक्ता आयोगों के अध्यक्ष और सदस्यों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के अधिकारियों तथा अन्य पणधारियों ने भाग लिया। इसके अतिरिक्त, झारखंड के चुनिंदा पंचायतों के साथ बातचीत भी हुई।

- (v) उपभोक्ता शिकायतों की ई-फाइलिंग के लिए एक ई-फाइलिंग एप्लीकेशन "edaakhil.nic.in" बनाई गई। राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग और अंडमान और निकोबार द्वीप समूह, आंध्र प्रदेश, बिहार, चंडीगढ़, छत्तीसगढ़, दिल्ली, गुजरात, झारखंड, कर्नाटक, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, हरियाणा, ओडिशा, पंजाब और उत्तर प्रदेश के राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों में ई-फाइलिंग एप्लीकेशन को प्रारंभ किया जा चुका है। शेष राज्य/संघ राज्य क्षेत्रों में एनआईएस के साथ मिलकर ई-फाइलिंग का प्रचालन प्रक्रियाधीन है।



उपभोक्तागण : अधिकतम खुदरा
मूल्य से अधिक भुगतान नहीं करें

अधिकतम खुदरा मूल्य से
अधिक दाम वसूल करना दंडनीय है



कनईट में जारी
उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग, भारत सरकार
क्षेत्रीय कार्यालय, दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@jagograhakjago

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



www.consumerhelpline.gov.in



मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

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

उपभोक्ताओं हेतु
उपभोक्ता
गोबाईत एप

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

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

ऑनलाइन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in

अध्याय— 5

5. उपभोक्ता विवाद प्रतितोष

5.1 शिकायत निवारण तंत्र

उपभोक्ता की शिकायतों के निवारण के लिए उपभोक्ता के पास निम्नलिखित विकल्प उपलब्ध हैं:

- पैकबंद वस्तु में अनिवार्य घोषणा के तहत विनिर्माताओं/ व्यापारियों के उपभोक्ता शिकायत निवारण से संपर्क करना
- संतुष्ट न होने पर, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से संपर्क करना
- यदि एनसीएच से संतुष्ट न हों, तो राष्ट्रीय आयोग से संपर्क करना
- आपसी समझौते के लिए अदालती सहायतायुक्त मध्यस्थता प्राप्त करना

5.2 एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की दृष्टि से एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र तथा उपभोक्ताओं को उनकी समस्याओं के समाधान में सहायता करने के लिए 6 क्षेत्रीय हेल्पलाइन भी समानान्तर रूप से कार्य करेंगी। देश के वृहत 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 उच्चतम कोटि की सलाह देता है। एनसीएच सेवा "फेस-टू-फेस", फोन तथा ई-मेल सेवाओं, एसएमएस 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। कन्वर्जेंस पहल के अंतर्गत एनसीएच शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायतें उन कंपनियों को भेजने तथा कंपनियों द्वारा उनके प्रतितोष के लिए मंच प्रदान करता है जिन्होंने राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन के साथ स्वैच्छिक रूप से भागीदारी की है। इस प्रकार एनसीएच उपभोक्ता शिकायतों के एक वैकल्पिक विवाद समाधान के लिए एक मददगार मंच के रूप में कार्य करती है।

इसके अतिरिक्त, 01.10.2019 को विभाग द्वारा शुरू किए गए "उपभोक्ता एप" पर आम जनता शिकायतों और सुझावों को भेज सकती है। एप के माध्यम से प्राप्त शिकायतों पर तुरंत कार्रवाई की जाती है। एप के माध्यम से प्राप्त मूल्यवान सुझावों पर भी विचार किया जाता है।

विभाग पूरे देश में स्थित पंचायतों, कृषि विज्ञान केंद्रों और डाकघर के माध्यम से हेल्पलाइन की सुविधा प्रदान कर रहा है। जागरुकता और सुविधा के लिए स्थानीय भाषाओं में और सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों के उपयोग के माध्यम से भी हिमायत की जा रही है।

एनसीएच में 01.01.2020 से 31.12.2020 तक दर्ज शिकायतें

इनग्राम पर दर्ज कुल डॉकेट	सामान्य पूछताछ	शिकायत					
		कंवर्जेस	नॉन कंवर्जेस	सरकारी तंत्र	कुल	निपटाए गए डॉकेट	लंबित डॉकेट
		(क)	(ख)	(ग)	(कखग)		
6,54,192	92,860 (14.19%)	3,23,373 (49.43%)	1,67,409 (25.59%)	70,550 (10.78%)	5,61,332 (85.81%)	642607	11585

01.01.2020 से 31.12.2020 तक क्षेत्र-वार रिपोर्ट

क्र.सं.	क्षेत्र	प्राप्त शिकायतें	%
1	ई-कॉमर्स	1,86,466	28.5%
2	सामान्य जानकारी	92,860	14.2%
3	बैंकिंग	51,489	7.9%
4	टेलीकॉम	34,723	5.3%
5	इलेक्ट्रॉनिक उत्पाद	29,603	4.5%
6	अन्य	2,59,051	39.6%
	कुल	6,54,192	100.0%

5.3 भ्रामक विज्ञापनों के विरुद्ध शिकायतें (गामा) पोर्टल

भ्रामक विज्ञापनों की समस्या से निपटने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने एक समर्पित वेब पोर्टल <http://gama.gov.in> का शुभारंभ किया है। इस पोर्टल के माध्यम से टीवी चैनलों, रेडियो में प्रसारित अथवा समाचार-पत्रों में प्रकाशित करके, हैंड बिलों, दीवार पर लिखकर इत्यादि माध्यमों से प्रसारित किए जा रहे विविध प्रकार के भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में शिकायत दर्ज की जा सकती हैं। शिकायत निवारण तंत्र में विभिन्न विनियामक अर्थात् डीएमआई, एफएफएसएआई, औषधि नियंत्रक, आईआरडीए, आरबीआई, सेबी इत्यादि शामिल हैं। राज्य सरकारों के खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति/ उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव इस शिकायत निवारण तंत्र का हिस्सा होंगे। कोई शिकायत दर्ज करने पर एक विशिष्ट शिकायत आईडी 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 आईडी एवं पासवर्ड दिए जाते हैं। शिकायतों के संबंध में की गई कार्रवाई को पोर्टल पर प्रदर्शित किया जाता है।

5.4 उपभोक्ता आयोगों के माध्यम से शिकायत निवारण

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग द्वारा उपलब्ध कराई गई नवीनतम रिपोर्टों के अनुसार देश में उपभोक्ता आयोगों के सभी तीन स्तरों पर विवादों के निपटान का औसत प्रतिशत 90.46% है, जो कि काफी अच्छा है। राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों तथा जिला आयोगों के स्थापना काल से 31.12.2020 तक की स्थिति के अनुसार, राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों तथा जिला आयोगों में दायर किए गए और निपटाए गए मामलों और लंबित मामलों की संख्या नीचे दी गई है:-

क्र.सं.	एजेंसी का नाम	आरंभ से दर्ज मामले	आरंभ से निपटाए गए मामले	लंबित मामले	कुल निपटान का प्रतिशत
1	राष्ट्रीय आयोग	137310	116042	21268	84.51%
2	राज्य आयोग	963023	838216	124807	87.04%
3	जिला आयोग	4401614	4023028	378586	91.40%
	कुल	5501947	4977286	524661	90.46%

5.5 राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एनटीएच) में स्थापित लोक शिकायत प्रकोष्ठ:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला, सामग्री और निर्मित उत्पाद के परीक्षण, मूल्यांकन गुणवत्ता 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 एवं परीक्षण शुल्क इत्यादि की प्राप्ति के लिए जन सामान्य से इसका प्रत्यक्ष संपर्क होता है। ये सुविधाएं राष्ट्रीय परीक्षणशाला की प्रत्येक इकाई में कंप्यूटराइज्ड प्रणाली के माध्यम से उपलब्ध हैं और एक एकल खिड़की "सैम्पल रूम" के माध्यम से कार्यशील हैं। इन सभी के बावजूद, राष्ट्रीय परीक्षणशाला के प्रत्येक क्षेत्र में लोक शिकायतों के पंजीकरण और त्वरित प्रतितोष की निगरानी के लिए लोक शिकायत प्रकोष्ठ भी विद्यमान है। प्रत्येक के क्षेत्रीय प्रमुख इस प्रकोष्ठ के अध्यक्ष हैं।

5.6 भारतीय मानक ब्यूरो से संबंधित लोक शिकायत:

भारतीय मानक ब्यूरो प्रमाणित उत्पादों, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रदान की गई सेवाओं और मेल, हार्ड कॉपी, वेब पोर्टल और बीआईएस केयर मोबाइल एप्प के माध्यम से भारतीय मानक ब्यूरो के प्रक्रियात्मक पहलुओं पर शिकायत/शिकायतें प्राप्त करता है, जिनका विश्लेषण, रिकॉर्ड जाँच, निवारण और निपटान भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा किया जाता है। इसके अतिरिक्त, भारतीय मानक ब्यूरो को सीपी ग्राम और इनग्राम पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ता शिकायतें भी प्राप्त होती हैं। अप्रैल से दिसंबर 2020 तक 177 शिकायतें, 96 सीपीग्राम शिकायतें और 71 इनग्राम शिकायतें प्राप्त हुई हैं, जिनमें से क्रमशः 27, 89 और 70 शिकायतों का निपटान किया जा चुका है।



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



जनहित में जारी

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार
क्षेत्रीय मंच, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@jaagograhakjago



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(दैनिक 24 घंटे)



मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

www.consumerhelpline.gov.in

अध्याय-6

6. उपभोक्ता सहकारिताएं

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 भारतीय राष्ट्रीय कृषि सहकारी विपणन संघ (नेफेड) शामिल हैं।

- क. 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।
- ख. एन.सी.सी.एफ. का मुख्यालय नई दिल्ली में है और देश के विभिन्न भागों में इसकी 29 शाखाएं हैं। भिवानी (हरियाणा) में एक औद्योगिक इकाई और मोहाली में एक औद्योगिक प्लॉट स्थित है।
- ग. 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 सामान्यतः मर्कनडाइज्ड वस्तुओं की आपूर्ति से संबंधित है।
- घ. 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		18.00	21.17
अन्य प्राप्तियां	9.47	7.92	7.49
निवल लाभ/(हानि)	3.16	4.53	15.02

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019



जागो
ग्राहक
जागो

- 5 लाख रुपये तक का मामला दर्ज करने के लिये कोई शुल्क नहीं लगेगा।
- शिकायत दर्ज करना हुआ ज्यादा सुविधाजनक – ग्राहक अपनी सुविधानुसार किसी भी जिला उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कर सकता है।
- ग्राहक अब स्वयं अथवा अपने वकील अथवा अपने प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।
- सुनवाई के लिये कई उपभोक्ता आयोगों में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की भी सुविधा।
- 21 दिनों के अंदर स्वीकार्यता (Admissibility) पर निर्णय न होने की स्थिति में शिकायत स्वतः स्वीकृत मानी जाएगी।
- उपभोक्ता आयोग की सहमति से दोनों पक्ष मध्यस्थता द्वारा शिकायत का निवारण करवा सकते हैं।
- मध्यस्थता से होने वाले निवारण के खिलाफ कोई अपील नहीं होगी तथा उपभोक्ता आयोग में भुगतान किया गया शुल्क भी वापस हो जाएगा।
- ग्राहक दोषपूर्ण उत्पाद या सेवा में कमी के कारण हुई क्षति की क्षतिपूर्ति की माँग उपभोक्ता आयोग में कर सकता है।
- मिलावटी / नकली सामान के निर्माता या विक्रेता को सक्षम न्यायालय द्वारा सजा का प्रावधान है।
- प्रत्येक ई-कॉमर्स इकाई द्वारा शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था करना अनिवार्य है।
- हर ई-कॉमर्स इकाई ग्राहकों की शिकायत के निवारण के लिये शिकायत अधिकारी का नाम, संपर्क विवरण और पदनाम अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी।
- हर ई-कॉमर्स इकाई ग्राहक की शिकायत की पावती (acknowledgement) 48 घंटे में देगी।
- ई-कॉमर्स इकाई प्राप्ति से एक महीने के अंदर समस्त शिकायतों का निवारण करेगी।
- प्रत्येक विक्रेता यह विवरण देगा कि वस्तु किस देश में निर्मित है।



जनहित में जारी:

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग, भारत सरकार
कुर्चि भवन, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@jagograhakjago



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



www.consumerhelpline.gov.in



मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय-7

7. भारतीय मानक ब्यूरो

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, 32 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:

7.1 मानकों का निर्माण

राष्ट्रीय मानक निकाय के रूप में, भारतीय मानक ब्यूरो विविध पणधारियों जिनकी संबंधित विषय में रुचि हो ताकि समस्त मतों पर विचार किया जा सके और मानक निर्माण के दौरान सर्वसम्मति बनाने के लिए, तकनीकी समितियों में एक परामर्शी तंत्र के माध्यम से भारतीय मानकों का विकास करने में शामिल है। अप्रैल 2020–25 दिसंबर 2020 के दौरान में 613 मानक (नए और संशोधित) तैयार किए गए हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो की मानक निर्धारण गतिविधि अंतर्राष्ट्रीय रूप से स्वीकृत सिद्धांतों और आईएसओ/आईईसी दिशा-निर्देश 59 में दी गई सिफारिश की गई पद्धतियों का अनुपालन करती है। डब्ल्यूडीओ-टीबीटी की सुप्रथाओं की संहिता और एक नीति के रूप में अनुसरण करते हुए भारतीय मानक ब्यूरो की तकनीकी समितियां आईएसओ और आईईसी के अंतर्राष्ट्रीय मानकों, जहां भारतीय परिस्थितियों और जरूरतों के अनुसार उपलब्ध और संभव हो, के समकक्ष बनाने की कोशिश करती है। यह देखते हुए कि, 7815 मौजूदा भारतीय मानकों जिनके लिए संबंधित आईएसओ या आईईसी मानक उपलब्ध हैं, लगभग 83: भारतीय मानकों को अनुरूप बनाया गया है।

भारतीय मानकों की समीक्षा पांच साल में कम से कम एक बार की जाती है। 25 दिसंबर, 2020 तक कुल 2056 मानकों की समीक्षा की गई।

25 दिसंबर, 2020 तक कुल लागू मानकों की संख्या 20941 थी।

भारतीय मानक ब्यूरो ने भारतीय मानकों को अंगीकृत करने और कार्यान्वयन को बढ़ावा देने के लिए वर्ष के दौरान कई सेमिनार, सम्मलेन, कार्यशाला और बैठकें आयोजित की, जिसमें सिलाई मशीनों के क्षेत्र में मानकीकरण, वेल्डिंग और मानकीकरण में तकनीकी प्रगति, तटीय क्षेत्र जल प्रबंधन, यूएबी सब सिस्टम का मानकीकरण, कॉयर और कॉयल उत्पादों का आईएस और ईकोमार्क प्रमाणन, व्यक्तिगत सुरक्षा उपकरणों का वर्चुअल एक्सचेंज (पीपीई) यूरोपीय और भारतीय बाजार का प्रमाणन, कृषि प्रयोजनों हेतु ड्रोन का प्रयोग शामिल हैं जहां विभिन्नक विनिर्माण, आरएंडडी संगठन, सरकारी संस्था जैसी प्रति भागीदारी करते हैं।

7.1.1 सेवा क्षेत्र मानकीकरण

सेवाक्षेत्र को उपयुक्त महत्व प्रदान करते हेतु भारतीय मानक ब्यूरो ने, वाणिज्य विभाग, वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय द्वारा बताई गई भारतीय राष्ट्रीय मानकीकरण रणनीति में चिन्हित विशेष रूप से 12 चैम्पियन सेवा क्षेत्र के सेवा क्षेत्रों में विशेष रूप से मानकीकरण के कार्य को देखने के लिए सेवा क्षेत्र (सेवा क्षेत्र प्रभाग परिषद एसएसडीसी) में एक नये प्रभाग परिषद की स्थापना की है।

चैम्पियन सेवा क्षेत्रों सहित विविध क्षेत्रों के कार्य को देखने के लिए एसएसडीसी के तहत कुल 18 अनुभागीय समितियों का गठन किया गया है, अर्थात:

- i. परिवहन और लोजिस्टिक सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 01
- ii. पर्यटन और संबंधित सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 02
- iii. बैंकिंग और वित्तीय सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 03
- iv. उच्च शिक्षा, कौशल विकास और संबंधित सेवाएं अनुभागीय समिति एसएसडी 04
- v. स्वास्थ्य, फिटनेस और खेल सेवा अनुभागीय समिति, एसएसडी 05
- vi. निर्माण और संबंधित इंजीनियरिंग सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 06
- vii. पर्यावरण सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 07
- viii. संचार सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 08
- ix. व्यवसाय सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 09
- x. आईटी एवं आईटी सक्षम सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 10
- xi. खुदरा, ई-वाणिज्य एवं ई-भुगतान सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 11
- xii. लेखा और वित्त सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 12

- xiii. मीडिया और मनोरंजन सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 13
- xiv. सार्वजनिक पेय जल आपूर्ति सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 14
- xv. स्कूली शिक्षा और संबंधित अनुभागीय समिति एसएसडी 15
- xvi. चिकित्सा मूल्य यात्रा सेवाएं और आरोग्यम सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 16
- xvii. विधिक सेवा अनुभागीय समिति एसएसडी 17
- xviii. आपूर्ति श्रृंखला प्रबंधन अनुभागीय समिति एसएसडी 18

एसएसडीसी के तहत कुल 58 भारतीय मानक प्रकाशित किए गए हैं।

7.2 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 (को.) 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। दिसम्बर, 2020 तक की स्थिति के अनुसार, भारतीय मानक ब्यूरो आई.एस.ओ. तकनीकी प्रबंधन बोर्ड (टीएमबी) 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 481 तकनीकी समितियों/उप समितियों और आई.ई.सी. की 98 तकनीकी समितियों/उप-समितियों का भागीदार सदस्य है और आई.एस.ओ. की 98 तकनीकी समितियों/उप-समितियों में और आई.एस.ओ. की 193 तकनीकी समितियों/उप-समितियों में ओ सदस्य है। बी.आई.एस. ने आई.एस.ओ. के 26 कार्यकारी समूहों और आई.ई.सी. के 12 कार्यकारी समूहों/प्रणाली मूल्यांकन समूहों के लिए संयोजक नामित किए हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) के प्रस्ताव पर "वित्तीय संस्थाओं और वाणिज्यिक संगठनों के लिए सुरक्षा उपस्करों के संबंध में एक नई आईएसओ तकनीकी समिति का सृजन किया गया है और समिति का सचिवालय बीआईएस (भारत) को आबंटित किया गया है।

कोविड-19 महामारी के बीच आईएसओ और आईईसी की सभी प्रत्यक्ष रूप में आयोजित होने वाली बैठकें नहीं हुईं और वर्चुअल रूप में आयोजित की गईं। भारतीय शिष्टमंडल ने 24 सितम्बर, 2020 को

आईएसओ सदस्य वर्चुअल सत्र: और 13 नवम्बर, 2020 को आईईसी को सांविधिक परिषद सत्र में वर्चुअल सत्र में भाग लिया। अन्य संबद्ध बैठकों में भारतीय शिष्टमंडल ने भाग लिया।

चूंकि आईएसओ और आईईसी की सभी तकनीकी बैठकों में भारतीय शिष्टमंडल ने भाग लिया जिसमें कृत्रिम आसूचना, इन्टरनेट ऑफ थिंग्स, ब्लाक चेन, स्मार्ट सिटीज, जल दक्ष उत्पाद – रेटिंग, वैद्युत ऊर्जा भंडारण प्रणाली, पारेषण प्रणाली, समझदार परिवहन प्रणाली, स्वास्थ्य संबंधी सूचना, सहायक उपकरण, अर्थ मूविंग मशीनरी, समझदारी पूर्ण विनिर्माण, प्लास्टिक, रबड़ एवं रबड़ उत्पाद लेखा परीक्षा आंकड़ा सेवाएं और पर्यटन और इससे जुड़ी सेवाएं, सेवा में उत्कृष्टता, सड़क वाहन, जोखिम प्रबंधन, सतत वित्त, एलवीडीसी, रेफ्रीजरेशन और एयर कंडीशनिंग, स्मार्ट सिटी आदि क्षेत्रों के बीआईएस अधिकारी शामिल हैं।

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 और मानक एजेंसी के बीच एक दूसरे के स्थान पर 10 दिसंबर, 2020 को एक द्विपक्षीय सहयोग और (बीसीए) किया गया जो भारत के माननीय प्रधानमंत्री और उजबेकिस्तान के माननीय राष्ट्रपति की शिखर बैठक के साथ ही किया गया।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ.) और पैसिफिक एरिया स्टैंडर्ड कांग्रेस (पी.ए.एस.सी.) के तहत क्षेत्रीय मानकीकरण गतिविधियों के निर्माण और कार्यान्वयन में भी सक्रिय भूमिका निभाई जा रही है। बी.आई.एस. ने पैसिफिक एरिया स्टैंडर्ड कांग्रेस (पी.ए.एस.सी.) की बैठक में वर्चुअल रूप से दिनांक 28–30 अक्टूबर, 2020 के दौरान आयोजित सारसो शासी निकाय और तकनीकी प्रबंधन बोर्ड की बैठकों में भाग लिया।

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। 344 उत्पाद मानकों, जिन्हें केंद्र सरकार द्वारा जनस्वास्थ्य और सुरक्षा की दृष्टि से अनिवार्य बनाया गया है, को छोड़कर, प्रमाणन स्कीम स्वैच्छिक प्रकृति की है।

जनवरी, 2020 से दिसम्बर, 2019 के दौरान, 4599 नये लाइसेंस प्रदान किए गए जिसमें स्कीम के तहत पहली बार कवर किए गए 65 उत्पाद भी शामिल हैं। भारतीय मानक ब्यूरो प्रमाणन चिह्न स्कीम के अंतर्गत कवर होने वाले भारतीय मानकों की कुल संख्या 1031 है। दिसम्बर, 2020 तक की स्थिति के अनुसार घरेलू विनिर्माता द्वारा धारित संचालित लाइसेंसों की कुल संख्या 37052 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। जनवरी, 2020 से दिसम्बर, 2020 तक के दौरान विदेशी विनिर्माताओं की प्रमाणन स्कीम के तहत, 67 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं, जिससे 112 भारतीय मानकों के लिए कार्यशील लाइसेंसों की कुल संख्या 1070 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, ऑटोमोबाइल 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 फार्मुला 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 नवीकरणीय 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 पंजीकरण 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 हैं और जिन पर पंजीकरण संख्या सहित मानक चिह्न नहीं लगा हो।

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

- एल.ई.डी. फिक्चर्स, लैंप, ड्राइवर्स, फ्लड लाइट्स, हैंड लैम्प्स और लाइटिंग चेन्स।
- रिसेस्डन एल.ई.डी. ल्युमीनेरीज, रोड और स्ट्रीट लाइटिंग के लिए एल.ई.डी. ल्युमीनेरीज, इमरजेंसी लाइटिंग के लिए ल्युमीनेरीज।
- मोबाइल फोन, पोर्टेबल पॉवर बैंक्स., स्मार्ट घड़ियां।
- रिचार्जबल 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 डिस्ले ला 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 प्लास्टर्स, 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, 2020 तक की स्थिति के अनुसार भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा विभिन्न देशों के विनिर्माताओं को 16161 पंजीकरण प्रदान किए गए हैं।

7.4 हॉलमार्किंग

क सोने/चांदी के आभूषणों की हॉलमार्किंग स्कीम

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 में 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, लाइसेंसधारक ज्वैलर द्वारा प्रस्तुत किए गए आभूषणों की घोषित उत्कृष्टता सहित शुद्धता के आकलन की घोषणा करने और संगत भारतीय मानक के अनुरूप पाये जाने वाले आभूषणों पर हॉलमार्क लगाने के लिए एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों को मान्यता प्रदान की गई है।

1 जनवरी, 2020 से 31 दिसंबर, 2020 की अवधि के दौरान, हॉलमार्किंग लाइसेंस की संख्या 29338 से बढ़कर 33883 तक हो गई जबकि भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यता प्राप्त एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों की संख्या 900 से बढ़कर 943 हो गई। इसी अवधि के दौरान, स्वर्ण और चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों की 1.4करोड़ वस्तुओं को हालमार्कयुक्त किया गया।

(i) अनिवार्य हॉलमार्किंग

उपभोक्ता मामले मंत्रालय, भारत सरकार ने बीआईएस अधिनियम, 2016 में दिए गए प्रावधानों के अनुसार स्वर्ण आभूषणों की अनिवार्य हॉलमार्किंग करने के लिए 15 जनवरी, 2020 को एक आदेश जारी किया। यह आदेश, स्वर्ण आभूषण और कलाकृतियां बेचने वाले सभी ज्वैलरों के लिए 01 जून, 2020 से बीआईएस के साथ पंजीकरण करना और 14, 18 और 22 कैरेट के स्वर्ण आभूषण और कलाकृतियां बेचना ही अनिवार्य बनाता है।

