



# उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक  
वितरण मंत्रालय, भारत सरकार

# वार्षिक रिपोर्ट 2018-2019

जागो  
ग्राहक  
जागो

उपभोक्ता...  
अपने अधिकारों  
को पहचानें

उपभोक्ता शिक्षा  
का अधिकार

सुरक्षा  
का अधिकार

सूचित किए जाने  
का अधिकार

चयन करने  
का अधिकार

प्रतिषेध पाने  
का अधिकार

सुने जाने  
का अधिकार



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

या 14404



@consaff

@jagograhakjago

# वार्षिक रिपोर्ट

## 2018-2019



सत्यमेव जयते

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



## विषय सूची

<b>1. विभाग और उसे दिया गया अधिदेश</b>	<b>1.</b>
1.1 कार्यात्मक एवं संगठनात्मक ढांचा	1
1.2 नागरिक अधिकार पत्र	1
1.3 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005	2
1.4 सतर्कता	2
1.5 राष्ट्रीय सूचना केन्द्र	3
1.6 आन्तरिक व्यापार प्रभाग	4
<b>2. उपभोक्ता मामले विभाग: सिंहावलोकन</b>	<b>9</b>
2.1 वर्ष भर की गतिविधियों पर एक नजर	9
2.1.2 उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018	12
2.1.3 उपभोक्ता संरक्षण नियम	12
2.1.4 मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी.एस.एफ.)	12
2.1.5 आवश्यक वस्तुएं	13
2.1.6 भारतीय मानक ब्यूरो	14
2.1.7 विधिक मापविज्ञान	17
2.1.8 राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.)	17
2.1.9 कोष –उपयोग/बजट	18
2.1.10 एन.सी.डी.आर.सी में सदस्यों के रिक्त पद/नियुक्ति	18
2.1.11 एन.सी.डी.आर.सी. द्वारा किए गए कुछेक महत्वपूर्ण निर्णय	18
2.1.12 मूल्य निगरानी प्रकोष्ठ (पी.एम.सी.)	20
<b>3. उपभोक्ता हिमायत</b>	<b>23</b>
3.1 उपभोक्ता कल्याण कोष	23
3.2 राज्यों में उपभोक्ता कल्याण कोष	24
3.3 उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजनाएं	24
3.4 प्रचार	32
3.4.1 दूरदर्शन के जरिए प्रचार	33
3.4.2 आकाशवाणी और एफ.एम. स्टेशनों के जरिए प्रचार	33
3.4.3 इलैक्ट्रॉनिक मीडिया के जरिए प्रचार	34
3.4.4 आउटडोर माध्यम से प्रचार	34

3.4.5	पूर्वोत्तर राज्यों में प्रचार	35
3.4.6	राज्य सरकार/संघ राज्य क्षेत्रों की सहायता संबंधी विशेष स्कीम	35
3.4.7	उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में नई पहलें	35
<b>4.</b>	<b>उपभोक्ता संरक्षण</b>	<b>37</b>
4.1	उपभोक्ता संरक्षण कार्यक्रम के मुख्य उद्देश्य	37
4.2	उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986	37
4.3	अधिनियम की मुख्य विशेषताएं	38
4.4	उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018	38
4.5	उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 की मुख्य-मुख्य बातें	39
4.6	उपभोक्ता संरक्षण के सुदृढीकरण के लिए स्कीमें	39
4.7	उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में अन्य पहलें	40
4.8	वर्ष 2018-19 के दौरान उपलब्धियां	41
4.9	स्वच्छता एक्शन प्लान	43
<b>5.</b>	<b>उपभोक्ता शिकायत निवारण</b>	<b>45</b>
5.1	उपभोक्ता मंच	45
5.2	राष्ट्रीय परीक्षण शाला में स्थापित किया गया लोक-शिकायत प्रकोष्ठ	49
<b>6.</b>	<b>उपभोक्ता सहकारिताएं</b>	<b>51</b>
<b>7.</b>	<b>गुणता आश्वासन एवं मानक</b>	<b>53</b>
7.1	सामान्य	53
7.2	मानक तैयार करना	54
7.3	उत्पाद प्रमाणन	56
7.4	प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन	61
7.5	प्रयोगशाला	63
7.6	भारतीय मानक ब्यूरो में उपभोक्ता मामलों से संबंधित गतिविधियां	65
7.7	अंतर्राष्ट्रीय मानक तथा चौथी मानक क्रान्ति	66
7.8	प्रशिक्षण सेवाएं	67
7.9	सूचना प्रौद्योगिकी	73
7.10	लोक संपर्क	74
<b>8.</b>	<b>राष्ट्रीय परीक्षण शाला</b>	<b>77</b>
8.1	उपलब्ध सुविधाएं	78
8.2	परीक्षण सुविधाओं का सृजन	78