(ii) 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, 2020 तक की स्थिति के अनुसार, स्वर्ण बुलियन और सिक्कों के लिए रिफाइनरियों/भारत सरकार टकसाल को अभी तक 38 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं।

(iii) 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।

(iv) हॉलमार्किंग को प्रोत्साहन देना

स्वर्ण आभूषण व्यापार में प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण के लिए देश में हॉलमार्किंग को प्रोत्साहित करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा देश भर में स्थित अपने विभिन्न क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों के जरिए ज्वैलरों के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। 1 जनवरी, 2020 से 31 दिसंबर 2020 तक की अवधि दौरान, 12 ऐसे ज्वैलर जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

(v) 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, क्षमता निर्माण के तहत, कारीगरों के प्रशिक्षण के लिए एसेइंग और हॉलमार्किंग कार्मिकों के प्रशिक्षण के लिए और भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारियों के लिए किसी 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 अपेक्षाओं के अनुरूप संचालित किया जाता है।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा निम्नलिखित प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीमें आरम्भ की गईं:

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 के अनुसार पेशेवर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
4. आई.एस. 15000:2013 के अनुसार जोखिम विश्लेषण एवं महत्वपूर्ण नियंत्रण बिन्दु स्कीम।
5. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000:2005 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
6. आई.एस. 15700:2005 के अनुसार सेवा गुणता प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
7. आई.एस./आई.एस.ओ. 50001:2011 के अनुसार एनर्जी प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन (ईएनएमएस) स्कीम।
8. आई.एस./आई.एस.ओ. 13485:2003 के अनुसार मेडिकल डिवाइसेज गुणता प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन स्कीम।
9. आई.एस. 16001:2012 के अनुसार सामाजिक उत्तरदायित्व प्रबंधन प्रणालियां।
10. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001 और आई.एस-4926 के अनुसार तैयार मिश्रित कंक्रीट प्रमाणन स्कीम
11. आई.एस./आई.एस.ओ. 39001:2012 के अनुसार रोड ट्रैफिक सेफटी मैनेजमेंट सिस्टम
12. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000 और आई.एस 13688 के अनुसार एकीकृत दुग्धक प्रमाणन स्कीम
13. आई.एस./आई.एस.ओ. 21101:2004 के अनुसार एडवेंचर टूअरिज्म सेफटी 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।

वर्ष 2020-21 में बीआईएस ने आईएस 17482:2020 के अनुसार पाइप से देय जल आपूर्ति प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन शुरू किया।

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 स्कोप पश्चिमी क्षेत्रों के लिए 11 अतिरिक्त स्कोप सेक्टरों के लिए और पर्यावरणीय प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन में पांच स्कोप पश्चिमी क्षेत्र 3 अतिरिक्त स्कोप सेक्टरों के लिए 15 मार्च, 2021 तक पुनः प्रत्यायन प्रदान किए गए।

बी.आई.एस. ने क्रमशः आईएस/आईएसओ 45001 और आईएस/आईएसओ 52001 के अनुसार पेशेवर स्वास्थ्य और स्वास्थ्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम (ओएचएसएमएस) और ऊर्जा प्रबंधन प्रणाली (ईएनएमएस) के लिए अपनी प्रमाणन स्कीमों के लिए एनएवीसीबी को आवेदन किया है। हमारे आवेदन को प्रक्रियायित करने के लिए आवश्यक दस्तावेज एनएबीसीवी को प्रस्तुत कर दिए गए हैं।

बीआईएस को निम्नलिखित स्कोप सेक्टरों के लिए फरवरी, 2020 में तीन वर्षों की अवधि के लिए निम्नलिखित स्कोपों के लिए आईएसओ 22000:2005 के अनुसार प्रमाणन देने के लिए प्रत्यायन दिया गया है:

- सी I नाशवान पशु उत्पादों का प्रसंस्करण - डेयरी और मांस तथा मांस उत्पादों तक सीमित
- सी II नाशवान पौध उत्पादों का प्रसंस्करण - गिरीदार फलों तक सीमित
- सी IV परिवेशी स्थायी उत्पादों का प्रसंस्करण - डेयरी, पेयजल और खाद्य श्रृंखला श्रेणी के अंतर्गत खाद्यान्नों तक सीमित।

बीआईएस ने लेखापरीक्षकों के नामिकायन के लिए एक आनलाइन पोर्टल शुरू किया है। वर्ष 2020-21 के दौरान (दिसंबर, 2020 तक) बीआईएस ने 173 आंतरिक लेखा परीक्षक और 144 बाह्य लेखा परीक्षक नियुक्त किए हैं।

बीआईएस को निम्नलिखित विषय क्षेत्रों के लिए खाद्य सुरक्षा और मानक (खाद्य सुरक्षा संपरीक्षण) विनियम, 2018 के अनुसार एक खाद्य सुरक्षा सम्परीक्षण एजेंसी के रूप में मान्यता दी गई है:

1. खाद्य प्रसंस्करण

क) डेयरी

ख) अन्य सेक्टर (पैकबंद पेयजल, सूखे फल, मसाले, बेकरी, खाद्य तेल, फल और सब्जियों का प्रसंस्करण, खाने/पकाने आदि के लिए तैयार)

2. खाद्य भंडार/भंडारागार/कोल्ड स्टोरेज

बीआईएस, संगठनों और सरकारी विभागों के साथ सतत नियोजन के माध्यम से प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन के लिए मांग पैदा करने के लिए व्यापारिक विकास टीम के लिए व्यापार विकास टीम को नियोजित करने की प्रक्रिया में है।

25 दिसंबर, 2020 तक, बीआईएस द्वारा प्रचलित की जा रही प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों के अंतर्गत कुल 1236 आपरेटिव लाइसेंस है।

7.6 प्रयोगशाला

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

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

भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यताप्राप्त प्रयोगशालाओं की संख्या 259 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।

पीपीई उत्पादों के लिए परीक्षण सुविधाओं का सृजन:

- वर्तमान में कोविड-19 महामारी के प्रकोप के दौरान पीपीई की परीक्षण सुविधाओं की अविलंब आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए बीआईएस प्रयोगशालाओं ने परीक्षण सुविधाओं के सृजन के लिए अग्रसक्रिय होकर कार्य किया। कोविड-19 के मामले में सभी को शामिल करने के लिए संपूर्ण परीक्षण सुविधाएं तीन बीआईएस प्रयोगशालाओं अर्थात् केंद्रीय प्रयोगशाला, साहिबाबाद, दक्षिणी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, चेन्नाई और पूर्वी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, कोलकाता में सृजित की गई हैं।
- मुंह को ढंकने के लिए संपूर्ण परीक्षण सुविधाएं तथा फिल्टरिंग हाफ मास्क, सर्जिकल मास्क तथा आई प्रोटेक्टर के लिए आंशिक परीक्षण सुविधाएं केन्द्रीय प्रयोगशाला, साहिबाबाद में सृजित की गई थीं।

खिलौनों के लिए परीक्षण सुविधाओं का सृजन:

- डीपीआईआईटी, वाणिज्य और उद्योग मंत्रालय द्वारा खिलौनों के संबंध में गुणवत्ता नियंत्रण आदेश जारी किए जाने को देखते हुए बिजली से चलने वाले खिलौनों की सुरक्षा के लिए पूर्ण परीक्षण सुविधा खिलौनों का ज्वनलनशीलता परीक्षण और कुछ तत्वों को खिलौनों में शामिल करने को बीआईएस केन्द्रीय प्रयोगशालाओं में सृजित किया गया है। बिजली से चलने वाले खिलौनों की सुरक्षा के लिए संपूर्ण परीक्षण सुविधाएं, बीआईएस पश्चिमी क्षेत्र प्रयोगशाला, मुंबई में भी सृजित की गई हैं।
- खिलौनों में यांत्रिक, भौतिक, रासायनिक तथा अन्य निर्दिष्ट सुरक्षा आवश्यकताओं के लिए और संपूर्ण परीक्षण सुविधाएं सभी बीआईएस क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं में सृजित की जा रही हैं और 2021 की पहली तिमाही में इसके पूरा हो जाने की आशा है।

दो पहिया सवारों के लिए सुरक्षात्मक हेलमेट के लिए परीक्षण सुविधाएं:

यह सुनिश्चित करने के लिए कि बाजार में बेचे जा रहे हेलमेट सुरक्षित हैं और सभी आवश्यक गुणवत्ता से युक्त हैं, आईएस 4151:2015 के अनुसार हेलमेट को बीआईएस के अनिवार्य प्रमाणन के अनिवार्य प्रमाणन, 2021 से लागू होगा।

भारत में विनिर्मित किए जा रहे उत्पादों की गुणवत्ता तथा सुरक्षा में सुधार लाने के लिए दिए जा रहे अंशदान के भाग के रूप में संगठित प्रयास किए गए और दो पहिया चालकों द्वारा इस्तेमाल किए जाने वाले सुरक्षात्मक हेलमेटों की उपलब्ध परीक्षण सुविधा में भारतीय मानक अर्थात् आईएस 4151:2015 के नवीनतम संस्कारण के अनुसार स्तरोन्नयन किया गया है। आईएस 151:2015 के अनुसार प्रभाव अवशोषण परीक्षण एक प्रमुख परीक्षण है जिसमें चालक के सिर पर हेलमेट द्वारा होने वाली जर्क का 5 अलग-अलग स्थानों पर मूल्यांकन किया जाता है जिससे प्रमाणित हेलमेटों की सुरक्षात्मक क्षमता सुनिश्चित की जाती है। प्रभाव अवशोषण परीक्षण सुविधा उपकरण के लिए विश्वस्तरीय सुविधा, बीआईएस केन्द्रीय प्रयोगशाला में सृजित की गई है।

प्लग साकेटों और स्विचों के लिए परीक्षण सुविधाएं:

प्लग और साकेटों, स्विचों के लिए परीक्षण सुविधाएं बीआईएस केन्द्रीय प्रयोगशाला और पश्चिमी क्षेत्रीय प्रयोगशाला में पूरी हो गई है।

अन्य विकसित की गई सुविधाएं:

- बीआईएस पश्चिमी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, मुंबई में शाट फायरिंग केबल
- बीआईएस दक्षिणी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, चेन्नई में पैकबंद पेयजल में ब्रोमेट और काजू कर्नेल
- बीआईएस उत्तरी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, मोहाली में इलेक्ट्रिक आयरन, इलेक्ट्रिक स्टोव और इलेक्ट्रिक किचेन मशीन

- बीआईएस बंगलौर शाखा प्रयोगशाला में लो हीट पोर्टलैंड सीमेंट, मैसनरी सीमेंट, सुपर सल्फेटेटेड सीमेंट, रैपिड हार्डनिंग पोर्टलैंड सीमेंट, आयल वेल सीमेंट और संरचनात्मक प्रयोग के लिए हाई अल्युमीनियम सीमेंट के लिए संपूर्ण परीक्षण सुविधाएं।

7.7 नई पहलें

7.7.1 प्रयोगशाला सूचना प्रबंधन साफ्टवेयर (एलआईएमएस)

प्रयोगशाला सूचना प्रबंधन साफ्टवेयर (एलआईएमएस) स्वयं अपनी और मान्यता प्राप्त प्रयोगशालाओं के पूर्ण अंकीकरण, स्वचालन और कार्यकुशल संचालन के लिए हाल ही में प्रयोगशाला सूचना प्रबंधन साफ्टवेयर (एलआईएमएस) विकसित किया है। यह एक ऑनलाइन एप्लीकेशन है जिसमें केन्द्रीकृत सर्वर पर आंकड़ों को अद्यतन बनाने सहित समेकित वर्क फ्लो प्रबंधन, बहु प्रयोगशालाओं या परिकल्पित विस्तारों के साथ समेकन, कारगर निगरानी/ निर्णय लेने, एआई आधारित रिपोर्ट सृजन, इतिहास या लागू प्रबंधन के लिए नए उत्पादों और प्रक्रियाओं, डैशबोर्ड, एमआईएस और डाटा एनालिटिक्स एआई आधारित के कवरेज के लिए कनफिगुरेबल/इसमें बाहरी प्रयोगशाला आडिटिंग के लिए सैंपल रिसीट, कोडिंग, डिकोडिंग और फारवार्डिंग माड्यूल, इक्विपमेंट मैनेजमेंट, माड्यूल स्टोर माड्यूल, मैनेपावर प्रबंधन माड्यूल, गुणवत्ता आश्वासन माड्यूल, रिपोर्टिंग माड्यूल, परचेज माड्यूल, प्रयोगशाला मान्यकरण स्कीम, मानीटरिंग माड्यूल और मोबाइल एप्प शामिल है।

बी.आई.एस. एल.आई.एम.एस. एप्लीकेशन का उद्घाटन माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री द्वारा भारतीय मानक ब्यूरो के 74वें स्थापना दिवस के अवसर पर 6 जनवरी, 2021 को किया गया।

7.7.2 कोविड 19 महामारी के प्रति अनुक्रिया

बीआईएस ने अपने प्रयोगशाला के सभी प्रकार्यों में, प्रक्रियाओं को आसान बनाने तथा अनुपालन जरूरतों को शिथिल करने की दृष्टि से जरूरतों के प्रति अनुक्रिया व्यक्त की आईएस 17423 के अनुसार कवर ऑल के लिए परीक्षण सुविधाएं तीन बीआईएस प्रयोगशालाओं में सृजित की गईं ताकि संबंधित मंत्रालयों की परीक्षण जरूरतों को पूरा किया जा सके।

फेस शील्ड के लिए भी परीक्षण सुविधा सृजित की गई। पीपीई के लिए प्राथमिकता के आधार पर ओएसएल की मान्यता कार्यान्वित की गई तथा इन पीपीई के परीक्षण के लिए बीआईएस द्वारा ऐसी सरकारी प्रयोगशालाओं को पैनलबद्ध किया गया जिनके पास परीक्षण सुविधाएं थीं। इसके अतिरिक्त, बीआईएस द्वारा मान्यताप्राप्त विभिन्न बाहरी प्रयोगशालाओं द्वारा व्यक्त की गई कठिनाइयों का समाधान करने के लिए प्रयोगशाला की मान्यता की अवधि 31 दिसंबर, 2020 तक बढ़ाई गई।

7.8 प्रशिक्षण सेवाएं

राष्ट्रीय मानकीकरण प्रशिक्षण संस्थान (निट्स) की स्थापना, मानकीकरण और अनुरूपता मूल्यांकन से जुड़े प्रशिक्षण के लिए बढ़ती जरूरतों और उद्योग की अपेक्षाएं पूरी करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के तत्वावधान में वर्ष 1995 में हुई थी। निट्स मानक की तैयारी, अनुरूपता मूल्यांकन, प्रयोगशाला सेवाओं, अति अनुभवी, सुयोग्य और प्रशिक्षित संकाय की टीम द्वारा संचालित प्रबंधन प्रणाली अधिप्रमाणन से जुड़े विभिन्न प्रकार के प्रशिक्षण कार्यक्रम तैयार करता है।

निट्स विश्वस्तरीय प्रशिक्षण अवसंरचना से युक्त है जिसमें एक सभागार, अति उन्नत कंप्यूटर प्रयोगशाला, बैठने के अलग-अलग स्थान के बहुत से प्रशिक्षण हाल तथा एक आवासीय होस्टल शामिल हैं।

अवधि के दौरान निट्स ने संगठन/उद्योग विशिष्ट मांग (आफ कैंपस) के लिए 22 कार्यक्रम और 30 खुले कार्यक्रम (आन कैंपस) आयोजित किये। विभिन्न प्रकार के संगठनों/उद्योगों के कुल 1295 सहभागियों को प्रशिक्षण दिया गया। उपरोक्त के अतिरिक्त, निट्स ने बीआईएस अनुज्ञप्तिधारकों/आवेदकों के लिए उत्पाद प्रमाणन प्रक्रिया पर एक दिन का आनलाइन प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया जिसमें भारत भर से 200 से अधिक प्रतिभागियों ने भाग लिया।

7.9 सूचना प्रौद्योगिकी सेवाएं

बीआईएस, भारत सरकार के डिजिटल इंडिया के विजन के अनुरूप अपनी गतिविधियों को डिजिटलाइज करने का संगठित प्रयास कर रहा है। इस प्रयास के भाग के रूप में निम्नलिखित पहलें की गई हैं:

क) बीआईएस (www.manakonline) की सभी गतिविधियों अर्थात् स्टैंडर्ड पोर्टल उत्पाद प्रमाणन स्कीम के लिए अनुरूपता मूल्यांकन पोर्टल (घरेलू विनिर्माता) सीआरएस पोर्टल, प्रशिक्षण पोर्टल, उपभोक्ता नियोजन पोर्टल आदि के लिए हमारे पणधारियों को एक ही स्थान पर समाधान प्रदान करने (सिंगल विंडो साल्यूशन) के लिए माननीय उपभोक्ता, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री भारत सरकार द्वारा 27 जुलाई, 2020 को ई-बीआईएस पोर्टल शुरू किया गया है।

ख) भारतीय मानक की तैयारी को आसान बनाने के लिए पोर्टल का नया संस्करण, बीआईएस समिति के सदस्यों और पणधारियों के लिए आरंभ किया गया था। यह साफ्टवेयर मानक राष्ट्रीय कार्य योजना (स्नैप) में परिकल्पित ई-कमिटी की अवधारणा को कार्यान्वित करने के लिए विकसित किया गया है। यह प्रस्तावों टिप्पणियों, फीडबैक आदि को आनलाइन प्रस्तुत करने, विभिन्न दस्तावेजों तथा संगत सूचनाओं और अधिसूचनाओं के स्वतः प्रसार को संभव बनाता है।

ग) अनुरूपता मूल्यांकन पोर्टल से विनिर्माता अपने उत्पादों पर मानक चिह्न (आईएसआई) के प्रयोग के लिए लाइसेंस प्रदान करने के लिए आवेदन करने, ऐसे लाइसेंसों के नवीनीकरण, सरलीकृत ऑनलाइन साधनों के माध्यम से शुल्क का भुगतान/जमा में सक्षम हो जाते हैं और उन्हें भुगतान के अनेक विस्तार

क्षेत्र उपलब्ध हो जाते हैं। बीआईएस इन अनुरोधों को प्रक्रियायित कर अपने निर्णय ऑनलाइन संसूचित कर सकता है और हमारे पणधारियों के आवेदनों की वास्तविक समय के अनुसार ट्रैकिंग कर सकता है। स्तरोन्नत डैशबोर्ड से पणधारी प्रत्येक क्षेत्र जैसे प्रमाणन के अधीन मानक, उत्पाद मैनुअल प्रचालन करने वाले लाइसेंसधारी, नए आवेदन पत्र, प्रदान किए गए लाइसेंस, विलम्बित लाइसेंस आदि जैसी सूचनाएं प्राप्त करने में सक्षम हो जाते हैं।

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

- घ) आभूषण विक्रेताओं का आनलाइन पंजीकरण और एसेइंग और हॉलमार्किंग केन्द्रों को मान्यता देना आसान बनाने के लिए एक हालमार्किंग पोर्टल विकसित किया गया है। पंजीकृत आभूषण विक्रेताओं और एसेइंग और हॉलमार्किंग केन्द्रों की राज्यवार, शाखा कार्यालयवार और जिलावार सूची पोर्टल से प्राप्त की जा सकती है। एसेइंग और हॉलमार्किंग केन्द्रों के पूरे कार्य-प्रवाह का स्तर बढ़ाकर आटोमेटिक किया जा रहा है और इससे हॉलमार्क की गई प्रत्येक वस्तु को पता लगाने संबंधी (ट्रेसिबिलिटी) कोड प्रदान किया जाता है।
- ङ) विभिन्न उपभोक्ता उन्मुखी कार्यक्रम और बीआईएस की गतिविधियां चलाने के लिए उपभोक्त संगठनों/समूहों के साथ संवाद करने के लिए एक उपभोक्ता नियोजन पोर्टल शुरू किया गया है। उपभोक्ता संगठन/समूह पोर्टल के माध्यम से उपभोक्ता संगठन/समूह बीआईएस के साथ पंजीकरण करा सकते हैं। पंजीकृत उपभोक्ता संगठन/समूह बीआईएस द्वारा पेशकश किए जा रहे विभिन्न कार्यक्रमों/गतिविधियों से संबंधित प्रस्ताव पोर्टल के माध्यम से प्रस्तुत कर सकते हैं। इसके अतिरिक्त पोर्टल उपभोक्ताओं द्वारा शिकायत दर्ज करवाने और बीआईएस कर्मचारियों द्वारा उन शिकायतों पर समग्र कार्रवाई करने को आसान बनाता है।
- च) अनिवार्य पंजीकरण स्कीम (सीआरएस) के तहत आईएसआई चिह्न युक्त पंजीकृत आभूषण विक्रेताओं और आईएसआई चिह्नयुक्त इलेक्ट्रॉनिक्स वस्तुओं की प्रमाणिकता का सत्यापन करने के लिए माननीय

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री द्वारा 27 जुलाई, 2020 को एन्ड्रायड मोबाइल एप्प (बीआईएस केयर) का उन्नत संस्करण आरंभ किया गया। यह एप्प प्रयोगकर्ताओं द्वारा शिकायत प्रस्तुत करना आसान बनाता है। यह एप्प प्रयोगकर्ताओं द्वारा 4 शिकायतें प्रस्तुत करने को आसान बनाता है। यह एप्प, गूगल प्ले स्टोर और एम-सेवा एप्प स्टोर से डाउनलोड किया जा सकता है।

- छ) सर्तकता जागरूकता सप्ताह, 2020 के दौरान एक नया सतर्कता पोर्टल शुरू किया गया। यह पोर्टल पणधारियों को एक ही खिड़की (स्थान) पर सतर्कता संबंधी विभिन्न सूचनाएं उपलब्ध करवाने में सहायक होता है। इन सूचनाओं/सेवाओं में बीआईएस की नैतिक संहिता, सीवीसी सतर्कता मैनुअल, सीवीसी परिपत्र, भारतीय मानक शामिल होते हैं जिनका इस्तेमाल भ्रष्टाचार आदि की रोकथाम के लिए किया जा सकता है। इस पोर्टल पर दिए गए लिंकों का प्रयोग सतर्कता विभाग तथा केन्द्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) के समक्ष सतर्कता से जुड़ी शंकाओं को उठाने के लिए किया जा सकता है।
- ज) विभिन्न पणधारियों की उभरती प्रशिक्षण जरूरतों को पूरा करने के लिए बीआईएस द्वारा एक प्रशिक्षण पोर्टल विकसित किया गया है। यह प्रशिक्षण पोर्टल उद्योगों, केन्द्र/राज्य सरकार के संगठनों, उपभोक्ताओं (उपभोक्ता समूह, गैर सरकारी संगठन, आरडब्यूए सहित) शोध संस्थानों, प्रयोगशालाओं, अकादमियों, बीआईएस विभागों/कर्मचारियों आदि को बीआईएस द्वारा संचालित किए गए विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों में ऑनलाइन भाग लेने के लिए सक्षम बनाता है। इसमें वैयक्तिक स्तर या संगठन की ओर से भाग लिया जा सकता है। इच्छुक सहभागी अपने सेक्टर विशिष्ट कौशल आधारित प्रशिक्षण कार्यक्रम प्रस्तावित कर सकते हैं। ये कार्यक्रम ऑनलाइन, ऑफलाइन या मिश्रित रूप में हो सकते हैं और इनका आयोजन या तो बीआईएस में या प्रशिक्षुओं के परिसर में किया जा सकता है। सभी संगत पाठ्यक्रम सामग्री, मामला संबंधी अध्ययन, संदर्भ, पत्रिकाएं, प्रमाणपत्र आदि प्राप्त कर सकते हैं।
- झ) मानव संसाधन, वित्त, लेखा और स्टोरों से संबंधित गतिविधियों के प्रबंधन के लिए एक पोर्टल को प्रचालनात्माक बनाया गया है। यह पोर्टल 'अपार' को जमा करने और इसके पूरे चक्र का प्रबंधन, कर्मचारियों का सेवा रिकॉर्ड रखने, छुट्टी प्रबंधन, वेतन बिल और संबद्ध गतिविधियां, वार्षिक अचल संपत्ति विवरणी फाइल करने और लेखन सामग्री के लिए अनुरोध करने और जारी करने को सुकर बनाता है।
- ञ) मौजूदा परिस्थितियों को देखते हुए वीडियो कान्फ्रेंसिंग के माध्यम से बैठकें आयोजित करने के लिए पर्याप्त प्रबंध किए गए हैं जिसका व्यापक रूप में उपयोग पणधारी कर रहे हैं। इससे बैठकों सेमिनार के आयोजन में लगने वाले समय और लागत में न केवल कमी आई है बल्कि इससे हमारी गतिविधियों में पणधारियों की सहभागिता में भी उल्लेखनीय वृद्धि हुई है। हमारे कार्यालयों में सूचना प्रौद्योगिकी

की अवसंरचना के स्तर में भी सुधार किया गया है ताकि हमारी अंकीय पहलों को पूरा बनाया जा सके।

7.10 उपभोक्ता मामले विभाग और जनसंपर्क

भारतीय मानक ब्यूरो में थिंक नज और मूव विभाग का संवाद उपभोक्ताओं, उद्योगों और अन्य हितधारकों से होता है। इसकी गतिविधियों में – उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम शिकायत निवारण 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:

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, 2020 के दौरान ऐसे 60 कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

उद्योग–जगत जागरूकता कार्यक्रम: उद्योगों के बीच मानकीकरण, उत्पाद प्रमाणन, प्रबंधन प्रणालियों प्रमाणन की अवधारणा और भारतीय मानक ब्यूरो की अन्य गतिविधियों का प्रसार करने के लिए अप्रैल–दिसम्बर, 2019 के दौरान, 65 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।

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, 2020 के दौरान, भारतीय मानक ब्यूरो 10 ई.यू.एस. कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

उपभोक्ता संगठनों के साथ बैठक: भारतीय मानक ब्यूरो ने 13 मार्च, 2020 को भारतीय मानक ब्यूरो मुख्यालय, नई दिल्ली में उपभोक्ता समूहों के साथ एक बैठक की। देश भर के उपभोक्ता समूहों ने इस बैठक में भाग लिया और भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) के साथ संवाद किया। यह बैठक उपभोक्ता समूहों के साथ सहयोजित होने तथा भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रमुख पणधारी समझे जाने वाले उपभोक्ताओं के साथ संवाद बढ़ाने के लिए बीआईएस द्वारा की गई एक पहल थी।

गांधी जयंती का आयोजन: भारतीय मानक ब्यूरो ने राष्ट्रीय महात्मा गांधी की 150 वीं जयंती के दो वर्ष लम्बे चले स्मरणोत्सव के समापन समारोह के आयोजन के लिए स्वच्छता के अवसर पर 1 अक्टूबर, 2020 को एक वेबिनार का आयोजन किया। इस उपमहानिदेशक (नीति अनुसंधान और प्रशिक्षण), भारतीय मानक ब्यूरो ने किया जिन्होंने सूचित किया कि भारतीय मानक ब्यूरो मानक तैयारी और प्रमाणन की गतिविधियों के माध्यम से स्वच्छता में योगदान देता रहा है और मानकों को अपनाकर देश भर में उचित और पर्याप्त स्वच्छता का लाभ कारगर रूप से प्राप्त किया जा सके। वेबिनार के दौरान ठोस अपशिष्ट के प्रबंधन और स्वच्छता के सिविल इंजीनियरी पक्ष जैसे विषयों पर तकनीकी प्रस्तुतियां दी गईं।

विश्व मानक दिवस: भारतीय मानक ब्यूरो ने 14 अक्टूबर, 2020 को विश्व मानक दिवस राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय मानक विकसित करने वाले हजारों विशेषज्ञों के सामूहिक प्रयासों को सम्मान देने के लिए विश्व में मानक दिवस मनाया जाता है। प्रत्येक वर्ष के आयोजनों के विषय के संबंध में अन्तर्राष्ट्रीय मानकीकरण निकायों नामतः आईएसओ, आईईसी और आईटीयू द्वारा किया जाता है। इस वर्ष का विषय है "मानकों के साथ ग्रह का संरक्षण।" भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) जो अन्तर्राष्ट्रीय संस्थाओं में भारत का प्रतिनिधित्व करता है, ने इस विषय पर पूरे भारत में अनेक कार्यक्रम आयोजित किए। मुख्य कार्यक्रम का आयोजन बीआईएस मुख्यालय में किया गया जिसका उद्घाटन श्रीमती लीना नंदन, सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग ने किया। श्रीमती निधि खरे, अपर सचिव ने आधार व्याख्यान दिया और सीमित संसाधनों के अत्यधिक दोहन, जिससे पृथ्वी को नुकसान पहुंच सकता है, के बजाय दीर्घकालिक जीवन अंगीकार करने की आवश्यकता पर बल दिया।

राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस: राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस उस अवसर का द्योतक है जब वर्ष 1986 में भारत के राष्ट्रपति के अनुमोदन से उपभोक्ता संरक्षण दिवस अधिनियमित किया गया था। भारतीय मानक ब्यूरो में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के अवसर पर एक वेबिनार का आयोजन किया गया जिसमें देश भर के लगभग 70 सहभागियों ने भाग लिया जिसमें विभिन्न उपभोक्ता संगठनों के प्रतिनिधि, क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों में तैनात बीआईएस के अधिकारी आदि शामिल हुए थे। श्री प्रमोद कुमार तिवारी, महानिदेशक, भारतीय मानक ब्यूरो ने वेबिनार का उद्घाटन किया और उपभोक्ता संगठनों के बीच बेहतर तालमेल के लिए कारगर तंत्र की आवश्यकता पर बल दिया। श्रीमती निधि खरे, अपर सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग ने वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से वेबिनार में भाग लिया। उन्होंने उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2019 में नए प्रावधानों को प्रस्तुत किया और उनकी व्याख्या की।

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, 2020 की अवधि के दौरान, विभिन्न स्रोतों से प्राप्त शिकायतों के आधार पर, बी.आई.एस. मानक चिह्न का दुरुपयोग करने वाली फर्मों के विरुद्ध भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा देश भर में तलाशी और जब्ती के 14 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।

7.11 योजनागत स्कीम

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

- i) केन्द्रीय सरकार की सहायता से भारत में स्वर्ण एसेइंग और हॉलमार्किंग (ए एंड एच) केन्द्रों की स्थापना की स्कीम।
- ii) राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण को सुदृढ़ करने के लिए राष्ट्रीय मानकीकरण प्रणाली।

स्वर्ण आभूषण पर हॉल्मार्क की जांच करें



मोबाइल एप और शिकायत पोर्टल
के माध्यम से शिकायत दर्ज करें



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

मार्क गुणवत्ता का प्रतीक



@consaff
@jaagograhakjago



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



UMANG
www.consumerhelpline.gov.in



अध्याय-8

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 2020 में राष्ट्र के प्रति 108 वर्षों की समर्पित सेवा पूरी की।

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

दिनांक 31.12.2020 तक स्टाफ की स्थिति

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

	राजपत्रित	अराजपत्रित	कुल
संस्वीकृत	201	514	715
वास्तविक	139	224	363

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/ अधिकारियों को उनके ज्ञान को अद्यतन करने के लिए विविध विशिष्ट परीक्षण पाठ्यक्रमों के लिए प्रायोजित किया जाता है।

8.2 राष्ट्रीय परीक्षणशाला द्वारा दी जाने वाली सेवाएं :

व्यापक रूप में राष्ट्रीय परीक्षणशाला के कार्य एवं 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।
- एशलान -II के स्तर पर अंशांकन तथा अपनी सक्षमता के क्षेत्रों में उपयुक्त मानकों और निर्देशों का अनुरक्षण करना।
- इंजीनियरिंग सामग्रियों के हर प्रकार के विफलता विश्लेषण के साथ-साथ इंजीनियरिंग और सामग्री उत्पादों से संबंधित छोटे पैमाने के उद्योगों के विकास के लिए परामर्शी सेवाएं।
- विरासत भवनों के ढांचों का मूल्यांकन एवं पुनरुद्धार।
- प्रयोगशाला प्रत्यायन की प्रक्रिया में एनएबीएल बोर्ड को सहायता प्रदान करना।
- भारतीय विनिर्देशनों का मानकीकरण करने में भारतीय मानक ब्यूरो को सहायता प्रदान करना।
- 'परीक्षण तथा माप प्रौद्योगिकी' में परीक्षण प्रदान करना।
- इंडियन बॉयलर रेग्यूलेशन अधिनियम, 1950 की 'सेंट्रल ऑथोरिटी फॉर टेस्टिंग एंड सर्टिफिकेशन ऑफ वेल्डर्स' की स्कीम के तहत वेल्डरों को प्रमाणित करना।
- राष्ट्रीय परीक्षणशाला को विविध मानकों के अनुसार गुणता अनुपालन से संबंधित विवादित नमूनों की यादृच्छिकता के लिए स्वतंत्र निर्देश प्रयोगशाला के रूप में माना जाता है।
- छोटे उद्यमियों और ग्राहकों के बीच गुणता मानक के बारे में 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
- इलैक्ट्रिकल एवं विद्युत
- सिविल इंजीनियरिंग
- गैर-विध्वंसकारी परीक्षण
- आर पी पी टी (रबर, प्लास्टिक, पेपर एवं वस्त्र)
- जैविक

- लैम्प एंड फोटोमीट्री अंशांकन सेवाएं (एशलॉन स्तर-II)
- मेकैनिकल पैरामीटर
- इलेक्ट्रिकल एवं थर्मल पैरामीटर

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

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

एनटीएच क्षेत्र	प्रभाग/ प्रयोगशाला के नाम	एनएबीएल का सत्यापन मान्य रहने की तारीख	बीआईएस की मान्यता कब तक वैध है
एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	रसायन प्रयोगशाला	31/01/2021	17.01.2022
	लैंप एंड फोटोमीट्री प्रयोगशाला	31/01/2021	बीआईएस मान्यता के नवीनीकरण की प्रतीक्षा की जा रही है
	लाईट मेकैनिकल प्रयोगशाला	31/01/2021	17.01.2022
	इलेक्ट्रिकल एवं इलेक्ट्रॉनिक्स प्रयोगशाला	31/01/2021	बीआईएस मान्यता के नवीनीकरण की प्रतीक्षा की जा रही है
	सिविल प्रयोगशाला	31/01/2021	17.01.2022
	आरपीपीटी प्रयोगशाला	31/01/2021	17.01.2022
	एनडीटी प्रयोगशाला अलीपुर	31/01/2021	उपलब्ध नहीं
	बैक्टिरियोलॉजिकल प्रयोगशाला	31/01/2021	17.01.2022
एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	मेकैनिकल अंशांकन प्रयोगशाला	31/1/2022	उपलब्ध नहीं
	इलेक्ट्रोटेक्निकल अंशांकन प्रयोगशाला	31/1/2022	उपलब्ध नहीं
एनटीएच (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई	रसायन, इलेक्ट्रीकल, सिविल, मेकैनिकल, एनडीटी, आरपीपीटी प्रयोगशाला	25/04/2021	24.07.2022
	मेकैनिकल अंशांकन प्रयोगशाला	21/11/2021	उपलब्ध नहीं
	प्रवीणता परीक्षण प्रदाता	16/10/2021	उपलब्ध नहीं

एनटीएच (एसआर), चेन्नई	केमिकल	29.10.2021	बीआईएस का नवीनीकरण लेखापरीक्षा जनवरी, 2020 में आयोजित की गई तथा मान्यता को जनवरी, 2023 तक बढ़ाया जाएगा।
	इलेक्ट्रिकल	29.10.2021	
	मेकैनिकल	29.10.2021	
	सिविल	29.10.2021	
	आरपीपीटी	29.10.2021	
	एनडीटी	29.10.2021	
	इलेक्ट्रोटेक्निकल और थर्मल	जून 2021	उपलब्ध नहीं
	मेकैनिकल अंशाकन	जून 2021	उपलब्ध नहीं
एनटीएच (एनआर), गाजियाबाद	केमिकल, सिविल, मेकैनिकल, इलेक्ट्रिकल, आरपीपीटी, एनडीटी, इलेक्ट्रॉनिक्स और सूक्ष्म जीव विज्ञान	07.04.2022	26.10.2022
एनटीएच (एनडब्ल्यूआर), जयपुर	जीवविज्ञान	21.08.2020	--
	मेकैनिकल	21.08.2020	19.04.2020
	रसायन	21.08.2020	19.04.2020
	इलेक्ट्रिकल	21.08.2020	19.04.2020
एनटीएच (एनई. आर), गुवाहाटी	केमिकल, सिविल, मेकैनिकल	एनएबीएल की वेबसाइट पर प्रयोगशालाओं के ब्यौरे का अद्यतनीकरण किया जा चुका है।	बीआईएस के तहत प्रयोगशाला मान्यता स्कीम (एलआरएस) के लिए आवेदन कर दिया गया है।

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

- (क) सिविल निर्माण कार्यों के लिए सुदृढ़ता, प्रयोज्यता 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।

8.5 सुविधा केन्द्र:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला के प्रत्येक क्षेत्र में सूचना एवं सुविधा केन्द्र की स्थापना की गई है जो प्रत्येक क्षेत्र के क्षेत्रीय मुखिया के प्रशासनिक नियंत्रण के तहत ग्राहकों की जरूरतों और हर प्रश्न का समाधान करने के लिए एक सहायता डेस्क के रूप में कार्य करता है। इस केन्द्र में ग्राहक राष्ट्रीय/ अन्तर्राष्ट्रीय

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

8.6 निर्मित की गई परीक्षण सुविधा:

रा.प. शा. (पू. क्षेत्र) :

- खाद्य पदार्थों में विषाक्त भारी धातुओं, जब उनमें निहित हो, के निष्कालन के लिए देशव्यापी बाजार में उपलब्ध खुली खाद्य पैकेजिंग सामग्री के प्रवासन अध्ययन पर एफएसएसएआई की अनुसंधान एवं विकास परियोजना।
- माननीय प्रधानमंत्री के "सभी के लिए सस्ती एलईडी द्वारा उन्नत ज्योति (उजाला)" "स्ट्रीट लाइटिंग नेशनल प्रोग्राम (एसएलएनएनपी)" "अटल ज्योति योजना (एजेवाई)" के महात्वाकांक्षी कार्यक्रम के तहत भारत में एलईडी आधारित प्रकाश व्यवस्था में अत्यधिक वृद्धि हो रही है।
- हमारे माननीय प्रधानमंत्री जी की महात्वाकांक्षी परियोजना को लागू करने के लिए, एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता ने स्पेक्ट्रो रेडियोमीटर प्रणाली के साथ मिरर गोनियोफोटोमीटर, ट्राई-स्टीमुलस कोलोरीमीटर के साथ इंटीग्रेटिंग स्फेयर और अन्य सुरक्षा परीक्षण उपकरणों की संस्थापना करते हुए एक अत्याधुनिक लैम्प एवं फोटोमीट्रिक प्रयोगशाला की स्थापना करते हुए एलईडी आधारित लैम्प और ल्यूमिनिरीज की सुरक्षा अपेक्षाओं और प्रदर्शन का पता लगाने के लिए परीक्षण सुविधाओं का सृजन किया है।
- मेकैनिकल कैलिब्रेशन लेबोरेटरी ने इटारसी, चित्तरंजन, न्यू जलपाईगुड़ी आदि में भारतीय रेलवे के विभिन्न उपकरणों / यंत्रों के अंशांकन को सफलतापूर्वक पूरा किया है।
- मेकैनिकल लेबोरेट्री ने हवाई अड्डों अर्थात् कोलकाता, अगरतला, झारसुगुड़ा, गुवाहाटी आदि के उन्नयन और आधुनिकीकरण परियोजनाओं के लिए गुणवत्ता सेवाओं (परीक्षण और अंशांकन) का प्रतिपादन किया है।
- प्रयोगशाला ने एसई रेलवे और मेट्रो रेलवे से नमूना ईओटी क्रैन लिफ्टिंग टैकल का परीक्षण किया है।

रा.प.शा. (उ.प. क्षेत्र) :

- आईएस 5405: 1980 के अनुसार सैनिटरी नैपकिन की स्वच्छता का परीक्षण

- एफएसएसएआई मैनुअल के अनुसार पाश्चुरीकृत दूध का परीक्षण।
- आईएस 14543: 2016 के अनुसार पैकबंद पेयजल के लिए ब्रोमेट परीक्षण।
- आईएस 8419 भाग 1: 1997 के अनुसार फिल्टरेशन माध्यम (रित और बजरी)।

रा.प. शा. (दक्षिण क्षेत्र):

- आईएस 13395: 1995 के अनुसार घरेलू प्रेशर कुकर हैंडल परीक्षण सुविधा (पूर्ण परीक्षण सुविधा) का सृजन किया गया।
- आईएस 13395:1995 के खंड 5.3 के अनुसार टोर्क टेस्टिंग उपकरण (ग.) आईएस 13395: 1995 के खंड 5.10 के अनुसार बर्निंग रेजिस्टेंस परीक्षण सुविधा और (घ) आईएस 13395: 1995 के खंड 5.7 के अनुसार लीकेज और थर्मल इनसुलेशन परीक्षण सुविधा
- कैनरा बैंक के लिए नोट ओथेंटिकेटर सह सॉर्टिंग मशीनें।
- भारतीय नाभिकीय विद्युत निगम लिमिटेड, जिला - चेन्नगलपट्ट, कलपक्कम, 603 102, तमिलनाडु के लिए आईएस 2898:1976 (आरए 2001) के अनुसार रोलिंग बियरिंग डायमीटर 60 मिमी के लिए स्टील बॉल संबंध कम्प्रेसन परीक्षण किया गया।

रा.प.शा. (उत्तर क्षेत्र)

- इलेक्ट्रिकल प्रयोगशाला ने हैवल्स के लिए एमसीबी, पैनासोनिक, फिनोलेक्स, माइक्रोटेक, हैल्टेक स्विचगियर आदि के लिए एंकर विनिर्माण और उत्पादन चरण में उत्पाद के संशोधन और विकास के लिए परीक्षण शुरू किया।
- मेकैनिक्ल प्रयोगशाला ने भारतीय खाद्य निगम को गलवैल्यूम प्रोफाइल शीटों के बड़े नमूनों के परीक्षण के लिए सेवा प्रदान की है।
- एनडीटी प्रयोगशाला को नई दिल्ली के द्वारका में इंडिया इंटरनेशनल कन्वेंशन एंड एग्जीबिशन सेंटर की परियोजना के लिए एनडीटी परीक्षणों के लिए एल एंड टी द्वारा नोडल एजेंसी के रूप में मान्यता प्रदान की गई है।
- आरपीपीटी प्रयोगशाला ने कोरोना महामारी की स्थिति से निपटने में समाज की मदद करने के लिए अल्पकालिक सूचना पर पीपीई किट का परीक्षण विकसित किया।

रा.प.शा. (पूर्वोत्तर क्षेत्र) :

- माइक्रोबायोलॉजी लैब की स्थापना की और पेयजल के माइक्रोबायोलॉजिकल मापदंडों का आंशिक परीक्षण शुरू किया
- पॉलीथीन बैग के लिए परीक्षण सुविधा

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

- (क) भारतीय मानक ब्यूरो को विभिन्न अनुभागीय समितियों में प्रतिनिधित्व करके भिन्न-भिन्न इंजीनियरिंग और उपभोज्य उत्पादों के विनिर्देशों को बनाने में सहायता दी।
- (ख) राष्ट्रीय परीक्षणशाला के वैज्ञानिक एनएबीएल में प्रमुख विश्लेषक और कोर प्रत्यायन समिति में तकनीकी एवं प्रबंधकीय लेखा-परीक्षा और विश्लेषकों के रूप में प्रतिनिधित्व करते हैं।
- (ग) रेलवे, एसएआईएल, भारतीय मानक ब्यूरो जैसे सरकारी विभागों और स्वायत्त निकायों से संबंधित व्यावसायिकों को 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

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

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

ख राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिम क्षेत्र), मुंबई में जी+4चरण-॥ 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- ॥ भवन के निर्माण की परिकल्पना



12 वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान की गई थी। भवन निर्माण कार्य पूरा हो चुका है। महाराष्ट्र औद्योगिक विकास निगम (एम.आई.डी.सी.), मुंबई के प्राधिकरणों से भवन को पूरा करने संबंधी प्रमाणपत्र और दखल प्रमाणपत्र भी प्राप्त हो गया है और पूरा होने वाला है। रा.प.शा. (पश्चिमी क्षेत्र)—मुंबई को दिनांक 16.09.2020 को जारी जी + 4 चरण – II भवन में फर्नीचर की सुपुर्दगी और संस्थापना के लिए संबंधित सीपीडब्ल्यूडी यूनिट को वर्ष 2020–21 के दौरान "मुख्य कार्य" शीर्ष के तहत 1.25 करोड़ रुपये की राशि अधिकृत की गई थी और अब तक सीपीडब्ल्यूडी (डब्ल्यूजेड) द्वारा 83.66 लाख रुपये की राशि का उपयोग किया गया है। कुल परियोजना लागत 25.26 करोड़ रुपये है, जिसमें से 21.516 करोड़ रुपये का उपयोग सीपीडब्ल्यूडी (डब्ल्यूजेड) द्वारा सिविल और विद्युत कार्यों के लिए किया गया है।

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

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई में इम्पल्स वोल्टेज प्रयोगशाला का निर्माण, हाई वोल्टेज लाइन सामग्री के परीक्षण के लिए सुविधाएं सृजित करने के उद्देश्य से 12 वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान परिकल्पना की गई थी। वर्ष 2014–15 के दौरान निर्माण प्रक्रिया प्रारंभ की गई थी। तथापि, वर्ष 2015–16





के दौरान, तमिलनाडु में राष्ट्रीय आपदा के कारण निर्माण प्रक्रिया बड़े पैमाने पर बाधित हुई (जैसा कि सीपीडब्ल्यूडी द्वारा सूचित गया)।

भवन का निर्माण कार्य समाप्त हो चुका है और सीपीडब्ल्यूडी एस जेड द्वारा सौंपा जा चुका है। मुख्य शीर्ष " भूमि एवं भवन " के तहत पर्याप्त निधि की उपलब्धता के अनुसार चालू वित्तीय वर्ष (सीपीडब्ल्यूडी द्वारा सूचनानुसार) में समाप्त होने की संभावना है।

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

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

क्र. सं.	क्षेत्र का नाम	2018-19 (31 मार्च, 2018 तक)			2019-20 (31 मार्च, 2020 तक)			2020-21 (30 नवंबर, 2020 तक)		
		योजना	गैर-योजना	कुल	योजना+प्रमुख कार्य	गैर-योजना	कुल	योजना+प्रमुख कार्य	गैर-योजना	कुल
1	पूर्वी क्षेत्र कोलकाता एवं मुख्यालय	1297.39	1433	2730.4	206.52 +281.48 =488.00	1575.82	2063.8	293.69 +306.26 =599.95	1087.33	1687.28
2	पश्चिमी क्षेत्र मुंबई	573.97	526	1100	44.41 + 4.99 =49.4	498.37	547.78	50.31 +2.95 =53.26	357.38	410.64
3	दक्षिणी क्षेत्र चेन्नई	279.98	500	779.98	36.51 + 2.64 =39.15	545.78	584.93	29.57 +7.35 =36.92	395.58	432.5
4	उत्तरी क्षेत्र गाजियाबाद	145	648	793	109.74 +13.49 =123.23	824.61	947.84	93.53 +10.69 =104.23	663.68	767.91
5	उत्तरी पश्चिमी क्षेत्र, जयपुर	61	203	264	34.19 +3.97 =38.17	248.69	286.87	66.77 +9.41 =34.05	186.86	263.06
6	उत्तरी पूर्वी क्षेत्र गुवाहाटी	60	137	197	52.29 +1.51 =53.81	208.25	262.06	33.27 +0.78 =34.05	163.72	197.77
	कुल	2417.34	3447	5864.3	438.66 +308.1 =791.76	3901.5	4693.1	567.14 +337.44 =904.58	2854.55	3759.13

8.11 कार्य - निष्पादन:

8.11.1 पूर्ववर्ती दो वर्षों सहित, वर्ष 2020-21 में अर्जित राजस्व :

(लाख रु. में)

क्र.सं.	क्षेत्र का नाम	2018-19	2019-20	2020-21 (नवंबर, 2020 तक)
1	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	640.69	695.63	251.90
2	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र), मुम्बई	324.33	290.30	70.39
3	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई	336.52	322.13	118.17
4	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद	834.22	675.82	271.02
5	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पश्चिमी क्षेत्र), जयपुर	202.85	174.32	79.94
6	राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पूर्वी क्षेत्र), गुवाहाटी	54.24	47.39	24.89
कुल		2392.85	2205.59	816.31

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

क्षेत्र का नाम	2018-19		2019-20		2020 (नवंबर, 2020 तक)	
	परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व लाख रुपये में	परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व लाख रुपये में	परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व लाख रुपये में
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	9364	640.69	11066	695.63	3339	251.90
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र), मुम्बई	3024	324.33	2452	290.30	736	70.39
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई	3799	336.52	3203	322.13	1075	118.17
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद	4755	834.22	4033	675.82	1708	271.02
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पश्चिमी क्षेत्र), जयपुर	2008	202.85	1646	174.32	737	79.94
राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पूर्वी क्षेत्र), गुवा. हाटी	1387	54.24	1170	47.39	647	24.89
कुल	24337	2392.85	23570	2205.59	8242	816.31