8.3	भौतिक उपलब्धियां	80
8.4	व्यय	81
8.5	निष्पादन	82
8.6	मूल्य परीक्षण तथा गुणता मूल्यांकन सेवा	83
<b>9.</b>	<b>बाट तथा माप</b>	<b>85</b>
9.1	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं	86
9.2	भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, रांची	86
9.3	11वीं पंचवर्षीय योजना	86
9.4	12वीं पंचवर्षीय योजना	87
9.5	2017-2020 के दौरान	87
9.6	समय-प्रसार	88
9.7	आईएसओ : 9001 प्रमाणन	89
9.8	अंतर्राष्ट्रीय सहयोग	89
<b>10.</b>	<b>आर्थिक प्रभाग</b>	<b>91</b>
10.1	मूल्य निगरानी कक्ष	91
10.2	अन्तर-मंत्रालयी समिति (आई.एम.सी.)	94
10.3	मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी.एस.एफ.)	97
10.4	दालों का बफर स्टॉक	100
10.5	सीपीआई और डब्ल्यूपीआई आधारित महंगाई की समग्र प्रवृत्तियां	102
10.6	आवश्यक खाद्य वस्तुओं की उपलब्धता और कीमतों की वस्तुवार प्रवृत्तियां	105
10.6.1	चावल	105
10.6.2	गेहूँ	106
10.6.3	दालें	106
10.6.4	खाद्य तेल	111
10.6.5	सब्जियां	114
10.6.6	चीनी	117
10.6.7	दूध	118
10.6.8	नमक	118
<b>11.</b>	<b>आवश्यक वस्तु विनियमन तथा प्रवर्तन</b>	<b>125</b>

<b>12. बजट एवं वित्तीय पुनरीक्षा</b>	<b>131</b>
12.1 कार्य	131
12.2 वर्ष 2014-15 से 2018-19 तक संशोधित अनुमान, बजट अनुमान और वास्तविक अनुमानों को दर्शाने वाला विवरण	132
12.3 लेखा परीक्षा की टिप्पणियों का सार	133
<b>13. राजभाषा अधिनियम तथा उसके तहत बनाए गए नियमों का अनुपालन</b>	<b>135</b>
13.1 पुनरीक्षा	135
13.2 प्रोत्साहन योजनाएं	136
13.3 अन्य गतिविधियां	136
<b>14. नागरिक अनुकूल ई-गवर्नेन्स पहलें</b>	<b>139</b>
14.1 ई-ऑफिस का क्रियान्वयन	139
14.2 ई-बुक	139
14.3 इन्ग्राम वी. 2.3	139
14.4 ऑन लाइन उपभोक्ता कल्याण कोष से प्रस्ताव	139
14.5 ऑन लाइन मूल्य निगरानी प्रणाली	139
14.6 सोशल मीडिया	140
14.7 कॉन्फोनेट	140
14.8 मॉडलों के अनुमोदन की ऑन लाइन प्रणाली	140
14.9 आयातकों का ऑनलाइन पंजीकरण	140
14.10 दालों के अधिप्रापण तथा निपटान की पद्धति	140
14.11 ई-गवर्नेन्स सम्बन्धी अन्य पहलें	141
<b>15. अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों/शारीरिक रूप से विकलांग/ भूतपूर्व सैनिक अधिकारियों की संख्या</b>	<b>143</b>
<b>16. दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें</b>	<b>147</b>
16.1 दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें	148
16.2 कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में शिकायत समिति का गठन	148
<b>17. पूर्वोत्तर राज्यों में की गई पहलें</b>	<b>151</b>