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

(रु. लाख में)

क्षेत्र	2018-19			2019-20			2020-21 (30 नवंबर, 2020 तक)		
	गैर	राजस्व	का %	गैर	राजस्व	का %	गैर	राजस्व	का %
एनटीएच (ईआर) कोलकाता	1433	640.69	44.7	1575.82	695.63	44.14	1087.33	251.90	23.17
एनटीएच (डब्ल्यूआर)	526	324.33	61.6	498.37	290.30	58.25	357.38	70.39	19.70
एनटीएच (एसआर)	500	336.52	67.3	545.78	322.13	59.02	395.58	118.17	29.88
एनटीएच (एनआर)	648	834.22	128.74	824.61	675.82	81.96	663.68	271.02	40.84
एनटीएच (एनडब्ल्यूआर)	203	202.85	99.93	248.69	174.32	70.10	186.86	79.94	42.78
एनटीएच (एनईआर)	137	54.24	39.6	208.25	47.39	22.76	163.72	24.89	15.20
कुल	3447	2392.85	73.64	3901.5	2205.59	52.25	2854.55	816.31	26.06

8.12 राष्ट्रीय परीक्षणशाला द्वारा प्राप्त की गई मान्यता

- ब्यूरो ऑफ एनर्जी एफिशिएंसी (बीईई): लैंप और फोटोमेट्री प्रयोगशाला ने एलईडी लैंप और ट्यूबलर फ्लोरोसेंट लैंप के मानक और लेबलिंग कार्यक्रम के तहत पैनलबद्ध किया है।
- एनर्जी एफर्ट सर्विस लिमिटेड (ईईएसएल) ने माननीय प्रधानमंत्री के कार्यक्रम – उजाला (सभी के लिए सस्ती एलईडी पर उन्नत ज्योति) और स्ट्रीट लाइटिंग नेशनल प्रोग्राम के तहत एलईडी आधारित लैंप और ल्यूमिनरीज के मानक और लेबलिंग कार्यक्रम के तहत पैनलबद्ध किया है।
- नवीन और नवीकरणीय ऊर्जा मंत्रालय (एमएनआरई): सौर अनुप्रयोगों के लिए गौण बैटरी के लिए विद्युत प्रयोगशाला।
- रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र) – कोलकाता को कृषि मंत्रालय, सरकार द्वारा भारत में सभी प्रकार के उर्वरक नमूनों के विश्लेषण के लिए एक रेफरल प्रयोगशाला के रूप में कार्य सौंपा गया है। रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र) – साल्ट लेक, कोलकाता ने वर्ष 2020–21 में अभी तक 100 से अधिक नमूनों का परीक्षण किया।
- पश्चिम बंगाल सरकार के आबकारी विभाग ने अपने नियंत्रण में पश्चिम बंगाल में सभी डिस्टिलरीज द्वारा उत्पादित बीयर, कंट्री स्पिरिट्स, ईएनए और आईएमएफएल के नमूनों की गुणवत्ता के लिए

रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र) –कोलकाता की रासायनिक प्रयोगशाला को नोडल प्रयोगशाला के रूप में नामित किया है।

- राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उ.प.क्षे.), जयपुर को दिनांक 31.12.2020 तक 45 उत्पादों के लिए बीआईएस द्वारा ओएसएल लैब (8122904) के तहत अनुमोदित किया गया है। दिनांक 09.12.2020 से आईएस 9873 (भाग 3 और 9) रू 2017 के अनुसार खिलौना परीक्षण को शामिल किया गया।

8.13 कार्य अभिव्यक्ति से समाज को होने वाले लाभ:

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता:

- यांत्रिक प्रयोगशाला को कल्याणी, जिला नदिया, पश्चिम बंगाल में 'एम्स' परिसर के निर्माण में प्रयुक्त निर्माण सामग्री के परीक्षण का कार्य सौंपा गया है।
- रासायनिक (पेंट) प्रयोगशाला के पास आरडीएसओ विनिर्देशन के अनुसार रेलवे कोचों के पेंट परीक्षण की सुविधा है।
- विरासत परियोजना (हावड़ा ब्रिज पेंट) के लिए गुणवत्ता परीक्षण किया गया

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद:

- सिविल प्रयोगशाला के वैज्ञानिकों ने इंजीनियरिंग कॉलेजों के बी.टेक. छात्रों और एएलटीटीसी के प्रशिक्षुओं के लिए सेमिनार में भाषण दिया जिसके लिए एएलटीटीसी के मुख्य महाप्रबंधक से " प्रशंसा पत्र " प्राप्त हुआ।
- एनडीटी प्रयोगशाला ने आईआईटी, नई दिल्ली के छात्रों के परियोजना कार्यों के लिए रेडियोग्राफी परीक्षण किया।

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई

- तकनीकी सेमिनार/प्रशिक्षण में सिविल प्रयोगशाला के वैज्ञानिक अधिकारियों और वैज्ञानिक सहायकों को आईएस 516–कठोर कंक्रीट–परीक्षणों की पद्धति, कंक्रीट कोरों की संशोधित और अद्यतन जानकारी दी।
- भारतीय मानक ब्यूरो के लिए खाद्य मिश्रण, प्लग और सॉकेटों का परीक्षण किया गया।
- (क) एसएसई/पुलों, दक्षिण रेलवे, चेन्नई (ख) केन्द्रीय भंडारण निगम, नई दिल्ली (ग) केन्द्रीय भंडारण निगम चेन्नई, कोच्ची, बंगलौर के लिए गालवैल्यूम शीटों का परीक्षण किया गया।
- प्रयोगशाला ने तमिलनाडु के विभिन्न जिलों के लिए नागरिक आपूर्ति के डिपो पर खाद्यानों की पैकिंग के इस्तेमाल की जाने वाली बोरियों का तमिलनाडु नागरिक आपूर्ति निगम को तकनीकी सहायता उपलब्ध करवाई।

- वाटर प्रूफिंग मेम्बरेसों और पीवीसी वाटर स्टॉप्स का परीक्षण कर कृदान कुलम नाभिकीय विद्युत परियोजना का तकनीकी सहायता

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र) मुंबई:

- एनटीएच (डब्ल्यू आर), मुंबई और भारतीय डेडीकेटेड फ्रेट कॉरीडोर कॉरपोरेशन के बीच एमओयू को अंतिम रूप दिया गया और इसे अनुमोदित किया है
- भिन्न-भिन्न भंडारण स्थितियों में प्याज के विकीर्णन/गैर-विकीर्णन का गुणवत्ता आंकलन अध्ययन चेन्नई प्रयोगशाला और एनडीटी प्रयोगशाला में किया गया जो नेफेड, नासिक और इंदौर से प्राप्त हुआ था।

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तर पश्चिम क्षेत्र), जयपुर:

- श्री एच अकबर, वैज्ञानिक अधिकारी (रसायन) श्री सुमथ कुमार लाहा, वैज्ञानिक ख (रसायन) और श्री राकेश सैनी, वैज्ञानिक प्रभारी, राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तर पश्चिम क्षेत्र), जयपुर द्वारा को-रिलेशन स्टडी ऑफ ग्रास कैलोरीफिक वैल्यू (जीसीवी) विद पैरामीटर्स ऑफ प्रौक्सीमेट एनालिसिस टॉपिक पर वैज्ञानिक पर्चा लिखा गया जिसे रसायन जर्नल आफ केमिस्ट्री खंड 13, संख्या 4, 2020 में प्रकाशित किया जाएगा।
- छोटे उपकरणों की पुलआउट स्ट्रेन्थ को मापने का अध्ययन डा0 अंजली उटवानी, अस्थिरोग विभाग, महात्मा रॉंची डेंटल कॉलेज और हास्पिटल, जयपुर ने किया।

8.14 राष्ट्रीय परीक्षणशाला के क्षेत्रों में उपकरणों की नई अधिप्राप्ति

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता:

- ✓ रॉकेवेल सुपरफिशियल कठोरता परीक्षण का उपकरण
- ✓ ब्रिनेल हार्डनेस टेस्टर-3000 कि.ग्रा.

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र) मुंबई:

- ✓ हाइड्रॉलिक टेस्ट पंप
- ✓ ह्यूमिडिटी चैम्बर
- ✓ रिबाउंड हैमर (एनविल)
- ✓ कंक्रीट रिबाउंड हैमर



- ✓ कैलीफोर्निया बियरिंग रेशियो (सीबीआर) उपकरण
- ✓ एग्रोनामिकली डिजाइंड 10 के डीसी आई वोल्टेज टेस्ट सेट
- ✓ ऑटोमैटिक फ्लेक्सुरल टेस्टर

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी पश्चिमी क्षेत्र) जयपुर:

- ✓ पैकबंद पेय जल में ब्रोमेट के परीक्षण के लिए आयन क्रोमैटोग्राफ - रसायन विभाग

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र) गाजियाबाद:

- ✓ आयन एक्सचेंज क्रोमैटोग्राफ
- ✓ माइक्रो विकर हार्डनेस टेस्टर
- ✓ सिंथेटिक ब्लड पेनीट्रेशन रेसिस्टेंस टेस्टर
- ✓ टेनसाइल टेंस्टिंग एम/सी
- ✓ वी नॉच कटर
- ✓ टॉर्शियन ऐंड टेन्साईल टेस्टर फॉर सीलिंग फैन

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तर पूर्वी क्षेत्र), गुवाहटी

- ✓ एजिंग ओवन सेल
- ✓ एनवायरमेंटल चौम्बर

8.15 राष्ट्रीय परीक्षणशाला में सर्तकता

राष्ट्रीय परीक्षणशाला (मुख्यालय) का सर्तकता विभाग सीधे राष्ट्रीय परीक्षणशाला के महानिदेशक के नियंत्रण में है जिसमें एक सर्तकता अधिकारी, दो उच्च श्रेणी लिपिक सम्मिलित हैं। राष्ट्रीय परीक्षणशाला के छह क्षेत्रीय शाखाओं के छह अधिकारी सीधे राष्ट्रीय परीक्षणशाला (मुख्यालय) के सर्तकता अधिकारी के नियंत्रणाधीन सहायक सर्तकता अधिकारी के रूप में कार्य करते हैं। 31.12.2020 तक राष्ट्रीय परीक्षणशाला में केवल एक सर्तकता मामला लम्बित नहीं है।

8.16 राष्ट्रीय परीक्षणशाला के विभिन्न क्षेत्रों में वर्ष 2019–20 के दौरान (31 दिसंबर, 2019 तक) विशेष रूप से महत्वपूर्ण कार्यकलाप

क्षेत्रीय अधिकारियों और कर्मचारियों में अपने-अपने क्षेत्रों में स्वच्छ भारत मिशन (पखवाड़ा कार्यक्रम) मनाया



राष्ट्रीय परीक्षणशाला (उत्तरी क्षेत्र), गाजियाबाद में स्वच्छ भारत पखवाड़ा



राष्ट्रीय परीक्षणशाला उत्तर पूर्व क्षेत्र (गुवाहाटी) में स्वच्छ भारत पखवाड़ा

8.17 राष्ट्रीय परीक्षणशाला के क्षेत्रीय कार्यालयों में सतर्कता जागरुकता सप्ताह का आयोजन राष्ट्रीय परीक्षणशाला के सभी क्षेत्रीय कार्यालयों में 28 अक्तूबर से 2 नवम्बर 2020 तक सतर्कता जागरुकता सप्ताह मनाया गया।



राष्ट्रीय प्रयोगशाला (उत्तर-पूर्वी क्षेत्र) के कर्मचारियों द्वारा शपथ



उत्तर-पूर्व क्षेत्र में सतर्कता सप्ताह का आयोजन



दक्षिण क्षेत्र में सतर्कता जागरुकता सप्ताह का आयोजन



दक्षिण क्षेत्र में सतर्कता जागरुकता का आयोजन

8.18 राष्ट्रीय परीक्षणशाला के क्षेत्रीय कार्यालयों में योग दिवस का आयोजन

राष्ट्रीय परीक्षणशाला के सभी क्षेत्रों द्वारा अन्तर्राष्ट्रीय योग दिवस मनाया गया



राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पूर्वी क्षेत्र) कोलकाता में योग दिवस का आयोजन



राष्ट्रीय परीक्षणशाला (पश्चिमी क्षेत्र) मुंबई में योग दिवस का आयोजन



समझदार ग्राहक बनें

निम्नलिखित विवरण हर पूर्व पैक वस्तु पर जाँच की जानी चाहिए:

- निर्माता/पैकर/आयातक
- वस्तु का सामान्य जातीय नाम
- शुद्ध मात्रा
- निर्माण/पैकेजिंग/आयात
- अधिकतम खुदरा मूल्य (एमआरपी)
- उपभोक्ता देखभाल विवरण
- वस्तु का मूल उत्पादक देश
- महीना और वर्ष जिसके बाद वस्तु मानव उपभोग के लिए अयोग्य हो सकती है ।



जनहित से जारी:

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग, भारत सरकार
कुर्षि भवन, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@jagograhakjago



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



www.consumerhelpline.gov.in

माकं गुणवत्ता का प्रतीक



स्मार्ट उपभोक्ता बनें

राष्ट्रीय उपभोक्ता
हेल्पलाइन से शिकायत
करने के हैं कई तरीके

शीघ्रता से समाधान

हमारे कन्वर्जेन्स कार्यक्रम
का लाभ उठाये

हमारी 46 क्षेत्रों में 390 कंपनियों के साथ भागीदारी है।
इन कंपनियों से सम्बन्धित शिकायतों को एक निश्चित
समय सीमा के भीतर हल किया जाता है।
सूची जानने के लिए: www.consumeraffairs.nic.in

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन हिंदी व अंग्रेजी
में सेवार्यें प्रदान करती है और
बैंगलुरु, अहमदाबाद, जयपुर, पटना,
कोलकता व गुवाहाटी में
6 क्षेत्रीय हेल्पलाइन्स आपकी
क्षेत्रीय भाषा में सहायता करती हैं



डाउनलोड करें
उपभोक्ता
मोबाईल एप

लॉग इन करें
इनग्राम

सभी शिकायतों के लिए एक ही पोर्टल

<https://consumerhelpline.gov.in>

वेबचैट सुविधा भी उपलब्ध है



राष्ट्रीय उपभोक्ता
हेल्पलाइन...
1800-11-4000
or **14404**
(Toll Free)

एस एम एस
8130009809



उपभोक्ता मामले विभाग

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

www.consumeraffairs.nic.in

ई-मेल : nch-ca@gov.in



@consaff



@jagograahakjago

अध्याय-9

9. बाट तथा माप

कार्यकारी सार

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

9.2 बाट तथा माप

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

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

विभाग ने विधिक माप विज्ञान (सामान्य) नियम, 2011 में अन्तर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन (ओ.आई.एल.एम.) की सिफारिशों के अनुसार बाट तथा माप की तकनीकी विशिष्टताओं के नए विनिर्देशनों को पहले ही अपना लिया है। नियमों में, स्वचालित रेलवे-ब्रिजों, नैदानिक थर्मामीटरों, स्वचालित ग्रेवीमैट्रिक

फिलिंग उपकरणों, ऊँची क्षमता वाली तोलन मशीनों के परीक्षण के लिए मानक बाट, गतिशील सड़क वाहनों का भार मापन, डिसकंटीनुअस टोटलाइजिंग स्वचालित तोलन उपकरणों, स्प्रिंगमोमैन्मीटर (रक्तचाप मापने के उपकरणों) और सीएनजी गैस डिस्पेंसर्स आदि जैसे नए विनिर्देशनों को शामिल किया गया है।

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

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

9.2 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) 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 हैं।

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

विधिक माप विज्ञान (बाट तथा माप) के प्रवर्तन अधिकारियों को प्रशिक्षण देने के लिए, संस्थान चार माह की अवधि का एक बुनियादी प्रशिक्षण पाठ्यक्रम चला रहा है। संस्थान, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के तहत गठित राज्य आयोगों, जिला मंचों के गैर-न्यायिक सदस्यों के लिए उपभोक्ता संरक्षण पर प्रशिक्षण सेमिनार आयोजित करता है। इसके अलावा, संस्थान, विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र में नवीनतम प्रगति पर

प्रवर्तन अधिकारियों के ज्ञान को अद्यतन बनाने के लिए विशिष्ट विषयों पर अल्पकालिक कार्यशालाएं और सेमिनार भी आयोजित करता है। यह संस्थान प्रतिवर्ष औसतन 200 कार्मिकों को प्रशिक्षण देता है।

9.4 वर्ष 2017–20 के दौरान

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

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

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

9.5 समय 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 के समूह ने यह अनुशांसा 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, बंगलुरु, 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 के बजट का प्रावधान किया गया है। भारतीय मानक समय के प्रसार हेतु स्वचालित

घड़ियों की स्थापना की परियोजना को क्रियान्वित करने के लिए सी.एस.आई.आर- एन.पी.एल के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

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

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

9.6 आईएसओ: 9001 प्रमाणीकरण

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

9.7 अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग

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



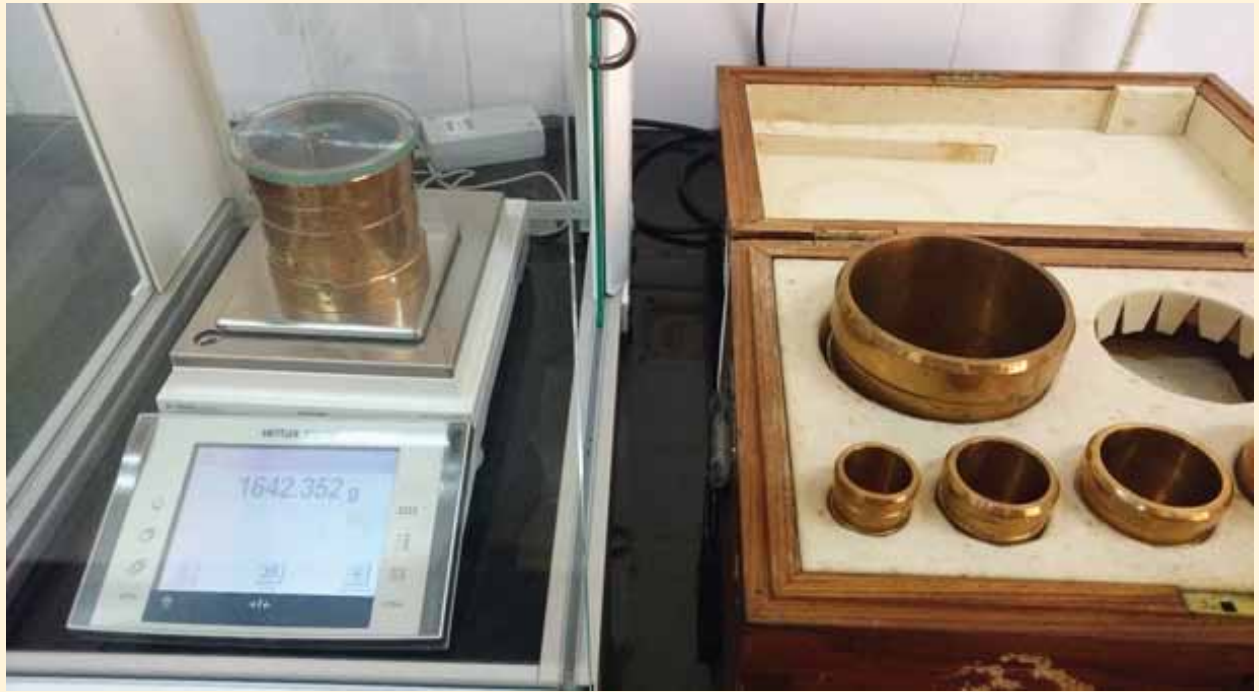
(आर.आर.एस.एल., भुवनेश्वर में संविधान दिवस का आयोजन)



(आरआरएसएल में परीक्षण सुविधा)



(आर.आर.एस.एल. में परीक्षण सुविधा)





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

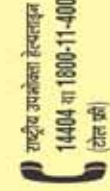


जनहित में जारी:
उपभोक्ता मामले विभाग

एनपीआर मार्ग, जवा एच सार्वजनिक क्वार्टर, नगर सरकार
नूरी नगर, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consumeraffairs
@rajoprahakiajao



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



www.consumerhelpline.gov.in



मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय - 10

10. मूल्य निगरानी प्रभाग (पीएमडी)

दालों और प्याज का बफर स्टॉक

- पीएमडीकेवाई और एएनबी पैकेजों के तहत आपूर्ति करने के लिए पीएसएफ बफर से प्राप्त दालों का उपयोग किया गया। पीएमडीकेवाई के अंतर्गत कुल 20.5 लाख मीट्रिक टन कच्ची दालें आबंटित की गईं और 0.49 लाख मीट्रिक टन कच्चा चना एएनबी के अंतर्गत आबंटित किया गया था। विस्तारित पीएमडीकेवाई के अंतर्गत चने का वितरण कुछ राज्यों में अभी भी जारी है।
- दालों के खुदरा मूल्य में नरमी लाने के लिए पीएसएफ हस्तक्षेप को अधिक प्रभावी बनाने के लिए खुदरा आउटलेटों के जरिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को बफर से दालों के स्टॉक की पेशकश की गई। इस खुदरा हस्तक्षेप तंत्र में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को एमएसपी या डीआरपी, जो भी कम हो, पर मूंग, तूर और उड़द की पेशकश की गई है। राज्यों को कच्चे रूप में या मिल्ल्ड रूप में बड़ी मात्रा में स्टॉक उठाने का विकल्प दिया गया था, खुदरा पैकों के लिए आदेश, राज्य सरकार की उचित दर की दुकानों और अन्य विपणन खुदरा आउटलेटों जैसे डेयरी और बागवानी आउटलेटों, उपभोक्ता सहकारी समिति आउटलेटों में खुदरा बिक्री के लिए भी किया जा सकता है।
- कीमतों पर अंकुश लगाने के लिए बफर से खुले बाजार में दालें अंशांकित में रिलीज की गईं। तूर के मूल्य में नरमी लाने के लिए बफर से 2 एलएमटी खुले बाजार के माध्यम से अक्टूबर, 2020 में रिलीज की गई थी और दिनांक 28.01.2021 तक कुल 2.02 एलएमटी तूर की बिक्री खुले बाजार में की गई।
- प्याज के अखिल भारतीय औसत खुदरा मूल्य में अगस्त के मध्य से उर्ध्वमुखी रुझान देखने को मिला और सितम्बर में वृद्धि दर में तेजी आई। प्रमुख प्याज उत्पादक क्षेत्रों में अत्यधिक बारिश होने के कारण खरीफ की फसल को नुकसान होने की रिपोर्ट प्राप्त होने और जुलाई तथा अगस्त, 2020 में प्याज के निर्यात में तेजी से वृद्धि होने पर बड़ी मंडियों में प्याज की मॉडल कीमतों में वृद्धि हुई।
- प्याज के खुदरा मूल्य में नरमी लाने के लिए सरकार ने रबी-2020 से सृजित 01 लाख एलएमटी के बफर स्टॉक में से सितम्बर, 2020 से प्याज का अंशांकित रिलीज किया। मद्र डेयरी/सफल, केंद्रीय भंडार और एनसीसीएफ असम, तेलंगाना, आंध्र प्रदेश, गोवा, केरल और तमिलनाडु जैसे खुदरा हस्तक्षेपों के लिए राज्य सरकारों और सरकारी एजेंसियों को उनके द्वारा अनुरोध किए जाने पर उन्हें पीएसएफ के बफर से प्याज का स्टॉक जारी किया गया।
- 14 सितम्बर, 2020 से प्याज के निर्यात पर प्रतिबंध लगा दिया गया और आवश्यक वस्तु (संशोधन) अधिनियम, 2020 के अंतर्गत दिनांक 23.10.2020 से थोक विक्रेताओं के लिए 25 मी. टन की और खुदरा विक्रेताओं के लिए 2 मी.टन की स्टॉक सीमा अधिरोपित की गई।

- आयात के माध्यम से प्याज की घरेलू उपलब्धता बढ़ाने के लिए धूम्रीकरण (फ्यूमीगेशन) और कुरेन्टाइन मानकों को शिथिल किया गया तथा प्याज के आयात को सुकर बनाने के लिए सभी आवश्यक उपाय किए गए। नेफेड को पूर्व निर्धारित अधिकतम मूल्य पर भारतीय बंदरगाहों से आयातित प्याज अधिप्राप्त करने तथा बेचने की अनुमति दी गई।
- प्याज का अखिल भारतीय खुदरा मूल्य जो 28 अक्टूबर, 2020 को 66.34 रूपए प्रति किलो तक पहुंच गया था, में नवम्बर से कमी होने का रुझान शुरू हुआ और 31 दिसंबर, 2020 तक अखिल भारतीय खुदरा मूल्य 36.46 रूपए प्रति किलो था। खरीफ और विलंबित खरीफ के प्याज का उत्पादन अच्छा होने की रिपोर्ट प्राप्त होने और मंडी मूल्य में कमी आने पर सरकार ने 01.01.2021 से प्याज के निर्यात पर से प्रतिबंध उठा लिया और आवश्यक वस्तु अधिनियम के अंतर्गत स्टॉक सीमा अधिसूचना को 01.01.2021 से व्यपगत होने दिया गया।
- वर्ष 2021-22 के लिए सरकार ने रबी, 2021 के दौरान पीएसएफ बफर के तहत 1.5 एलएमटी प्याज के अधिप्रापण तथा भंडार में प्याज की बर्बादी को कम करने के लिए नियंत्रित वातावरण (सीए) में 30000 मी. टन प्याज का भंडारण करने के लिए अनुमोदन प्रदान किया।
- मूल्य रिपोर्टिंग तंत्र में सुधार लाने के लिए विभाग ने मूल्य की रिपोर्ट देने के लिए एक मोबाइल एप विकसित किया जो 1 जनवरी, 2021 से प्रचालनरत हुआ। इस एप में तीन बाजारों से एकत्रित खुदरा मूल्यों के औसत की गणना करने तथा मूल्य एकत्रित किए जाने वाले और अपलोड किए जाने वाले स्थान के लिए जियो-टैग की अन्तःनिर्मित व्यवस्था है। यह मोबाइल एप गूगल प्ले स्टोर से डाउनलोड किए जाने के लिए आसानी से सुलभ है। मोबाइल एप के माध्यम से मूल्य के आंकड़ों की रिपोर्टिंग करने वाले केन्द्रों की संख्या में वृद्धि होने पर मूल्य आंकड़ों की भिन्नता में वृद्धि होती है।
- वित्तीय वर्ष 2020-21 के दौरान (आज तक) 8 नए मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्र (पुंछ, होशंगाबाद, उज्जैन, झाबुआ, शहडोल, ऊना, बरीपादा, बालांगीर) जोड़े गए।

10.1 मूल्य0 निगरानी प्रभाग (पीएमडी)

10.1.1 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 करना 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 122 हो गई है। पी0एम0डी0 द्वारा निगरानी की जाने वाली 22 वस्तुओं में पांच मद समूह – अर्थात अनाज (चावल एवं गेहूँ), दालें (चना, तूर, उड़द, मूंग, मसूर), खाद्य तेल (मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सोया ऑयल, सूरजमुखी का तेल, पॉम ऑयल), सब्जियां (आलू, प्याज, टमाटर) और अन्य वस्तुएं (आटा, चीनी, गुड़, दूध, चाय एवं नमक) शामिल हैं। देश भर में स्थित 122 मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्रों की सूची अनुलग्नक-1 में दी गई है।

10.1.2 122 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 किया जाता 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 खाद्य वस्तुओं के वर्तमान मूल्य की एक माह पहले के और एक वर्ष पहले के मूल्य से तुलना करते हुए उनका अखिल भारतीय खुदरा और थोक औसत मूल्य।
- 22 आवश्यक खाद्य वस्तुओं का एक सप्ताह का अखिल भारतीय औसत और थोक मूल्य।

10.1.3 पीएमएस मोबाइल एप्लीकेशन के माध्यम से मूल्य आंकड़ों का संकलन:

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

10.2 मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी0एस0एफ0)

10.2.1 पृष्ठभूमि

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

10.2.1.2 पी0एस0एफ0 के तहत, वर्ष 2014-15 से 2020-21 तक, 26,123 करोड़ रुपये का बजट आबंटन किया जा चुका है। इस निधि का अधिकाधिक उपयोग दालों के गतिशील बफर के सृजन के लिए किया गया। पी0एस0एफ0 के तहत निधियों के वित्त वर्ष-वार आबंटन इस प्रकार हैं:-वर्ष 2020-21 के

दौरान 11,800 करोड़ रुपये, वर्ष 2019-20 के दौरान 1713 करोड़ रुपये, वर्ष 2018-19 के दौरान 1500 करोड़ रुपये, वर्ष 2017-18 के दौरान 3500 करोड़ रुपये, वर्ष 2016-17 के दौरान 6900 करोड़ रु., वर्ष 2015-16 के दौरान 660 करोड़ रुपये और वर्ष 2014-15 के दौरान 50 करोड़ रुपये।

10.2.1.3 सरकार द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसार मूल्य स्थिरीकरण कोष स्कीम, दिनांक 1 अप्रैल, 2016 से उपभोक्ता मामले विभाग को हस्तांतरित कर दी गई थी। मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का निर्णय, केन्द्र में उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव की अध्यक्षता में गठित मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति (पी0एस0एफ0एम0सी0), जिसे स्कीम के हस्तांतरण के बाद पुनर्गठित किया गया था, द्वारा किया जाता है। कायिक निधि का प्रबंधन, स्माल फार्मर्स एग्रीबिजनेस कंसल्टियम (एस0एफ0ए0सी0) द्वारा किया जाता है। मूल्य स्थिरीकरण कोष से आधिशेष 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 49 बैठकें आयोजित की जा चुकी हैं। राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों में मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का प्रबंधन राज्य स्तरीय पी0एस0एफ0एम0 सी0 द्वारा किया जाता है और उन्हें राज्य स्तरीय कायिक निधि से संचालित किया जाता है। मूल्य स्थिरीकरण कोष से केन्द्रीय एजेंसियों और राज्य स्तरीय कायिकों, दोनों के लिए ब्याज मुक्त अग्रिम दिया जा सकता है। राज्य स्तरीय कायिक का सृजन भारत सरकार और राज्य के बीच परस्पर भागीदारी के तरीके के अनुसार 50:50 के अनुपात में किया जाता है जो पूर्वोत्तर राज्यों के मामले में 75:25 है।

10.3 दालों का बफर स्टॉक

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

मद/अवधि	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19	2019-20	2020-21
उत्पादन (मिलियन मीट्रिक टन)	18.24	17.09	18.34	19.26	17.15	16.32	23.13	25.42	22.08	23.15#	9.31*
आयात (मिलियन मीट्रिक टन)	2.78	3.5	4.02	3.66	4.58	5.79	6.61	5.61	2.57	2.94	2.21^
निर्यात (मिलियन मीट्रिक टन)	0.21	0.17	0.2	0.34	0.22	0.26	0.14	0.18	0.29	0.23	0.23^
उपलब्धता (मिलियन मीट्रिक टन)	20.81	20.42	22.16	22.58	21.51	21.85	29.6	30.85	24.36	25.86	

#: चतुर्थ अग्रिम अनुमान 2019-20, *: प्रथम अग्रिम अनुमान 2020-21 (केवल खरीफ), लक्ष्य 10.60 एमएमटी, ^: 14.01.2021 तक

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

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

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

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

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

- उपरोक्त मामले विभाग द्वारा मूल्य स्थिरीकरण कोष(पी.एस.एफ.) स्कीम कार्यान्वित की जा रही है और सभी पणधारियों को भारी लाभ देने के लिए दालों के मूल्यों को स्थिर करने के उद्देश्य को प्राप्त करने में सहायता की है। दालों के बफर स्टॉक के सृजन उपभोक्ताओं के लिए दालों की कीमतें कम करने में सहायता मिली है और किसानों को भी लाभकारी मूल्य प्राप्त हुआ है।
- प्याज की कीमतों में 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 01 लाख मीट्रिक टन प्याज के बफर स्टॉक का सृजन किया गया जिसे आपूर्ति को बढ़ाने और कीमतों को विनियमित करने के लिए बाजारों में रिलीज किया गया।
- प्याज के खुदरा मूल्य में नरमी लाने के लिए सरकार ने रबी-2020 से सृजित 01 लाख एलएमटी के बफर स्टॉक में से सितम्बर, 2020 से प्याज को अंशकित रिलीज किया। मद्र डेयरी/सफल, केंद्रीय भंडार और एनसीसीएफ असम, तेलंगाना, आंध्रप्रदेश, गोवा, केरल और तमिलनाडु जैसे खुदरा हस्तक्षेपों के लिए राज्य सरकारों और सरकारी एजेंसियों को उनके द्वारा अनुरोध किए जाने पर उन्हें पीएसएफ के बफर से प्याज का स्टॉक जारी किया गया।
- चरण-1 (2016-19) के दौरान एफ.सी.आई., नेफेड तथा एस.एफ.ए.सी. द्वारा 16.71 लाख टन की घरेलू अधिप्राप्ति करके तथा एम.एम.टी.सी. और एल.टी.सी. द्वारा 3.79 लाख टन आयात करके दालों के 20.50 लाख टन तक के बफर स्टॉक का सृजन किया गया। बफर के सृजन

के लिए, खरीफ विपणन मौसम 2015–16 और 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 15.01.2021 तक की स्थिति के अनुसार, 20.50 लाख मीट्रिक टन के बफर में से 20.48 से लाख मीट्रिक टन दालों का निपटान किया गया है।

- बाद में, सरकार ने यह निर्णय लिया है कि न्यूनतम समर्थन मूल्य पर अधिप्राप्ति कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग के पी.एस.एस के तहत की जाएगी और अधिप्रापण के मामले में, यदि पी.एस.एफ के तहत अधिप्राप्ति की जानी अपेक्षित न हो तो समुचित बफर स्टॉक के सृजन की अपेक्षाओं को पीएसएस के माध्यम से पूरा किया जाएगा। चूंकि रबी-17 से अधिप्राप्ति पीएसएस के एमएसपी प्रचालन के तहत की गई थी, इसलिए कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग (डीएसीएफडब्ल्यू) के तहत अधिप्राप्त की गई। दालें, बफर आवश्यकता को पूरा करने की सीमा तक पीएसएफ को उपलब्ध करवाई गई हैं। इससे मूल्य को स्थिर बनाने वाले प्रयासों की दिशा में पीएसएस स्टॉक का प्रभावी उपयोग सुनिश्चित हुआ है क्योंकि पीएसएफ से अंशांकित रिलीज की जाती है। इस प्रकार, पीएसएस के बीच तालमेल की स्थिति प्राप्त हो गई है जिससे किसानों को लाभकारी मूल्य मिलना सुनिश्चित हुआ है और उपभोक्ताओं के हित में उनके मूल्य का प्रबंधन करने के लिए आपूर्ति पक्ष की ओर हस्तक्षेप किया जाता है। चरण-2 के दौरान लगभग 20.07 एलएमटी दालें पीएसएस स्टॉक से हस्तांतरित/पुनःपूर्ति की गई हैं ताकि पीएसएफ बफर स्टॉक का पुनः सृजन किया जाए। इसके अतिरिक्त, पीएसएफ के अंतर्गत खरीफ 2019–20 मौसम के दौरान न्यूनतम समर्थन मूल्य पर 1.83 लाख मीट्रिक दालों की अधिप्राप्ति की गई है जिससे 2 लाख से अधिक किसानों को लाभ हुआ है। चरण 2 के दौरान लगभग 15.42 एलएमटी दालों का निपटान किया गया है और दिनांक 19.01.2021 को 6.47 एलएमटी दालें पीएसएफ बफर में उपलब्ध हैं।
- दालों की कीमतों में नरमी लाने में पीएसएफ हस्तक्षेप को और प्रभावी बनाने के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा अपने खुदरा आउटलेटों से आपूर्ति करने के लिए उन्हे बफर से दालों के स्टॉक की पेशकश की गई। इस खुदरा हस्तक्षेप तंत्र के अंतर्गत राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को एमएसपी या डीआरपी, जो भी कम हो, पर मूंग, तूर और उड़द की पेशकश की गई।
- दालों के खुदरा मूल्य में नरमी लाने के लिए पीएसएफ हस्तक्षेप को अधिक प्रभावी बनाने के लिए खुदरा आउटलेटों के जरिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को बफर से दालों के स्टॉक की पेशकश की गई। इस खुदरा हस्तक्षेप तंत्र में राज्यों /संघ राज्य क्षेत्रों को एमएसपी या डीआरपी, जो भी कम हो, पर मूंग, तूर और उड़द की पेशकश की गई है। राज्यों को कच्चे रूप में या मिल्ड रूप में बड़ी मात्रा में स्टॉक उठाने का विकल्प दिया गया था, खुदरा पैकों के लिए आदेश, राज्य सरकार की उचित दर की दुकानों और अन्य विपणन खुदरा आउटलेटों जैसे डेयरी और बागवानी आउटलेटों, उपभोक्ता सहकारी समिति आउटलेटों में खुदरा बिक्री के लिए भी किया जा सकता है।
- राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में मिड-डे-मिल स्कीम और आई.सी.डी.एल स्कीमों में पी.डी.एस. वितरण के लिए बफर से दालों का उपयोग किया जाता है। इसके अतिरिक्त सैन्य और केन्द्रीय अर्ध-सैन्य बलों की आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए दालों का प्रयोग सम्मिलित सभी पणधारियों की

संतुष्टि तक सुव्यवस्थित किया गया। शेष स्टॉक को शेल्फ लाइफ, दक्ष बफर प्रबंधन, बाजार मूल्य आदि जैसी बातों के आधार पर बाजार में बेचा जाता है।

- दालों के बफर स्टॉक के सृजन से दालों के मूल्यों में नरमी लाने में सहायता मिली। दालों की कीमतों में कमी होने से उपभोक्ताओं की बचत हो रही है। साथ ही, उत्पादन को प्रोत्साहन मिला जिससे लगातार दो वर्षों के दौरान भारी मात्रा में उत्पादन हुआ, देश में आत्मनिर्भरता आई और आयात में कमी हुई और साथ-साथ विदेशी मुद्रा की भी बचत हुई।
- पीएसएफ बफर की दालों का उपयोग पीएमजीकेएवाई और एएनबी पैकेजों के तहत निःशुल्क वितरण के लिए किया गया है। पीएमजीकेएवाई के तहत 20.5 एलएमटी अनमिल्ड कच्ची दालें और एएनबी के तहत 49000 एमटी अनमिल्ड चना बफर से राज्यों धसंघ राज्य क्षेत्रों को आबंटित किया गया था।
- राज्य स्तरीय मूल्य स्थिरीकरण कोष के सृजन के लिए आंध्र प्रदेश (50 करोड़ रुपये), तेलंगाना (9.15 करोड़ रुपये), पश्चिम बंगाल (2.50 करोड़ रुपये), ओडिशा (25 करोड़ रुपये), तमिलनाडु (2.50 करोड़ रुपए) और असम (75 करोड़ रुपए) को सहायता भी प्रदान की गई।
- दालों (तूर एवं अन्य दालों) की आश्वस्त आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए, भारत सरकार ने मोजाम्बिक के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं। समझौता ज्ञापन के अनुसार वर्ष 2020-21के दौरान मोजाम्बिक से 2 लाख मीट्रिक टन दालों का आयात किया जाएगा।

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

10.4.1 उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (संयुक्त) आधारित शीर्ष मंहगाई, जो अप्रैल, 2019 माह में 2.99% थी, अप्रैल, 2020 माह में बढ़कर 7.22 हो गई और दिसम्बर, 2019 में 7.35% की तुलना में दिसम्बर, 2020 में घटकर 4.59% हो गई। खाद्य मूल्य वृद्धि उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक (सी.एफ.पी.आई.) पर आधारित खाद्य मूल्य वृद्धि जो अप्रैल, 2019 में 1.1 थी अप्रैल, 2020 में बढ़कर 11.73 हो गई और दिसंबर 2020 में 3.41 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 (आधार 2012 =100)	(उपभोक्ता मूल्य सूचकांक संयुक्त मंहगाई % में)											
	विवरण	भार	अप्रैल -19	दिसम्बर -19	अप्रैल -20	मई-20	जून-20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्टूबर -20	नवम्बर -20
सभी समूह	100	2.99	7.35	7.22	6.27	6.23	6.73	6.69	7.27	7.61	6.93	4.59
खाद्य (सी0एफ0 पी0आई0*)	39.06	1.1	14.19	11.73	9.21	8.72	9.27	9.05	10.68	11	9.5	3.41
अनाज और उत्पाद	9.67	1.17	4.36	7.75	7.30	7.86	6.89	5.92	4.68	3.53	2.46	0.98

दालें और उत्पाद	2.38	-0.81	15.44	22.78	21.06	17.61	15.69	14.44	14.67	18.34	18.05	15.98
सब्जियां	6.04	2.87	60.5	23.61	5.45	3.99	11.1	11.53	20.79	22.08	15.48	-10.41
चीनी एवं मिठाइयां	1.36	-4.05	3.35	10.27	6.01	2.88	3.6	3.93	2.65	1.49	0.96	0.53
तेल एवं वसा	3.56	0.74	3.03	10.83	11.89	11.54	12.16	12.45	13.44	15.17	17.94	20.05
ईंधन एवं प्रकाश	6.84	2.56	0.7	2.93	1.57	0.5	2.66	3.18	2.8	2.13	1.62	2.99

स्रोत: सांख्यिकी; एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, *उपभोक्ताक खाद्य मूल्य सूचकांक
टिप्पणी : उपभोक्ता मूल्य सूचकांक – संयुक्त के विगत एक माह के आंकड़े अनंतिम हैं

10.4.2 थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू 0पी0आई0) पर आधारित मंहगाई दिसंबर 2019 में 0.57% थी, जो कि दिसंबर, 2020 माह में मामूली रूप से घटकर 0.24% हो गई। थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू0पी0आई0) जून, जुलाई, 2020 के दौरान सामान्य रहा तथा सितंबर 2020 से दिसंबर 2020 तक कम होता गया।

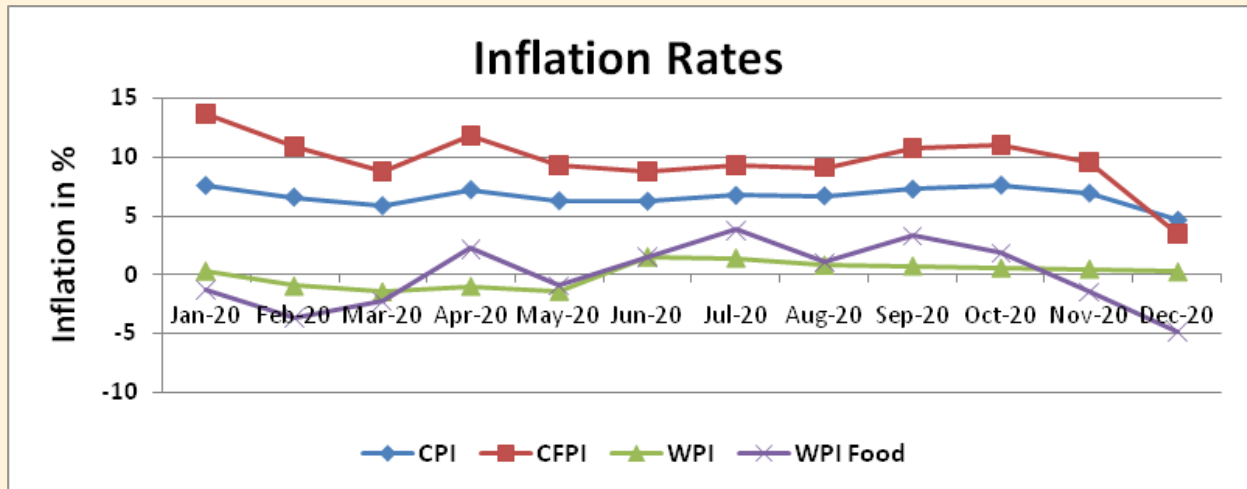
विगत नौ माह और अप्रैल और दिसंबर, 2019 के लिए थोक मूल्य सूचकांक आधारित मंहगाई का माह-वार विवरण नीचे दिया गया है:

(डब्ल्यूपीआई मुद्रास्फीति % में)

विवरण	भार	अप्रैल -19	दिसम्बर -19	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
सभी वस्तुएं	100.00	1.00	0.57	-1.00	-1.43	1.53	1.42	0.83	0.74	0.57	0.49	0.24
खाद्य वस्तुएं	15.26	2.98	0.00	2.18	-0.91	1.50	3.80	1.05	3.31	1.84	-1.46	-4.85
दालें	0.64	2.07	0.72	4.56	0.88	-0.31	0.13	0.00	2.57	3.85	1.59	-2.26
गेहूँ	1.03	-2.57	-9.12	-1.04	0.19	-1.86	-0.76	-1.97	-2.72	-1.73	0.34	-0.41
सब्जियां	1.87	4.58	2.34	-1.36	2.53	0.52	-0.89	3.83	-1.01	-0.95	5.83	0.28
आलू	0.28	6.95	21.47	7.41	3.88	10.29	12.12	8.19	15.61	10.04	8.24	-22.22
चीनी	1.06	0.88	-0.34	-0.26	-1.20	2.17	1.19	-0.50	-0.25	-0.85	0.17	0.17

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

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



10.5 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 सापेक्ष रूप में 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 निम्न-लिखित पैराओं में किया गया है।

122 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	गुड़गांव, पंचकुला, कोयंबटूर, तिरुनेलवेली, रीवा, सागर और पूर्णिया	64
2015	64	21	त्रिशूर, वायनाड, पलक्कड़, हल्द्वानी, धर्मशाला, मैसूर, मंगलौर, सूरत, भुज, करीमनगर, वारंगल, आदिलाबाद, सूर्यपेट, जडचेरला, रुद्रपुर, हरिद्वार, झांसी, मेरठ, इलाहाबाद, गोरखपुर और सोलन	85
2016	85	15	पुणे, नासिक, कुरनूल, तिरुपति, दुर्ग, अंबिकापुर, बिलासपुर, जगदलपुर, उदयपुर, पुरुलिया, खडगपुर, रामपुरहाट, मालदा, रायगंज और गंगटोक	100
2017	100	1	इम्फाल	101
2018	101	8	दरभंगा, तुरा, गया, मुजफ्फरपुर, जोवाई, बालासोर, जेयपोर और बरहामपुर	109
2019	109	5	कडलोर, धर्मपुरी, वेल्लोमर, रामनाथपुरम और मायाबुंदर	114
2020	114	8	पुंछ, होशंगाबाद, उज्जैन, झबुआ, शहडोल, उना, बड़ीपादा और बालनगीर	122
कुल - 122				

22 आवश्यक खाद्य पदार्थों के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य जनवरी-दिसम्बर, 2020 (रुपये प्रति किग्रा)

चना दाल												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	73.00	72.18	71.38	82.73	81.29	72.93	72.65	71.03	72.87	78.97	80.00	76.61
मुंबई	75.58	74.21	71.41	86.41	86.61	83.40	84.87	82.77	83.90	92.03	90.57	86.03
कोलकाता	66.71	62.96	62.39	71.37	73.67	64.13	63.71	64.06	67.07	73.84	75.80	74.45
चेन्नई	62.00	64.52	63.93	72.04	74.83	70.96	71.00	71.00	76.53	81.00	81.71	81.90
अखिल भारतीय औसत	66.32	65.63	65.00	69.01	68.26	66.57	66.48	66.36	68.70	72.53	74.23	73.78

तूर/अरहर दाल												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	95.40	94.14	93.48	101.00	104.81	97.37	96.55	96.40	100.27	112.21	115.41	113.35
मुंबई	93.29	94.24	94.28	109.93	114.52	109.60	107.81	105.23	105.27	112.10	122.67	119.50
कोलकाता	87.04	83.07	83.32	88.00	90.00	89.67	89.97	91.16	92.80	97.94	110.83	104.16
चेन्नई	92.19	95.00	97.62	116.50	117.77	113.00	112.00	107.62	111.90	119.13	120.07	114.14
अखिल भारतीय औसत	87.98	86.90	87.24	94.53	94.73	92.96	93.14	93.03	94.91	104.55	106.59	105.05

उड़द दाल												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	110.00	110.07	108.45	110.33	112.48	107.57	105.74	101.97	104.00	107.38	111.93	108.65
मुंबई	114.94	120.00	119.17	123.62	128.42	120.13	115.81	111.84	111.83	120.33	129.07	143.20
कोलकाता	101.43	99.85	96.57	99.50	100.00	94.53	88.61	86.55	88.03	94.00	97.27	101.81
चेन्नई	122.52	115.41	117.24	128.00	126.80	122.57	121.11	112.73	110.27	123.00	124.79	125.00
अखिल भारतीय औसत	99.01	98.76	97.49	104.03	104.40	101.76	100.15	98.71	99.04	103.95	106.42	107.38