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

- नरेन्द्र मोदी  
प्रधानमंत्री

कोई  
शिकायत

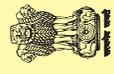
कोई  
परिवाद

कोई  
उत्पाद

कोई  
सेवा



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



भारत सरकार  
उपभोक्ता मामले विभाग  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

@consaff  
@jagograhakjago

1 4 4 0 4

राष्ट्रीय  
उपभोक्ता  
हेल्पलाइन



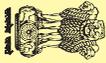
“ उपभोक्ता बाजार का सबसे महत्वपूर्ण अंग होते हैं। वे आर्थिक समृद्धि के पोषक भी होते हैं। हम उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण हेतु प्रतिबद्ध रहते हैं, जो एक सकारात्मक आर्थिक माहौल सृजित करता है। ”

— नरेन्द्र मोदी  
प्रधानमंत्री



**उपभोक्तागण : अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक भुगतान नहीं करें**

**अधिकतम खुदरा मूल्य से अधिक दाम वसूल करना दंडनीय है**



भारत सरकार  
उपभोक्ता मामले विभाग  
वेबसाइट : [www.consumeraffairs.nic.in](http://www.consumeraffairs.nic.in)

@consaff  
@jaograhakjago

14404

राष्ट्रीय  
उपभोक्ता  
हेल्पलाइन

## अध्याय-1

### 1. विभाग और उसे दिया गया अधिदेश

विभाग द्वारा निम्नलिखित को प्रशासित किया जाता है :-

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

#### 1.1 कार्यात्मक एवं संगठनात्मक ढांचा

- श्री राम विलास पासवान ने 26 मई, 2014 से उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय में केन्द्रीय मंत्री के पद का कार्यभार संभाला।
- मंत्री परिषद में शामिल किए जाने पर श्री सी. आर. चौधरी ने दिनांक 12.07.2016 से मंत्रालय में राज्य मंत्री के रूप में कार्यभार ग्रहण किया।
- श्री अविनाश कु. श्रीवास्तव, भा.प्र.से. ने 22 जून, 2017 से सचिव (उ.मा.) के रूप में कार्यभार ग्रहण किया। एक वरिष्ठ आर्थिक सलाहकार, एक अपर सचिव तथा दो संयुक्त सचिव, सचिव (उ.मा.) की सहायता करते हैं।