मूंग दाल												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	105.00	105.54	103.17	103.63	113.77	110.03	106.58	101.07	104.03	104.66	108.41	108.23
मुंबई	109.06	114.48	120.93	148.52	155.55	155.07	150.81	147.06	140.97	135.87	143.37	148.70
कोलकाता	102.25	103.26	105.36	106.00	105.47	105.20	104.45	98.90	94.10	96.74	96.93	98.97
चेन्नई	98.65	105.28	106.31	126.69	131.00	127.29	125.78	114.77	112.17	114.60	115.96	121.55
अखिल भारतीय औसत	93.19	96.39	98.56	108.61	111.01	108.94	106.92	103.52	101.76	102.56	104.44	104.63

मसूर दाल												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	74.00	74.00	71.69	79.20	80.16	79.50	79.13	76.07	80.50	83.59	84.21	79.23
मुंबई	73.00	74.03	75.31	93.83	97.32	97.20	97.81	95.00	92.83	86.90	87.00	86.73
कोलकाता	67.96	65.04	63.36	69.20	72.67	75.73	73.58	73.32	74.47	75.39	75.00	74.06
चेन्नई	61.81	67.00	62.76	74.81	80.10	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00	80.00
अखिल भारतीय औसत	66.79	67.61	67.22	72.96	76.23	76.61	76.70	77.35	77.80	78.41	79.26	78.93

मूंगफली तेल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	167.00	166.50	163.48	171.97	178.45	179.00	179.00	179.00	181.07	184.00	184.00	187.00
मुंबई	146.52	146.83	158.97	168.03	173.61	173.30	167.00	159.65	163.60	168.90	179.47	183.13
कोलकाता	153.14	152.52	143.79	145.67	150.07	149.13	164.16	165.32	170.47	175.00	170.33	185.10
चेन्नई	146.42	147.00	154.03	165.77	172.33	178.32	179.00	179.73	184.43	187.00	183.57	184.21
अखिल भारतीय औसत	137.07	136.94	137.77	143.80	146.56	147.96	149.25	149.23	150.49	152.99	154.22	157.00

सरसों का तेल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	134.70	129.57	124.86	132.00	132.00	134.27	138.00	137.67	141.50	142.00	153.14	154.00
मुंबई	135.74	125.45	115.00	118.48	120.61	127.63	138.55	146.10	148.37	150.33	161.60	158.63
कोलकाता	110.57	109.78	104.54	112.00	112.30	110.50	118.90	123.16	127.20	130.00	136.37	143.71
चेन्नई	128.00	128.03	128.00	129.31	128.00	127.36	128.00	128.00	128.00	128.00		128.00
अखिल भारतीय औसत	117.13	117.74	116.98	117.95	118.25	119.94	122.09	124.48	126.45	128.63	132.66	137.66

वनस्पति (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	103.80	105.29	103.52	106.00	106.00	105.73	104.74	104.90	109.50	111.17	114.55	119.94
मुंबई	96.29	97.31	97.07	100.93	105.45	103.23	100.00	100.00	100.47	102.90	116.70	126.00
कोलकाता	85.86	81.04	80.07	83.50	90.47	85.13	82.45	84.06	87.20	90.00	100.13	110.13
चेन्नई	95.55	97.38	99.90	105.54	99.93	98.00	98.00	100.54	106.87	124.80	123.64	127.07
अखिल भारतीय औसत	86.91	88.70	88.12	89.93	90.48	90.96	90.84	91.38	93.31	94.90	98.17	103.19

सोया तेल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	121.10	120.39	115.00	121.00	120.90	117.70	118.10	117.00	118.27	121.90	123.14	131.29
मुंबई	98.68	93.66	88.45	94.55	90.94	93.40	96.52	100.68	103.93	104.73	113.37	115.60
कोलकाता	107.46	103.26	96.79	102.00	105.00	100.67	98.94	101.39	105.37	107.55	111.97	123.06
चेन्नई	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं	53-00	53-00	अपे. नहीं	अपे. नहीं	अपे. नहीं
अखिल भारतीय औसत	98.35	99.36	98.06	101.07	101.38	101.04	101.78	102.20	103.97	104.91	107.31	112.62

सूरजमुखी का तेल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	124.87	127.57	124.03	132.00	131.90	128.70	128.00	129.10	133.97	141.76	149.10	153.94
मुंबई	99.19	92.83	88.72	97.76	102.32	107.07	108.23	109.84	130.77	133.13	139.13	143.77
कोलकाता	108.61	108.15	105.18	108.00	111.27	108.53	109.94	111.35	116.37	120.00	132.83	142.00
चेन्नई	108.29	111.14	109.07	114.19	116.70	113.54	113.56	113.77	127.30	133.80	129.21	140.93
अखिल भारतीय औसत	106.04	107.58	106.07	109.60	110.87	111.61	112.86	113.15	117.75	121.80	123.70	128.99

पॉम ऑयल (पैकबंद)												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	106.50	106.21	98.72	97.00	98.58	98.13	100.00	101.10	103.80	106.00	108.97	112.90
मुंबई	89.65	84.10	77.00	80.24	77.77	84.77	87.87	92.77	97.90	98.07	106.30	106.63
कोलकाता	99.54	97.15	87.89	88.20	91.27	91.70	92.71	94.84	99.87	101.00	103.90	113.65
चेन्नई	97.71	95.69	87.76	88.58	90.57	87.86	86.63	91.38	97.57	97.20	106.04	118.24
अखिल भारतीय औसत	88.77	89.93	87.21	89.26	88.27	88.49	89.53	91.13	94.20	94.95	98.76	105.05

चावल												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	34.00	34.00	34.00	34.93	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	35.00	34.14	34.19
मुंबई	31.58	31.00	31.14	31.03	31.39	33.80	32.97	31.77	31.00	30.93	30.93	32.90
कोलकाता	30.79	30.85	30.25	31.00	31.93	31.67	28.68	27.77	27.60	29.00	28.40	27.39
चेन्नई	51.00	51.00	51.00	51.73	53.17	53.00	53.00	53.00	53.03	52.80	52.00	52.00
अखिल भारतीय औसत	33.54	33.54	33.34	34.07	34.09	34.34	34.21	34.54	34.74	34.87	35.02	34.62

गेहूँ												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	25.00	24.54	24.00	24.00	23.23	21.93	20.71	20.00	19.03	19.00	19.69	20.00
मुंबई	33.84	34.76	33.03	33.97	35.00	34.60	33.00	32.23	29.60	32.30	33.30	34.17
कोलकाता	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.	उ.न.
चेन्नई	36.26	36.72	33.69	35.92	38.27	38.96	39.00	39.00	39.00	39.00	39.00	39.00
अखिल भारतीय औसत	28.61	28.84	28.81	29.10	28.94	28.49	28.12	28.23	27.92	27.68	27.91	27.70

आटा (गेहूँ)												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	27.00	26.61	26.45	28.00	27.23	24.93	24.32	23.97	23.03	24.00	23.83	24.00
मुंबई	35.81	36.90	35.72	35.31	36.00	36.00	36.00	36.00	35.60	34.60	36.23	38.03
कोलकाता	28.71	27.93	27.50	30.80	28.73	28.53	27.26	26.32	26.00	25.94	24.13	24.23
चेन्नई	35.26	34.90	34.34	35.73	37.00	36.96	37.00	37.00	37.00	37.00	37.00	38.10
अखिल भारतीय औसत	30.09	30.21	30.12	31.20	31.37	31.37	31.20	31.11	31.12	30.64	30.70	30.47

आलू												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	27.03	23.54	27.76	29.90	30.00	30.00	32.45	34.73	36.80	40.28	45.00	30.84
मुंबई	34.42	27.69	28.03	32.48	35.45	36.50	38.74	40.94	42.80	45.10	48.80	46.40
कोलकाता	23.82	17.15	16.32	20.77	21.13	23.87	27.42	29.06	32.33	32.58	40.67	27.03
चेन्नई	28.97	24.62	25.80	31.15	30.60	31.07	36.96	37.50	40.37	40.73	47.96	40.31
अखिल भारतीय औसत	26.83	23.28	23.06	26.43	25.82	27.16	30.59	33.25	36.70	39.53	44.59	37.63

प्याज												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	64.33	40.54	36.97	34.03	26.23	23.77	22.52	22.40	37.50	50.69	56.90	38.65
मुंबई	71.23	47.00	43.28	40.52	34.48	34.33	33.55	35.03	47.33	69.87	68.90	50.13
कोलकाता	62.86	35.93	30.00	28.67	22.00	22.00	23.29	24.03	36.90	60.16	66.67	44.55
चेन्नई	50.42	30.69	25.73	24.58	22.20	18.00	17.44	19.38	30.83	58.27	61.39	42.34
अखिल भारतीय औसत	64.23	38.65	31.20	28.02	21.66	20.62	21.53	22.63	31.58	50.20	59.26	44.33

टमाटर												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	32.00	27.07	26.69	33.30	26.00	26.33	59.61	55.10	59.37	48.83	45.24	35.45
मुंबई	31.32	30.55	34.93	42.55	41.65	46.47	58.16	55.26	60.57	51.97	44.37	48.70
कोलकाता	32.68	20.04	20.36	19.47	30.00	42.00	65.16	59.68	68.00	53.87	50.67	46.13
चेन्नई	19.48	16.97	17.30	14.23	16.60	23.36	44.70	33.58	41.97	34.47	25.57	24.52
अखिल भारतीय औसत	26.40	22.27	21.25	22.37	19.46	24.46	48.18	45.77	51.84	45.42	41.19	34.81

चीनी												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	39.67	39.54	38.28	39.80	39.58	38.27	38.00	38.00	38.00	38.00	38.00	38.65
मुंबई	42.00	41.97	41.93	41.31	42.00	42.10	42.00	42.00	41.17	41.83	41.70	40.97
कोलकाता	39.96	40.00	39.25	40.77	40.37	40.00	40.00	40.00	40.00	40.06	40.07	40.00
चेन्नई	37.23	37.48	38.03	43.73	43.23	40.14	41.93	41.62	41.93	42.00	41.54	41.14
अखिल भारतीय औसत	39.30	39.26	39.05	40.09	39.85	39.72	40.20	40.21	40.36	40.19	40.03	39.90

गुड़												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	58.40	55.39	52.03	54.73	55.00	56.00	57.00	56.90	58.00	58.00	56.28	53.77
मुंबई	64.58	63.52	65.03	62.17	62.00	60.53	60.19	63.00	61.43	58.37	58.50	59.23
कोलकाता	45.21	44.67	43.36	45.53	45.47	45.00	47.29	48.90	50.20	47.94	45.30	44.90
चेन्नई	59.74	65.00	62.07	67.88	70.27	67.00	68.00	67.42	67.10	72.00	72.00	72.00
अखिल भारतीय औसत	46.48	46.40	45.62	47.07	47.93	47.86	48.36	49.24	49.46	49.34	48.95	47.87

दूध												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00	46.00
मुंबई	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00	44.00
कोलकाता	38.00	38.00	38.00	38.00	38.00	39.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00	40.00
चेन्नई	43.00	43.00	43.00	42.92	43.00	43.00	43.00	43.00	43.00	43.00	43.00	43.00
अखिल भारतीय औसत	45.21	45.36	45.58	46.27	46.72	46.88	47.11	47.00	46.82	46.86	47.06	47.26

चाय												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	241.00	241.00	241.00	241.00	240.23	241.20	243.23	250.00	250.00	251.00	246.00	242.00
मुंबई	278.00	279.24	279.66	278.93	280.00	280.00	280.00	280.00	279.83	277.47	279.10	276.87
कोलकाता	140.00	140.00	140.00	140.00	140.00	140.00	140.00	140.00	140.00	140.00	140.00	140.00
चेन्नई	220.00	220.00	220.00	238.46	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00	220.00
अखिल भारतीय औसत	218.40	218.45	217.19	218.82	217.93	219.59	220.88	223.98	228.25	231.17	236.27	244.31

नमक पैक (आयोडाइज्ड)												
केन्द्र	जनवरी - 20	फरवरी - 20	मार्च -20	अप्रैल -20	मई -20	जून -20	जुलाई -20	अगस्त -20	सितंबर -20	अक्तूबर -20	नवंबर -20	दिसंबर -20
दिल्ली	19.00	19.00	19.07	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00	20.00
मुंबई	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.83
कोलकाता	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00	9.00
चेन्नई	19.00	19.00	19.00	19.58	19.63	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00	19.00
अखिल भारतीय औसत	15.64	15.70	15.88	16.14	16.09	16.33	16.37	16.30	16.46	16.46	16.75	17.09

एन आर— अपेक्षित नहीं

ग्राहक अपने अधिकार जानें

Consumer



अधिकार है

सुरक्षा का

अधिकार है

शिक्षा का

अधिकार है

निवारण का

अधिकार है

चयन का

अधिकार है

शिकायत का

अधिकार है

सुनने का

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



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



@consaff



@jagograhakjago



अध्याय-11

11. आवश्यक वस्तु विनियम तथा प्रवर्तन

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

- (क) आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955
- (ख) चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तुप्रदाय अधिनियम, 1980

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

- (i) अनुच्छेद 38 "राज्य 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 व्यक्तियों 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 (क) पुरुष और स्त्री सभी नागरिकों को समान रूप से जीविका के पर्याप्त साधन प्राप्त करने का अधिकार हो (ग) आर्थिक व्यवस्था इस प्रकार चले जिससे धन और उत्पादन-साधनों का सर्वसाधारण के लिए अहितकारी संकेंद्रण न हो।"
- (iii) अनुच्छेद 46, "राज्य, जनता के दुर्बल वर्गों के, विशिष्टतया, अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों के शिक्षा और अर्थ संबंधी हितों की विशेष सावधानी से अभिवृद्धि करेगा और सामाजिक अन्याय और सभी प्रकार के शोषण से उसकी संरक्षा करेगा"

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

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

11.4 आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 को संविधान की 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 अध्याधीन, एक दंडनीय अपराध है।

11.5 उपर्युक्त उल्लिखित संवैधानिक उद्देश्यों को प्राप्त करने की जिम्मेदारी केंद्र और राज्यों, दोनों सरकारों की है जिसमें देश के आर्थिक रूप से कमजोर परिवारों/लोगों को सभी आवश्यक वस्तुओं की उचित कीमतों पर पर्याप्त उपलब्धता को सुनिश्चित करना शामिल है। इस राष्ट्रीय उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, केंद्र सरकार द्वारा मानव-जाति के रूप में आम जनता के लिए आवश्यक वस्तुओं के मूल्य, उत्पादन, आपूर्ति और वितरण तथा व्यापार और वाणिज्य को संवैधानिक रूप से सुनिश्चित किया जाएगा। इस प्रयोजन को पूरा करने के लिए, सातवीं अनुसूची की समवर्ती सूची के अनुच्छेद 246, प्रविष्टि सं. 33 के तहत संसद ने 1 अप्रैल, 1955 को भारत के माननीय राष्ट्रपति की सहमति से आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 पारित किया था। इस अधिनियम के तहत, केंद्र सरकार की शक्तियों को दिनांक 09.06.1978 के आदेश के तहत राज्य सरकारों को व्यापक रूप से प्रत्ययोजित 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 प्रत्ययोजित की गई हैं कि वे अपनी इन शक्तियों का प्रयोग करेंगे। अधिनियम के तहत, केंद्र सरकार के विभिन्न मंत्रालयों/विभागों और राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों ने अधिनियम के तहत प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए उत्पादन, वितरण मूल्य आदि को विनियमित करने के लिए केंद्रीय आदेश जारी किए हैं और वस्तुओं को आवश्यक वस्तुएं घोषित किया है। वर्तमान में, कृषकों, आम जनता और गरीबी रेखा से नीचे के परिवारों के हितों का संरक्षण करने के लिए केवल सात आवश्यक वस्तुओं को आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955 के तहत रखा गया है। आम जनता को आबंटित की जाने वाली आवश्यक वस्तुओं की उचित दरों पर उपलब्धता सुनिश्चित करने के लिए, विभिन्न मंत्रालयों/विभागों द्वारा आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत विभिन्न विनियामक आदेश जारी करने, नीतियां और तंत्र बनाने के लिए केंद्र सरकार की शक्तियों का प्रयोग किया जा रहा है। निम्नलिखित आवश्यक वस्तुओं को आवश्यक वस्तु अधिनियम में अधिसूचित किया गया है (उत्पाद के संबंध में नियंत्रण आदेश जारी करने के लिए व्यापार नियमों के आबंटन के अनुसार अधिकृत केन्द्र सरकार के मंत्रालयों/विभागों के नामों के साथ)

क्रम सं.	वस्तु	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 हैंक यार्न	वस्त्र मंत्रालय
5	पैट्रोलियम और पैट्रोलियम उत्पाद	पैट्रोलियम 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 तिलहन, 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।

11.8 इस विभाग ने हाल ही में संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र के एग्रीकल्चरल प्रोड्यूस एवं लाइफ स्टॉक कॉट्रेक्ट फार्मिंग एंड सर्विसेस (प्रमोशन एंड फेसिलिटेशन) एक्ट के तहत पंजीकृत अनुबंध कृषि के खरीददार को दिनांक 06.08.2019 के केन्द्रीय आदेश द्वारा खरीदे गये स्टॉक सीमा की गुणवत्ता के स्तर में छूट प्रदान की है। यह कृषि एवं कृषि 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 भंडारण में रखे गये और विनिमय मंचों पर डिलीवरी के लिए भंडारण 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।

11.11 सरकार ने आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 को दिनांक 05.06.2020 को एक अध्यादेश लाकर संशोधित किया जिसे आवश्यक वस्तु (संशोधन) अधिनियम द्वारा प्रतिस्थापित किया गया। संशोधन अधिनियम को दिनांक 15.09.2020 को लोक सभा द्वारा और राज्य सभा द्वारा दिनांक 22.09.2020 को पारित किया गया। राष्ट्रपति ने दिनांक 26.09.2020 को अपनी सहमति प्रदान की और संशोधित अधिनियम दिनांक 27.09.2020 को अधिसूचित किया गया। इस संशोधन के माध्यम से आवश्यक वस्तु अधिनियम की धारा 3 के तहत एक नई उपधारा (1क) को प्रविष्ट किया गया। धारा 3 (1क) में यह प्रावधान किया गया है कि अनाज, दालों, आलू, प्याज, खाद्य तिलहनों एवं तेलों सहित खाद्य पदार्थों को असाधारण परिस्थितियों जिनमें युद्ध, अकाल, असाधारण मूल्य वृद्धि और गंभीर प्रकृति की प्राकृतिक आपदा शामिल है, के तहत ही विनियमित किए जाएंगे। धारा 3 (1क) (ख) में यह प्रावधान किया गया है कि स्टॉक सीमा के अधिरोपण पर की गई कार्रवाई मूल्य वृद्धि पर आधारित होगी जैसे कि विगत बारह माह या विगत पांच वर्षों की औसत खुदरा मूल्य, जो भी कम हो की कृषि बागवानी वस्तुओं की खुदरा कीमतों में सौ प्रतिशत वृद्धि और शीघ्र नष्ट न होने योग्य खाद्य पदार्थों की खुदरा कीमतों में पचास प्रतिशत वृद्धि, सार्वजनिक वितरण के साथ-साथ किसी भी कृषि उत्पादों के मूल्य श्रृंखला भागीदार और आयातक, प्रोसेसरों के लिए उपयुक्त छूट है। संशोधन में उत्पादन से उपयोग के सभी चरण में मूल्य को जोड़ते हुए सभी इकाइयों को कवर करके मूल्य श्रृंखला भागीदार की परिभाषा में शामिल किया गया है। यह एक दूरदर्शी कदम है जो किसानों की आय और वृद्धि की संभावनाओं को मूल रूप से परिवर्तित करेगा और संपूर्ण कृषि क्षेत्र में निवेश को प्रोत्साहित करेगा। प्याज की बढ़ती हुई कीमतों को दृष्टिगत रखते हुए, भारत सरकार ने दिनांक 23.10.2020 को दिनांक 31.12.2020 तक की अवधि के लिए प्याज की स्टॉक सीमा का अधिरोपण किया है। तदनुसार थोक विक्रेताओं को प्याज की 250 क्विंटल के स्टॉक को रखने और खुदरा विक्रेताओं को प्याज की 20 क्विंटल तक के स्टॉक को रखने की अनुमति दी गई।

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 आकस्मिकताओं पर निर्भर करती हैं, यह समूह मूल्यों में संभावित बदलाव के संबंध में इनके द्वारा बाजार परिदृश्य की समीक्षा करता है और असामान्य मूल्य वृद्धि के प्रति संवेदनशील चुनिंदा आवश्यक खाद्य वस्तुओं की जमाखोरी, कार्टेलिंग और सट्टेबाजी व्यापार को रोकने हेतु आवश्यक कार्रवाई

के बारे में राज्यों और अन्य एजेंसियों को सलाह देता है। जरूरत के आधार पर समूह वीडियो कांफ्रेंसिंग के माध्यम से राज्यों से भी परामर्श करता है। वर्ष 2016 से अब तक इस समूह की 19 बैठकें आयोजित की गई हैं।

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 जमाखोरी, सट्टेबाजी व्यापार, मुनाफाखोरी, कार्टेलिंग जैसे अनुचित एवं अवैध व्यापार प्रथाओं से स्वयं को दूर रहने के लिए उनसे आग्रह करना शामिल है। इस संबंध में सभी राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों राज्य और जिला स्तरों पर आवश्यक वस्तुओं के हितधारकों के साथ नियमित बैठकें आयोजित करने का अनुरोध किया गया है।

11.14 चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 का अनुपूरक है। इसका कार्यान्वयन राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों के जरिए आवश्यक वस्तुओं आदि की जमाखोरी और चोरबाजारी जैसी गैर-कानूनी और अनैतिक व्यापार पद्धतियों के निवारण के लिए अधिनियम के तहत 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 31.12.2020 तक प्राप्त हुई रिपोर्टों के अनुसार) वर्ष 2020 के दौरान, 262119 छापे मारे गए, 6246 व्यक्तियों को गिरफ्तार किया गया, 1995 व्यक्तियों पर अभियोग चलाया गया और 525 व्यक्तियों को दोषसिद्ध पाया गया और 2850.91/- लाख रुपये की वस्तुओं को जब्त किया गया, चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, के तहत 177 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, एक पृथक पुलिस विंग नामतः नागरिक आपूर्ति अपराध अन्वेषण विभाग की स्थापना की गई है ताकि सरकारी

स्कीमों के लाभ लक्षित लाभार्थियों तक पहुँच सके। ऐसी संस्था किन्हीं अन्य राज्यों में मौजूद नहीं है। राज्यों से, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत आवश्यक वस्तुओं की निगरानी के तमिलनाडु मॉडल को अंगीकृत करने का अनुरोध किया गया है।

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

CHECK BEFORE YOU BUY

JAGO GRAHAK JAGO

Packaged products depicting correct information
Are the right choice for consumers

Checklist

- Name and address of Manufacturer/Packer/Importer
- General or common name of the product
- Quantity/ Number in standard unit
- MRP Rs. incl. taxes
- Consumer Grievance contact person details
- Month and Year of Manufacturing
- Manufacturing and expiry date for consumables



Department of Consumer Affairs
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Government of India
Website : www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@jagograhakjago





BILL

Item	Qty.	Ant
Paneer Tikka	1	410.00
Shahi Paneer	1	130.00
Sub Total		540.00
Vat @ x.xx		74.25
Service TAX @ x.xx		34.45
SERVICE CHARGE @10%		54.00
GROSS AMOUNT		703.00

BILL

Item	Qty.	Ant
Paneer Tikka	1	410.00
Shahi Paneer	1	130.00
Sub Total		540.00
Vat @ x.xx		74.25
Service TAX @ x.xx		34.45
SERVICE CHARGE*		
GROSS AMOUNT		

* Service Charge is voluntary.

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



davp 08101/13/0002/1718



उपभोक्ताओं हेतु
उपभोक्ता
हॉटलाइन एप



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



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

ऑनलाईन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in

अध्याय-12

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 हैं।

12.1 कार्य

- यह सुनिश्चित करना कि मंत्रालय द्वारा बजट तैयार करने के लिए निर्धारित समय सीमा का अनुपालन किया जा रहा है और बजट वित्त मंत्रालय द्वारा समय-समय पर जारी अनुदेशों के अनुरूप तैयार किया जाता है।
- वित्त मंत्रालय को भेजने से पूर्व सारे बजट प्रस्तावों की 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 सलाह देना। इसमें मंत्रालय को कार्यालय अध्यक्ष की हैसियत से प्राप्त शक्तियों के अलावा सभी शक्तियां शामिल हैं। आंतरिक वित्त प्रभाग द्वारा अनिवार्य रूप से यह सुनिश्चित किया जाएगा कि प्रत्यायोजित शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्रशासनिक मंत्रालय द्वारा जारी की गई स्वीकृति में स्पष्ट रूप से यह उल्लेख किया जाए कि यह आंतरिक वित्त प्रभाग के परामर्श से जारी किया गया है;
- अपेक्षित दृढ़ता के साथ स्कीमों/परियोजनाओं का उच्च गुणवत्ता मूल्यांकन और मूल्यांकन सुनिश्चित करना;

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

12.2 उपभोक्ता मामले विभाग के सम्बन्ध में वित्त वर्ष 2016-17 से 2020-21 (31 दिसम्बर, 2020 तक अनन्तिम) के बजट अनुमानों, संशोधित अनुमानों और वास्तविक व्यय को दर्शाने वाला विवरण

(करोड़ रुपये में)

वर्ष	मांग संख्या	बजट अनुमान			संशोधित अनुमान			वास्तविक		
		योजनागत	योजनेतर	कुल	योजनागत	योजनेतर	कुल	योजनागत	योजनेतर	कुल
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	1827.00	115.37	1942.37
2020-2021	14	2195.00	366.00	2561.00	11941.65	357.26	12298.91	7913.02	74.95	7987.97*

* प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा यथासंसूचित के अनुसार अनन्तिम व्यय 31 दिसंबर, 2020 तक का है और इसमें अन्य मंत्रालयों/विभागों के पक्ष में प्राधिकृत की गई 12.30 करोड़ रुपए की राशि शामिल है।

12.3 स्कीमों के ब्यौरें

(करोड़ रुपये में)

स्कीम/परियोजना/ कार्यक्रम का नाम	2019-20				2020-21				2021-22
	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	वास्तविक व्यय	संशोधित अनुमान के संदर्भ में %	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	31.12.20* तक व्यय	संशोधित अनुमान के संदर्भ में %	बजट अनुमान
उपभोक्ता जागरूकता (प्रचार)	62.00	40.00	33.89	84.73	60.00	42.50	37.45	88.12	44.50
कानफोनेट	22.00	33.63	33.63	100.00	29.50	29.50	29.50	100.00	26.00
उपभोक्ता संरक्षण	2.00	2.01	1.47	73.13	3.00	0.25	0.18	72.00	1.00
उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण	6.00	4.94	3.51	71.05	8.00	2.66	0.00	0.00	8.00
राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन	5.00	7.91	7.77	98.23	8.50	8.00	2.91	36.38	9.00
मूल्य निगरानी ढांचे का सुदृढीकरण	2.00	1.60	1.36	85.00	2.00	1.00	0.15	15.00	2.00
बाट एवं माप	50.00	27.84	22.30	80.10	62.00	42.74	34.77	81.35	55.00
राष्ट्रीय परीक्षण शाला	25.00	10.07	8.06	80.04	20.00	14.00	9.06	64.71	23.50
भारतीय मानक ब्यूरो	2.00	2.00	2.00	100.00	2.00	1.00	1.00	100.00	1.50
मूल्य स्थिरीकरण कोष	2000.00	1820.00	1713.00	94.12	2000.00	11800.00	7798.00	66.08	2700.00
कुल	2176.00	1950.00	1826.99	93.69	2195.00	11941.65	7913.02	66.26	2870.50

*दिनांक 31.12.2020 तक अनन्तिम व्यय

12.4 लेखा-परीक्षा की टिप्पणियों का सार

12.4.1 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 2017 की रिपोर्टें	सी.ए.जी. की वर्ष 2018 की रिपोर्टें	सी.ए.जी. की वर्ष 2019 की रिपोर्टें	कुल (123)
	1	2	3	4
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय (उपभोक्ता मामले विभाग)	सी.ए.जी. की रिपोर्टों पर कार्रवाई संबंधी कोई टिप्पणी लंबित नहीं है।			

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

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

दिनांक 31.12.2020 तक राष्ट्रीय परीक्षणशाला के 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:

12.5 दिनांक 31.12.2020 की स्थिति के अनुसार लेखा परीक्षित पैरा का क्षेत्र-वार विवरण:

क्रम सं.	एन.टी.एच क्षेत्र	बकाया लेखा-परीक्षा पैरा की संख्या	निष्पादित लेखा-परीक्षा पैरा की संख्या	लंबित लेखा परीक्षा पैरा की संख्या
1.	एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	19	08	11
2.	एनटीएच (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई	15	11	04
3.	एनटीएच (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई	38	25	13
4.	एनटीएच (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद	07	04	03
5.	एनटीएच (पश्चिमोत्तर क्षेत्र), जयपुर	17	15	2
6.	एनटीएच (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी	03	02	01

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

जागरूक उपभोक्ता ही सशक्त उपभोक्ता है



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

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



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार

वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@jagograhakjago



उपभोक्ता शिकायत कैसे दर्ज कराएं



चरण-वार मार्गदर्शन

1. कोई भी उत्पाद खरीदते समय, हमेशा जांच लें कि पैकेट पर ग्राहक सेवा केंद्र का नंबर उल्लिखित है या नहीं और क्या वह नंबर कार्यशील है।
याद रखें, उत्पाद संबंधी किसी समस्या के लिए निर्माता/पैकर/आयातक के पास शिकायत दर्ज करने के लिए यह महत्वपूर्ण है।

2. उत्पाद संबंधी किसी भी समस्या के मामले में, निर्माता/पैकर/आयातक के ग्राहक सेवा केंद्र से संपर्क करें और उनके पास अपनी शिकायत दर्ज कराएं।
उपभोक्ता सेवा केंद्र से संपर्क करने की तारीख और उपभोक्ता सेवा केंद्र द्वारा प्रदान की गई संदर्भ संख्या नोट करें। समस्या के समाधान के लिए अपेक्षित समय के बारे में उपभोक्ता सेवा केंद्र से पूछें।

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

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

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

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



जनहित में जारी:

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक कतिरान नगरपाल, नया दहली
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@agograhakjago



राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन
14404 या 1800-11-4000
(दौर घंटी)



www.consumerhelpline.gov.in



मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

अध्याय-13

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

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

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

13.1 पुनरीक्षा

1. राजभाषा विभाग द्वारा संघ की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जारी किए गए वर्ष 2020-21 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 14.09.2020 से 28.09.2020 तक हिन्दी पखवाड़े का आयोजन किया गया। इस पखवाड़े के दौरान विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों को अपना सरकारी कामकाज हिन्दी में करने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु विभिन्न प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया।

13.3 अन्य गतिविधियां

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

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

- प्रत्येक तिमाही के दौरान नियमित रूप से राजभाषा कार्यान्वयन समिति की बैठकें आयोजित की गईं। इन बैठकों में लिए गए निर्णय को प्रभावी ढंग से कार्यान्वित किया गया।
- प्रत्येक तिमाही में नियमित रूप से हिन्दी कार्यशाला आयोजित की गईं। 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 पूर्ण विविध विषयों पर हिन्दी की पुस्तकें खरीदी गईं।
- 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।

- गृह 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 14 सितंबर, 2020 से 29 सितंबर, 2020 की अवधि के दौरान हिन्दी पखवाड़े का आयोजन शानदार तरीके से किया गया। इस आयोजन के दौरान क्विज, कविता पाठ, स्लोगन और पोस्टर के साथ-साथ निबंध लेख इत्यादि जैसी प्रतियोगिताएं आयोजित की गईं। इन कार्यक्रमों में 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।

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



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



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



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



एन.टी.एच. (उत्तरी क्षेत्र) में वार्षिक हिन्दी पत्रिका "संज्ञान" का लोकार्पण



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



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

एमआरपी का अर्थ है अधिकतम खुदरा मूल्य

सभी करों सहित

विक्रेता:

एमआरपी से अधिक

वसूल करना दंडनीय अपराध है।

उपभोक्ता:

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

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

संबंधित राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के वाट और माप/विधिक माप विज्ञान विभाग के सम्पर्क विवरण के लिए देखें : www.consumeraffairs.nic.in



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, वाट और सार्वजनिक विपणन मंत्रालय
भारत सरकार

वेबसाइट : www.consumeraffairs.nic.in



जागो
ग्राहक
जागो

मनाएं...

अंतर्राष्ट्रीय
महिला
दिवस

8 मार्च



आज का दिन समर्पित है भारतीय नारियों को !

समझदारी से
करे जो खरीददारी
वही है
जागरूक नारी !



एम. आर. पी. से अधिक मूल्य पर ना खरीदें । प्रत्येक खरीद के लिए बिल मांगें ।



Nutrition Facts
100 gms

उत्पाद की मात्रा व वजन अवश्य जाँचें ।

हमेशा उत्पाद की गुणवत्ता प्रमाणन की जाँच करें व ISI, FSSAI, Agmark, BIS मार्क वाले उत्पाद ही खरीदें ।



खाद्य उत्पाद व दवाईयों को खरीदते समय उसके निर्माण की तिथि व उपयोग की अंतिम तिथि अवश्य देखें ।

ऑनलाइन खरीददारी के दौरान पूर्ण डिजिटल सुरक्षा सुनिश्चित करें ।



घर पर गैस सिलेंडर को लेने से पहले उसके वजन की जाँच करें ।

14404

उपभोक्ताओं हेतु
उपभोक्ता
मोबाईल एप



उपभोक्ता मामले विभाग

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

www.consumeraffairs.nic.in

@consaff | @jagograhakjago

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

अध्याय-14

14. नागरिक केन्द्रित ई-गवर्नेंस पहलें

14.1 उमंग एप्प के माध्यम से एनसीएच में उपभोक्ता शिकायत

उमंग (नये युग के गवर्नेंस के लिए एकीकृत मोबाईल एप्पलीकेशन) सभी सरकारी सेवाओं की सुविधा को पहुंचाने का एक बिंदु है जो कि एक समान, एकीकृत मंच और मोबाईल एप्प को डिजिटल इंडिया कार्यक्रम के तहत विकसित करने की एक महत्वपूर्ण पहल है। इसकी एक मास्टर एप्पलीकेशन के रूप में परिकल्पना की गई है, जो कि कृषि, शिक्षा, चिकित्सा, आवास सहित अन्य क्षेत्रों से मुख्य सरकारी सेवाओं को एकीकृत करेगा। यह एप्पलीकेशन प्रयोक्ता को केन्द्रीय सरकार, राज्य सरकार स्थानीय निकायों और उनकी एजेंसियों से ई-गवर्मेंट सेवाओं तक पहुंच बनाने में सक्षम बनाता है।

उमंग की अवधारणा "मोबाईल प्रथम" रणनीति के माध्यम से लोगों की अंगुलियों पर शासन तंत्र से ली गई है। इसका मुख्य उद्देश्य कई मोबाईल एप्पलीकेशन के प्रबंधन में प्रयोक्ताओं को होने वाली असुविधा को समाप्त करना और विभिन्न सरकारी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए एक ही स्थान पर सुविधा प्रदान करना है।

विभाग ने उमंग एप्प पर राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की सेवाओं को समर्थकारी बनाया है जिसमें नागरिक मोबाईल प्लेटफार्म पर सेवा का उपयोग कर सकते हैं। शिकायत पंजीकरण, शिकायत का इतिहास, अतिरिक्त दस्तावेज, संपर्क विवरण और ज्ञान का आधार और संबंधित वीडियो जैसी एनसीएच सेवाएं एप्प पर उपलब्ध हैं।

14.2 उपभोक्ता शिकायतों की ई-फाइलिंग:

उपभोक्ता शिकायतों की ई-फाइलिंग के कार्यान्वयन, जो कि उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 की प्रमुख विशेषता है, के लिए "edaakhil.nic.in" नामक एक ई-फाइलिंग एप्पलीकेशन विकसित की गई है। ई-फाइलिंग एप्पलीकेशन को पहले ही राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग और दिल्ली, महाराष्ट्र और अंडमान और निकोबार के राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग में शुभारंभ किया गया है। राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के अवसर पर इस एप्पलीकेशन को नौ अन्य राज्य और केन्द्रीय शासित प्रदेश नामतः बिहार, छत्तीसगढ़, झारखंड, गुजरात, चंडीगढ़, आंध्र प्रदेश, ओडिशा, उत्तर प्रदेश और मध्य प्रदेश में शुभारंभ किया गया। विभाग उन राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों के साथ समन्वय कर रही है ताकि कॉमन सर्विस सेंटर के माध्यम से "ई-दाखिल" एप्पलीकेशन को उपलब्ध कराया जा सके। जहां के उपभोक्ता आयोगों में शिकायतों की ई-फाइलिंग की सुविधा की कमी है।

14.3 मूल्य निगरानी की सुविधा प्रदान करने वाला एप्प

विभाग का मूल्य निगरानी प्रभाग नियमित रूप से पूरे देश के 122 नामित मूल्य संग्रहण केन्द्रों से 22 आवश्यक वस्तुओं और पीली मटर की खुदरा और थोक कीमतों का संग्रहण करता है। नामित केन्द्रों के माध्यम से गुणात्मक आंकड़ों के संग्रह की सुविधा के लिए एक नये जियो-टैण्ड पी.एम.एस. एप्प का शुभारंभ किया गया।

14.4 मूल्य निगरानी डैशबोर्ड

दालों, खाद्य तेलों, चावल, गेहूं इत्यादि जैसी 22 आवश्यक वस्तुओं की दैनिक थोक और खुदरा कीमतों की प्रभावी ढंग से निगरानी के लिए एक डैशबोर्ड को कार्यशील बनाया गया है। डैशबोर्ड वस्तु-वार आंकड़ा विश्लेषण को दर्शाता है और मूल्य रूझान की तुलना में मूल्य वृद्धि के संबंध में ग्राफ और तत्संबंधी सूचना प्रदान करता है, जो कि संशोधित आवश्यक वस्तु अधिनियम में प्रदान किया गया है। इसके अतिरिक्त, डैशबोर्ड के माध्यम से यह समतुल्यता, एकीकरण और आंकड़ों का विश्लेषण, मूल्य हस्तक्षेप से संबंधित मुद्दों पर उद्देश्य परक मानदंडों के आधार पर शीघ्र निर्णय लेने को सक्षम बनाएगा।

14.5 कोविड-19 की प्रतिक्रिया के संबंध में एक वेब पेज

कोविड-19 की प्रतिक्रिया के संबंध में, विभाग द्वारा जारी किए गये सभी आदेशों और एडवाइजरियों तक आसानी से पहुंच सुनिश्चित करने के साथ-साथ विधिक मापविज्ञान अधिनियम, 2009 के तहत विभिन्न राज्यों से संग्रहित किये गये निगरानी/प्रवर्तन आंकड़े की सुविधा मुहैया करवाने के उद्देश्य से एक समर्पित वेब पेज का शुभारंभ किया गया। वेब पेज में पूरे देश से 122 केन्द्रों से संग्रहित किये गये 22 आवश्यक वस्तुओं की दैनिक और तुलनात्मक खुदरा के साथ-साथ थोक कीमतों को भी प्रदर्शित किया जाता है।

14.6 मास्क विनिर्माताओं की निदेशिका

नागरिकों को जरूरत पड़ने पर विनिर्माताओं से संपर्क करने में सक्षम बनाने के लिए मास्क विनिर्माताओं की ऑनलाइन निदेशिका को अपलोड किया गया है।

14.7 उपभोक्ता कल्याण कोष का संचालन

उपभोक्ता कल्याण कोष का गठन देश में उपभोक्ता आंदोलन का सुदृढीकरण और उपभोक्ता के कल्याण को संवर्धन और संरक्षण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से किया गया है। पात्र एजेंसियों/संगठनों से प्रस्ताव ऑनलाइन मोड में केवल पोर्टल {<https://jagograhakjago.gov.in/cwf/Default.aspx>} के माध्यम से आमंत्रित किए जाते हैं। आवेदन, छंटनी और अंतिम चयन की पूरी प्रक्रिया स्वचालित हो गई है। चयनित किए गए संगठनों को सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली के माध्यम से फंड की संस्वीकृति ऑनलाइन माध्यम में की जाती है।

14.8 राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन

विभाग ने देश भर के उपभोक्ता से प्राप्त शिकायत के लिए एकल ऑनलाइन सूचना प्रौद्योगिकी मंच पर उपभोक्ता, केन्द्र और राज्य सरकार की एजेंसियों, निजी कंपनियों, विनियामकों, लोकपाल और कॉल सेंटरों इत्यादि जैसे सभी हितधारकों को एक जगह लाने के लिए एकीकृत विवाद प्रतितोष प्रणाली इनग्राम की स्थापना की है। जागरूकता पैदा करने, सलाह देने, उपभोक्ता शिकायतों का निवारण करने और उपभोक्ता शिकायतों को दर्ज करने के लिए केन्द्रीय रजिस्ट्री के रूप में कार्य करने के लिए एक अलग पोर्टल {consumerhelpline.gov.in} स्थापित किया गया है। पोर्टल उपभोक्ताओं के बीच उनके अधिकारों के संरक्षण के लिए जागरूकता पैदा करने और उपभोक्ताओं को उनकी जिम्मेदारियों से अवगत कराने में मदद करता है। पंजीकृत शिकायतों को संबंधित एजेंसियों को अविलंब हस्तांतरित किया जाता है और इस पर वास्तविक समय - आधार पर कार्रवाई की जाती है।

14.9 ज्वैलों का ऑनलाइन पंजीकरण और पुनर्नवीकरण

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा ज्वैलर्स के पुनर्नवीकरण और पंजीकरण की आनलाईन प्रणाली और एसेइंग और हॉलमार्किंग केन्द्रों की पुनर्नवीकरण और मान्यता की ऑनलाइन प्रणाली आरंभ की गई थी।

14.10 मानक ऑनलाइन परियोजना

विभिन्न हितधारकों जैसे कि उपभोक्ता, उद्योग, प्रयोगशालाओं इत्यादि के साथ सरकार की आत्म निर्भर भारत और व्यापार की सुगमता के विजन के साथ एकरूपता रखते हुए, भारतीय मानक ब्यूरो ने ई-बीआईएस परियोजना (www.manakonline.in) के तहत साफ्टवेयर एप्लीकेशन/ऑनलाइन पोर्टल के कार्यान्वयन और विकास के माध्यम से अपनी सभी गतिविधियों को स्वचालित करने की ओर सक्रिय रूप से प्रगति की है। ई-बीआईएस की परिकल्पना बीआईएस की सभी गतिविधियों, डाटा विश्लेषण, कृत्रिम बुद्धिमत्ता, प्रभावी निगरानी के लिए बेहतर एमआईएस, प्रयोक्ता के अनुकूल इंटरफेस आदि जैसे उन्नत सुविधाओं के साथ की गई है।

14.11 सार्वजनिक डैशबोर्ड

मानकीकरण, अनुरूपता मूल्यांकन, हॉलमार्किंग, अनिवार्य प्रमाणन स्कीम, उपभोक्ता शिकायतों, प्रशिक्षण इत्यादि जैसे लोक हित के विषयों और बीआईएस की प्रमुख गतिविधियों से संबंधित महत्वपूर्ण सूचनाओं तक लोगों की पहुंच बनाने के लिए वास्तविक समय आधार पर डैशबोर्ड का संचालन किया गया है।

14.12 मानक प्रबंधन सॉफ्टवेयर

बीआईएस की मानक निर्माण गतिविधि का प्रबंधन करने के लिए विकसित किए गए साफ्टवेयर मानकों के निर्माण और उनके संशोधनों में शामिल की गई सभी चरणों को स्वचालित करता है। यह बाह्य प्रयोक्ता

को आसानी से संदर्भित भारत मानक को खोजने, किसी प्रकाशित भारतीय मानक या वृहद परिचालन वाले दस्तावेज पर अपनी टिप्पणियां प्रस्तुत करने, नये मानक का प्रस्ताव देने, बीआईएस में समिति सदस्य बनने के लिए आवेदन देने, अपना फीडबैक देने इत्यादि को सक्षम बनाता है। नये मानकों के निर्धारण के लिए अपेक्षित विभिन्न दस्तावेज समिति सदस्य को टिप्पणियों को साझा करने एवं इसके पहुंच की सुविधा प्रदान करता है। मानकीकरण प्रकोष्ठ के प्रावधानों को सरकारी निकायों, उद्योग संघों, शिक्षा विदों, पेशेवर निकायों/संस्थानों आदि से भागीदारी में सुधार/वृद्धि के लिए उपलब्ध कराया गया है।

14.13 भारतीय मानक ब्यूरो की अनुरूपता मूल्यांकन स्कीम के लिए वेब पोर्टल

भारतीय मानक ब्यूरो की प्रबंधन, प्रणाली प्रमाणन और प्रयोगशाला संबंधी गतिविधियों, उत्पाद प्रमाणन स्कीम को पूरा करने के लिए एक वेबपोर्टल विकसित किया गया है। यह पोर्टल आवेदक/लाइसेंसधारियों को नये लाइसेंसों के लिए आवेदन करने, पुनर्नवीकरण, मानक चिह्न का उपयोग के लिए लाइसेंस की स्वीकृति हेतु शुल्क का ऑनलाइन भुगतान करने इत्यादि हेतु सक्षम बनाता है। इसके उपरांत बीआईएस इन अनुरोधों को प्रोसेस कर सकता है और उनके निर्णयों की सूचना दे सकता है। उपरोक्त प्रक्रियाओं के डिजीटाइजेशन के माध्यम से, मैनुअल हस्तक्षेप को न्यूनतम कर दिया गया है।

14.14 बीआईएस की अनिवार्य प्रमाणन स्कीम

अनिवार्य प्रमाणन के तहत अधिसूचित इलेक्ट्रॉनिक एवं आई.टी. वस्तुओं के विनिर्माताओं के ऑनलाइन प्रमाणन की स्वीकृति के प्रबंधन के लिए एक वेब पोर्टल (www.crsbis.in) विकसित किया गया है। यह साफ्टवेयर विनिर्माताओं द्वारा आवेदनों को ऑनलाइन जमा करने, बीआईएस द्वारा जांच करने, पंजीकरण का अनुदान, मॉडल को शामिल करने, नवीनीकरण और अन्य निगरानी/परिचालन पहलुओं की अनुमान प्रदान करता है।

14.15 हॉलमार्किंग साफ्टवेयर

एसेइंग एवं हालमार्किंग (एएंडएच) केन्द्रों की मान्यता का पुनर्नवीकरण और ज्वैलरों के पुनर्नवीकरण/पंजीकरण के लिए एक साफ्टवेयर विकसित किया गया है। ज्वैलर्स पंजीकरण के लिए आवेदन जमा कर सकते हैं और ऑनलाइन आवश्यक शुल्क जमा कर सकते हैं। चूंकि आवेदन को प्रोसेस करने के लिए कोई मानव इंटरफेस नहीं है, इसलिए अपेक्षित शुल्क जमा करने के साथ ही आवेदन को पंजीकृत कर दिया जाएगा। ए एंड एच केन्द्र एक नया केन्द्र शुरू करने या मौजूदा लाइसेंसों को नवीनीकृत करने के लिए अपने आवेदन भी जमा कर सकते हैं। मान्यता प्रदान करने की पूरी प्रक्रिया जिनमें केन्द्रों की लेखा परीक्षा लेखा परीक्षित रिपोर्टों की सुपुदगी और मान्यता का अनुमोदन या पुनर्नवीकरण प्रदान करना शामिल है, को स्वचालित कर दिया गया है।

14.16 राष्ट्रीय प्रयोगशाला निदेशिका

भारत के सभी प्रशिक्षण प्रयोगशालाओं को एक ही मंच पर परीक्षण सुविधाओं के साथ सूचीबद्ध करने के लिए एक पोर्टल विकसित किया गया है। प्रयोगशालाएं स्वयं को इस पर पंजीकृत कर सकती

हैं और अपनी परीक्षण सुविधाओं की घोषणा कर सकती हैं। इसका उपयोग जन सामान्य/अन्य एजेंसियों द्वारा अपनी जरूरत की प्रयोगशालाओं को चिह्नित करने के लिए किया जा सकता है। इस निदेशिका को राष्ट्रीय प्रयोगशाला परीक्षण एवं अंशांकन प्रत्यायन बोर्ड के साथ प्रत्यायोजित प्रयोगशालाओं और उनकी परीक्षण सुविधाओं को शामिल करने के लिए समामेलन किया गया है। भारत के नक्शे पर भौगोलिक सूचना प्रणाली को प्रयोगशाला/बीआईएस प्रमाणित निर्माताओं/हॉलमार्किंग ज्वैलर्स/एसेइंग और हॉलमार्किंग केन्द्रों को प्रदर्शित करने के लिए पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया है।

14.17 डब्ल्यू.टी.ओ.-टीबीटी मॉड्यूल

डब्ल्यू.टी.ओ.-टीबीटी से संबंधित सूचनाओं को प्रकाशित करने के लिए एक पोर्टल विकसित किया गया है। यह प्रयोक्ता को उनकी ई-मेल आई.डी. पर सूचना प्राप्त करने, टिप्पणी प्रस्तुत करने, स्पष्टीकरण प्राप्त करने, आदि के लिए सक्षम बनाता है।

14.18 प्रशिक्षण पोर्टल

हितधारकों की उभरती प्रशिक्षण आवश्यकताओं को पूरा करने के लिए एक प्रशिक्षण पोर्टल विकसित किया गया है। यह पोर्टल बीआईएस द्वारा प्रदान किए गए विभिन्न प्रशिक्षण कार्यक्रमों के लिए उद्योग (उद्योग संघों सहित), केन्द्रीय/राज्य सरकार के संगठनों, उपभोक्ताओं (उपभोक्ता समूहों, गैर सरकारी संगठनों, आरडब्ल्यूए), शोध संस्थानों प्रयोगशालाओं, अकादमियों, बीआईएस विभागों/कर्मचारियों के लिए आवेदन करने हेतु समर्थकारी बनाता है। इसमें अपने क्षेत्र विशेष/कौशल आधारित प्रशिक्षण कार्यक्रमों का प्रस्ताव करने का भी प्रावधान किया गया है। प्रतिभागी पोर्टल पर सभी प्रासंगिक पाठ्यक्रम सामग्री, मामला अध्ययन, संदर्भ सामग्री, जर्नल, प्रमाण पत्र आदि का उपयोग कर सकते हैं।

14.19 मोबाइल एप्प

मोबाइल एप्प 'बीआईएस केयर' आम उपभोक्ताओं को आईएसआई चिन्हित उत्पादों, हॉलमार्क किए गए आभूषणों और पंजीकृत इलेक्ट्रॉनिक और आई.टी. उत्पादों के ब्यौरे को सत्यापित करने और बीआईएस प्रमाणित उत्पादों के दुरुपयोग, उल्लंघन, भ्रामक विज्ञापन इत्यादि के विरुद्ध शिकायत दर्ज करने हेतु सक्षम बनाता है। इस एप्प को गूगल प्ले स्टोर, सी-डैक के एम-सेवा पोर्टल और बीआईएस की वेबसाइट से निरुशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है।

14.20 कंज्यूमर एप्प

कंज्यूमर एप्प उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार की एक पहल है। उपभोक्ता इसका प्रयोग हिन्दी और अंग्रेजी और एंड्रायड और आईओएस प्लेटफार्म पर कर सकते हैं। इस एप्प को गूगल प्ले स्टोर और एप्प स्टोर से निःशुल्क डाउनलोड किया जा सकता है।

14.21 ई-ऑफिस का कार्यान्वयन

विभाग में पहले ही ई-ऑफिस लागू कर दिया गया है। सभी फाइलों और दस्तावेजों का डिजिटलीकरण किया गया। कार्यालय का सारा कार्य डिजिटल तरीके से किया जा रहा है। वर्ष 2020 के दौरान कुलई- फाइलें खोली गई हैं।

14.22 अन्य ई-गवर्नेंस पहलें:

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, सीपीजीआरएमएस, 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 स्थापित 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।

विभाग में ई-ऑफिस पहले ही लागू कर दिया गया है। सभी फाइलों और दस्तावेजों का डिजिटलीकरण कर दिया गया है। कार्यालय का सारा कार्य डिजिटल तरीके से किया जा रहा है। वर्ष 2020 के दौरान कुल 5976 ई-फाइलें खोली गई हैं।



Skip to main Content | A- | A+ | Screen Reader | Official login | User login

Government of India
Department of Consumer Affairs
Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution
National Consumer Helpline (NCH)

TOLL FREE
1800114000 OR 14404
@ All Days Except national holiday@09:30 AM to 05:30 PM

JAGO GRAHAK JAGO

INGRAM
Independent Consumer Redressal Mechanism

About this Portal Knowledge Partner Knowledge Base Standards for Products Important Links Convergence Partners Contact

1800114000 or 14404
NCH

JAGO GRAHAK JAGO

NATIONAL CONSUMER HELPLINE

Toll Free: 14404 or 1800-11-4000 (All days-09:30 AM to 05:30 PM)
SMS: +91-8130009809 (Charges apply)
Website: <https://consumerhelpline.gov.in> (Web Chat Facility Available)
Mobile App: NCH App and Umang App (Download from Google Play Store)

Consumer Rights Do you have a Consumer Grievance? Chat With Us

Skip to main Content | A- | A+ | Screen Reader | Official login | User login

Government of India
Department of Consumer Affairs
Ministry of Consumer Affairs, Food & Public Distribution
National Consumer Helpline (NCH)

TOLL FREE
1800114000 OR 14404
@ All Days Except national holiday@09:30 AM to 05:30 PM

JAGO GRAHAK JAGO

INGRAM
Independent Consumer Redressal Mechanism

About this Portal Knowledge Partner Knowledge Base Standards for Products Important Links Convergence Partners Contact

COMPANY

Corporates
Join us as a Convergence Partner
for speedy redressal of consumer grievances

» sign up

Consumer Rights Do you have a Consumer Grievance? Chat With Us

PMS
Department of Consumer Affairs - Communication

You don't have any devices.
Add to Wishlist [Install](#)

Price Monitoring System
Department of Consumer Affairs

List of Commodities Monitored

List of Centers Monitored

Price Monitoring System
Department of Consumer Affairs

List of Designated Price Collection Centers

Price Monitoring Division of the Government of India under the Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution collects prices of retail and wholesale prices across the country through designated price collection centers daily. This helps in understand the price situation of essential food commodities by the policy makers to take policy intervention measures to curb the escalation.

An Initiative of Department of Consumer Affairs
Government of India

E - Daakhil
दाखिल
Complaint filing made easy

Enter website

Digital India
NIC National Informatics Centre

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019



- 5 लाख रुपये तक का मामला दर्ज करने के लिये कोई शुल्क नहीं लगेगा।
- शिकायत दर्ज करना हुआ ज्यादा सुविधाजनक – ग्राहक अपनी सुविधानुसार किसी भी जिला उपभोक्ता आयोग में शिकायत दर्ज कर सकता है।
- ग्राहक अब स्वयं अथवा अपने वकील अथवा अपने प्रतिनिधि के माध्यम से शिकायत दर्ज करा सकता है।
- सुनवाई के लिये कई उपभोक्ता आयोगों में वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग की भी सुविधा।
- 21 दिनों के अंदर स्वीकार्यता (Admissibility) पर निर्णय न होने की स्थिति में शिकायत स्वतः स्वीकृत मानी जाएगी।
- उपभोक्ता आयोग की सहमति से दोनों पक्ष मध्यस्थता द्वारा शिकायत का निवारण करवा सकते हैं।
- मध्यस्थता से होने वाले निवारण के खिलाफ कोई अपील नहीं होगी तथा उपभोक्ता आयोग में भुगतान किया गया शुल्क भी वापस हो जाएगा।
- ग्राहक दोषपूर्ण उत्पाद या सेवा में कमी के कारण हुई क्षति की क्षतिपूर्ति की माँग उपभोक्ता आयोग में कर सकता है।
- मिलावटी / नकली सामान के निर्माता या विक्रेता को संक्षम न्यायालय द्वारा सजा का प्रावधान है।
- प्रत्येक ई-कॉमर्स इकाई द्वारा शिकायत निवारण तंत्र की व्यवस्था करना अनिवार्य है।
- हर ई-कॉमर्स इकाई ग्राहकों की शिकायत के निवारण के लिये शिकायत अधिकारी का नाम, संपर्क विवरण और पदनाम अपनी वेबसाइट पर प्रदर्शित करेगी।
- हर ई-कॉमर्स इकाई ग्राहक की शिकायत की पावती (acknowledgement) 48 घंटे में देगी।
- ई-कॉमर्स इकाई प्राप्ति से एक महीने के अंदर समस्त शिकायतों का निवारण करेगी।
- प्रत्येक विक्रेता यह विवरण देगा कि वस्तु किस देश में निर्मित है।



शिकायत दर्ज कराने के लिये संपर्क करें :
14404 या 1800-11-4000
(टोल फ्री)



जनहित में जारी:

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग, भारत सरकार
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001 | www.consumeraffairs.nic.in



@consaff
@jagograhakjago



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



www.consumerhelpline.gov.in



मार्क गुणवत्ता का प्रतीक

स्वर्ण आभूषण पर हॉलमार्क की जांच करें



BIS CARE
मोबाइल एप और शिकायत पोर्टल
के माध्यम से शिकायत दर्ज करें



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




@consaff
@jaagograhakjago



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



 **मार्क गुणवत्ता का प्रतीक**

अध्याय-15

15. अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग/दिव्यांग/भूतपूर्व सैनिक कर्मचारियों की स्थिति

15.1 स्थापना

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

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

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

(31.12.2020 की स्थिति के अनुसार)

पद समूह	स्वीकृत संख्या	तैनात कर्मचारियों की कुल	कॉलम 3 में से निम्नलिखित से संबंधित कर्मचारियों की संख्या								
			अनु. जाति	अनु. ज.जा.	अन्य पिछड़ा वर्ग	दिव्यांगे			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	146	20	11	20	00	00	02	2	18	00
समूह ख (राजपत्रित)	175	122	16	6	13	00	00	05	00	14	00
समूह ख (अराजपत्रित)	244	150	26	7	36	04	00	03	00	15	00
समूह ग	595	270	35	24	39	00	00	02	00	34	00
कुल	1200	688	97	48	108	04	00	12	02	81	00

नोट: संकलन में उपभोक्ता मामले विभाग और इस विभाग के निम्नलिखित संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों से संबंधित सूचना शामिल हैं: राष्ट्रीय परीक्षणशाला - कोलकाता राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची क्षेत्रीय निर्देश 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 पिछड़े 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 श्रेणी से हैं, एक दिव्यांग भी है, इसलिए उन्हें दोनों जगहों जो कि दिव्यांग एवं दिव्यांग-अनुसूचित जनजाति है, में गिना गया है।

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

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

दिनांक 31.12.2020 की स्थिति के अनुसार कुल कर्मियों की संख्या के सापेक्ष अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ा वर्गों/भूतपूर्व सैनिकों के पदों की स्थिति नीचे दी गई है

पद समूह	स्वीकृत संख्या	तैनात कर्मचारियों की कुल	कॉलम 3 में से निम्नलिखित से संबंधित कर्मचारियों की संख्या							
			अनु. जाति	अनु. ज.जा.	अन्य पिछड़ा वर्ग	दिव्यांगे			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	74	12	05	11	शून्य	शून्य	01	शून्य	08
समूह ख. राजपत्रित	105	65	07	04	12	शून्य	शून्य	02	शून्य	08
समूह ख, अराजपत्रित	148	86	17	06	22	शून्य	शून्य	02	शून्य	23
समूह ग	366	138	12	06	08	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	27
कुल	715	363	48	21	53	शून्य	शून्य	05	शून्य	66



कम्पनियों को आमंत्रण...
**संतुष्ट ग्राहक से ही
ब्रान्ड बने, साख बढ़े!**

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

ग्राहक है
तो व्यापार है!



सम्पर्क करें : www.consumerhelpline.gov.in



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

@consaff | @jagograhakjago



अध्याय-16

16 दिव्यांग व्यक्तियों के सशक्तीकरण के लिए स्कीम

16.1 विभिन्न समूहों में दिव्यांग व्यक्तियों की संख्या दर्शाने वाला विवरण (31.12.2020 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	146	00	00	02
समूह ख (राजपत्रित)	175	122	00	00	05
समूह ख (अराजपत्रित)	244	150	04	00	03
समूह ग	595	270	00	00	02
कुल	1200	688	04	00	12

राष्ट्रीय परीक्षणशाला:

“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।

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

- i) 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।
- ii) भारतीय मानक ब्यूरो सामान्य कर्मचारियों के लिए अनुमत्य 8 आकस्मिक अवकाश के बदले में दिव्यांगों को 12 आकस्मिक अवकाश भी प्रदान करता है।
- iii) इसके अलावा, दिव्यांग व्यक्तियों को अन्य कर्मचारियों के लिए दर से दोगुनी दरों पर परिवहन भत्ता जो कि कम से कम 2250/- रुपये प्रति माह से कम नहीं होगा, का भुगतान किया जा रहा है।

16.3 कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न निवारण संबंधी पहल

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के निवारण संबंधी माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिशा-निर्देशों को लागू करने के उद्देश्य से उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा 3 अगस्त, 1998 को एक शिकायत समिति का गठन किया गया था। महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में उपभोक्ता मामले विभाग में आंतरिक शिकायत समिति का पुनर्गठन इस विभाग के सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से दिनांक 6 जनवरी, 2021 को किया गया जो कि निम्नानुसार है:—

क्रम सं.	अधिकारी का नाम	पदनाम
1	अपर सचिव	अध्यक्षा
2	उप सचिव (स्थापना)	सदस्य
3	वाई.डब्ल्यू.सी.ए. से प्रतिनिधि	सदस्य
4	अवर सचिव (सी.पी.यू.)	सदस्य - सचिव
5	अनुभाग अधिकारी (बी.आई.एस)	सदस्य

2. शिकायत समिति, महिला सेल के रूप में भी कार्य करती है जो व्यापक तौर पर निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करती 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 क्षेत्र।
3. गत वर्ष के दौरान विभाग में कोई शिकायत प्राप्त नहीं हुई।

16.3.1 विधिक मापविज्ञान

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



16.3.2 प्रचार

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

16.3.3 राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एनटीएच)

राष्ट्रीय परीक्षण शाला (मुख्यालय), कोलकाता के साथ-साथ एनटीएच के सभी छः क्षेत्रीय कार्यालयों में एक उच्चाधिकार प्राप्त समिति का गठन किया गया है और वे मामले को पूरी सावधानी के साथ देख रहे हैं और इसको रोकने के लिए सभी संबंधित कार्रवाई कर रहे हैं। राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता में दिनांक 01 जनवरी, 2020 से 31 दिसंबर, 2020 के दौरान यौन उत्पीड़न का केवल एक मामला दर्ज किया गया है।

गैस सिलेन्डर जो घर पहुँचायेगा...
तोलने वाला काँटा
भी साथ लायेगा...
आपके सामने ही सिलेन्डर
तोल के बतायेगा!

**जागो
ग्राहक
जागो**

गलत भार के लिये संबंधित राज्य / केंद्र शासित प्रदेश के
विधिक माप विज्ञान (बाट एवं माप तोल विभाग) से शिकायत कर सकते हैं ।
उनका पता जानने के लिये देखें www.consumeraffairs.nic.in

उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001
www.consumeraffairs.nic.in
@consaff | @jagograzhakjago
ऑनलाइन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in

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

14404
उपभोक्ताओं हेतु
उपभोक्ता
संवेदन एव

अध्याय—17

17. प्रधानमंत्री गरीब कल्याण अन्न योजना एवं आत्मनिर्भर भारत

क. प्रधानमंत्री गरीब कल्याण पैकेज (पी.एम.जी.के.ए.वाई.)

कोविड-19 की आर्थिक प्रतिक्रिया के रूप में प्रधानमंत्री गरीब कल्याण पैकेज के तहत की गई घोषणा के अनुसरण में, उपभोक्ता मामले विभाग ने राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम के अनुसार 19.4 करोड़ लाभार्थी परिवारों को मूल्य स्थिरीकरण कोष बफर स्टॉक में से प्रति माह प्रति परिवार निःशुल्क एक किलोग्राम दाल का प्रावधान किया है।

कोविड-19 के कारण आजीविका बाधित होने के कारण गरीबों को होने वाली कठिनाइयों को दूर करने के लिए प्रधानमंत्री गरीब कल्याण पैकेज (पी.एम.जी.के.ए.वाई.) के तहत दालों का वितरण तीन माह - अप्रैल से जून की अवधि के लिए किया गया।

मूल्य स्थिरीकरण के लिए विभाग दालों के केन्द्रीय बफर का रख-रखाव करता है। यह पहली बार था जब कोविड-19 महामारी के कारण उत्पन्न चुनौतीपूर्ण परिस्थितियों को पूरा करने के लिए राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम लाभार्थियों के लिए दालों का इस प्रकार वितरण किया गया। इस प्रक्रिया में राज्यों/संघ शासित प्रदेश को उनके विकल्पों के अनुरूप दालों की पांच किस्मों यथा - तूर, उड़द, मूंग, मसूर और चने का आबंटन, कच्चे दालों का प्रसंस्करण और फिर प्रसंस्कृत दालों को प्रत्येक राज्य/संघ शासित क्षेत्र द्वारा तय किये गये चयनित डिलीवरी प्वाइंट तक डिलीवर करना शामिल है।

नेफेड को इस कार्यक्रम के लिए नोडल एजेंसी के रूप में नियुक्त किया गया। राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों द्वारा दी गई सूचना के अनुसार दालों के 5.82 लाख मीट्रिक टन के 3 माह के आबंटन में से, राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को पूरी मात्रा उपलब्ध करा दी गई है, जिसमें से लगभग 5.49 लाख मीट्रिक टन (97.27%) का वितरण राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों द्वारा किया गया है।

भारत सरकार ने पी.एम.जी.के.ए.वाई. को अप्रैल-जून की आरंभिक अवधि से नवंबर, 2020 के अंत तक और आगे विस्तार देने की घोषणा की है। पांच माह की अवधि (जुलाई - नवम्बर, 2020) के दौरान एन.एफ.एस.ए. के तहत लाभार्थियों को प्रति परिवार प्रति माह 1 कि.ग्रा. साबूत चना निःशुल्क प्रदान करने का निर्णय लिया गया। राष्ट्रीय खाद्य सुरक्षा अधिनियम, 2013 (एन.एफ.एस.ए.) के तहत सभी 19.4 करोड़ लाभार्थी परिवारों को वितरण करने हेतु राज्य सरकारों को 9.70 लाख मीट्रिक टन मिल्ड धुले साबूत चने की आपूर्ति का प्रस्ताव किया गया। राज्य/संघ शासित क्षेत्रों द्वारा दी गई सूचना के अनुसार 5 माह के समायोजित किये गये 9.40 लाख मीट्रिक टन दालों के आबंटन में से, 9.06 लाख मीट्रिक टन राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को पूरी मात्रा उपलब्ध करा दी गई है जिसमें से आज की तारीख तक 7.76 लाख मीट्रिक टन (86.40%) का राज्यों/संघ शासित प्रदेशों द्वारा वितरण किया गया है। कुछ राज्यों में विवरण का कार्य अभी भी जारी है।

ख. प्रवासी मजदूरों के लिए आत्म निर्भर भारत स्कीम

ए.एन.बी. के तहत, प्रवासी मजदूरों जिन्हें एन.एफ.एस.ए., 2013 के तहत कवर नहीं किया गया है या, राज्य क्षेत्र में फंसे हुए हैं और उनके पास राशन कार्ड नहीं है, को दो माह मई से जून के लिए प्रति माह प्रति परिवार निःशुल्क @1 किलोग्राम साबुत चना प्रदान किया गया। एन.एफ.एस.ए. के तहत ऐसे लाभार्थियों की संख्या का अनुमान कुल लाभार्थियों का 10% है।

दो माह (मई-जून, 2020) के लिए साबुत चने के 27001.19 मीट्रिक टन की कुल समायोजित मात्रा में से 16,644.88 मीट्रिक टन मात्रा का वितरण राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों द्वारा फंसे हुए प्रवासी मजदूरों के बीच किया गया। ए.एन.बी. के तहत साबुत चने के वितरण से प्रवासी मजदूरों के 1.66 करोड़ परिवार लाभान्वित हुए हैं।



जब अन्याय करे
कोई विक्रेता...
कन्ज्यूमर 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



उपभोक्ताओं हेतु
उपभोक्ता
संघर्षत एव



उपभोक्ता मामले विभाग

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

www.consumeraffairs.nic.in

@consaff | @jaagograhakjago

ऑनलाइन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in



राष्ट्रीय
उपभोक्ता
हेल्पलाइन

1800-11-4000
ext 14404
(दोत फ्री)



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

धोखे और पछतावे से बचें !



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

@consaff | @jagograhakjago

ऑनलाइन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in



अध्याय—18

18. पूर्वोत्तर राज्यों में की गई पहलें

18.1 पूर्वोत्तर क्षेत्र में विधिक मापविज्ञान

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

18.2 सूचना, शिक्षा और संचार (आईईसी)

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

18.3 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 सुदृढीकरण की स्कीम को कार्यान्वित किया जा रहा है। पूर्वोत्तर राज्यों में मूल्य निगरानी तंत्र को सुदृढ बनाने के लिए पी.एम.सी. द्वारा, अपनी मूल्य निगरानी तंत्र के सुदृढीकरण की स्कीम के तहत, वर्ष 2020–21 के दौरान, मिजोरम की राज्य सरकार को वित्तीय सहायता प्रदान की गई और त्रिपुरा से प्राप्त प्रस्ताव को प्रोसेस किया जा रहा है।

मूल्य स्थिरीकरण कोष निधि से ब्याज रहित अग्रिम केन्द्रीय एजेंसियों एवं राज्य स्तरीय कायिक निधि दोनों, के लिए किये जा सकते हैं। राज्य स्तरीय कायिक निधि का निर्माण भारत सरकार एवं राज्य के बीच 50:50 के अनुपात में साझेदारी पैटर्न के साथ किया गया है, जो कि पूर्वोत्तर राज्यों के मामले में 75:25 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 75 करोड़ रुपये की प्रथम किस्त रिलीज की गई। राज्य सरकार ने यह सूचित किया है कि प्याज और मसूर दाल के मामले में निधि का उपयोग बाजार हस्तक्षेपनीय गतिविधियों के लिए किया जाएगा।

18.4 उपभोक्ता संरक्षण

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

(लाख रुपये में)

क्रम सं.	स्कीम का नाम	पूर्वोत्तर क्षेत्र के लिए आबंटन (सं.अनु. 2019-20) (लाख रुपये में)	व्यय 2019-20 (26.12.2019 की स्थिति के अनुसार)
1.	उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण		
	2552. 02.03.31, 2553. 02.03.35	20.00 0	शून्य
2.	कानफोनेट		
	2552 (01.99.13)	400.00	400.00
	कुल	420.00	400.00

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

राष्ट्रीय परीक्षण शाला, गुवाहाटी के पूर्वोत्तर क्षेत्र में संचालित की जा रही परियोजनाओं और स्कीमों पर एक रिपोर्ट निम्नानुसार प्रस्तुत है:

राष्ट्रीय परीक्षण शाला, गुवाहाटी में आरंभ से पूर्वोत्तर क्षेत्र में संचालित की जा रही परियोजनाओं और स्कीमों पर एक रिपोर्ट।

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 - 781016, जिसे असम सरकार से भाड़े पर लिया गया था. पर एन.टी.एच. की सेटलाईट शाखा की स्थापना की गई थी।

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

- विभिन्न इंजीनियरिंग सामग्री अर्थात् सिविल एवं कौमिकल (बिल्डिंग सामग्री, पेवर ब्लॉक्स, कोयला, एडमिक्सचर इत्यादि), मेकैनिकल (टी.एम.टी., स्ट्रक्चरल स्टील, एल्युमीनियम सेक्शन इत्यादि) का परीक्षण और गुणता मूल्यांकन

- सीमेंट, जल, सामान्य रसायन, स्टील इत्यादि की परीक्षण पद्धतियों में प्रशिक्षण प्रदान करना
- प्रयोगशाला स्थापना, सीरेमिक सामग्री इत्यादि की गुणता के क्षेत्र में परामर्शी सेवाएं प्रदान करना
- 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।

18.5.2 सम्पूर्ण रूप से उपभोक्ताओं की सेवा करना,

एनटीएच (एनईआर), गुवाहाटी में क्षेत्र के दोनों सेक्टरों अर्थात् "कृषि-आधारित" और "खनिज-आधारित" क्षेत्र में बढ़ते औद्योगिकीकरण के संचलन में एक महत्वपूर्ण भूमिका निभाने की संभावना मौजूद है।

18.5.3 एन.टी.एच (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी के कार्य और वर्तमान परिदृश्य:

एन.टी.एच., गुवाहाटी पूर्वोत्तर क्षेत्र के ग्राहकों को 50% की छूट प्रदान कर रही है ताकि पूर्वोत्तर क्षेत्र की सामान्य जनता वहनीय मूल्य पर इन सेवाओं का उपयोग कर सके।

एन.टी.एच., गुवाहाटी द्वारा पेयजल की खपत की उपयुक्तता के संबंध में एक सामाजिक जागरूकता कार्यक्रम का संचालन किया जा रहा है। मोबाइल परीक्षण वैनों द्वारा ग्रामीण एवं सुदृढ़ इलाकों में नमूनों का संग्रहण और उसका तत्क्षण विश्लेषण किया जा रहा है।

एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी इस 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।

18.6 भारतीय मानक ब्यूरो:

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 है, का भुगतान किया जा रहा है।

स्वच्छ जल की है
पहचान...

fssai 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

ऑनलाइन शिकायतें : www.consumerhelpline.gov.in



1800-11-4000
or 14404
(टोल फ्री)





सत्यमेव जयते

भारत सरकार
उपभोक्ता मामले, खाद्य और
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
उपभोक्ता मामले विभाग
कृषिभवन, नई दिल्ली-110001
वेब साईट : <https://consumeraffairs.nic.in>