#### 1.2 नागरिक अधिकार पत्र

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

### 1.3 सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005

- सूचना का अधिकार अधिनियम, 2005 की धारा 4 के तहत नागरिकों को उपलब्ध कराई जाने वाली सूचना को विभाग की वेबसाइट <http://consumeraffairs.nic.in> पर उपलब्ध करा दिया गया है। अधिनियम के तहत जनता को सूचना प्रदान करने हेतु विभिन्न प्रभागों के लिए संबंधित प्रथम अपीलीय अधिकारियों के विवरण सहित केन्द्रीय जनसूचना अधिकारियों की सूची भी विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है। विभाग में सूचना का अधिकार अधिनियम के कार्यान्वयन की स्थिति और केन्द्रीय सूचना आयोग (सी.आई.सी.) को भेजी गई रिपोर्ट के ब्यौरे आदि को भी वेबसाइट में सूचना का अधिकार खंड के अंतर्गत दर्शाया गया है। दिनांक 22 मई, 2013 से आर.टी.आई. वेब पोर्टल आरंभ होने के उपरान्त ऑनलाइन प्राप्त होने वाले आर.टी.आई. आवेदनों और प्रथम अपीलों पर ऑनलाइन कार्रवाई की जाती है। जनवरी, 2018 से मार्च, 2019 के दौरान विभाग में भौतिक रूप से प्राप्त आवेदनों के अतिरिक्त, ऑनलाइन पोर्टलों के माध्यम से 1665 आर.टी.आई. आवेदन और 97 प्रथम अपीलें प्राप्त हुईं। आवेदकों द्वारा किये गये आर.टी.आई. आवेदनों और प्रथम अपीलों की ऑनलाइन फाइलिंग की सुविधा प्रदान करने के लिए, विभाग के तहत कार्य कर रहे अधीनस्थ कार्यालयों, स्वायत्तशासी एवं अर्द्ध-न्यायिक निकायों को जनवरी, 2017 से ऑनलाइन आर.टी.आई., एम.आई.एस., नेटवर्क से जोड़ा गया है।
- सभी टेंडर नोटिस तथा सार्वजनिक महत्व के अन्य निर्णय भी नियमित रूप से इस वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाते हैं। वित्त मंत्रालय, व्यय विभाग द्वारा सभी मंत्रालयों/विभागों के लिए जारी किए गए निर्देशों में निर्धारित सीमा से अधिक की लागत की खरीद के मामलों में सी पी पी पोर्टल/जी.ई.एम. पोर्टल के माध्यम से निविदाओं की ई-खरीद और ई-प्रसंस्करण का अनुसरण किया जा रहा है।

### 1.4 सतर्कता

- उपभोक्ता मामले विभाग में एक मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) है। विभाग में संयुक्त सचिव (उ.मा.) को उनके पद के लिए निर्धारित सामान्य कार्यों के अलावा मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) के रूप में पदनामित किया गया है। निदेशक (सतर्कता), अवर सचिव (सतर्कता), और सतर्कता अनुभाग द्वारा मुख्य सतर्कता अधिकारी (सी.वी.ओ.) को सहायता प्रदान की जाती है।
- अधीनस्थ संगठनों के सी.वी.ओ. अपनी सतर्कता मामलों संबंधी प्रगति रिपोर्ट केन्द्रीय सतर्कता आयोग को भेजने के साथ-साथ, जहां आवश्यक हो, इस विभाग के सी.वी.ओ. को 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 सभी संबद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों जैसे एन.टी.एच. और उसकी क्षेत्रीय प्रयोगशालाएं, आई.आई.एल.एम.में सतर्कता अधिकारियों की नियुक्ति भी की जाती है।

- यह विभाग, भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एन.टी.एच.), कोलकाता तथा भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई.आई.एल.एम.), रांची और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) के सतर्कता संबंधी कार्यों की निगरानी करता है।
- दिनांक 29.10.2018 से 3.11.2018 तक सतर्कता जागरूकता सप्ताह मनाया गया जिसमें इस विभाग के कर्मचारियों/अधिकारियों में सतर्कता-जागरूकता को बढ़ाने के लिए अखंडता-प्रतिज्ञा और निबन्ध प्रतियोगिता का सफलतापूर्वक आयोजन किया गया था। सतर्कता-जागरूकता सप्ताह का मूल विषय – ‘भ्रष्टाचार का उन्मूलन- नए भारत का निर्माण’ था।

### 1.5 राष्ट्रीय सूचना केन्द्र, (एन.आई.सी.)

यह विभाग दिन-प्रतिदिन के अनेक हस्त-कार्यों के स्वचलन में सक्रिय रूप से लगा हुआ है। वर्ष 2018 के दौरान निम्नलिखित पहलों का शुभारम्भ किया गया:-

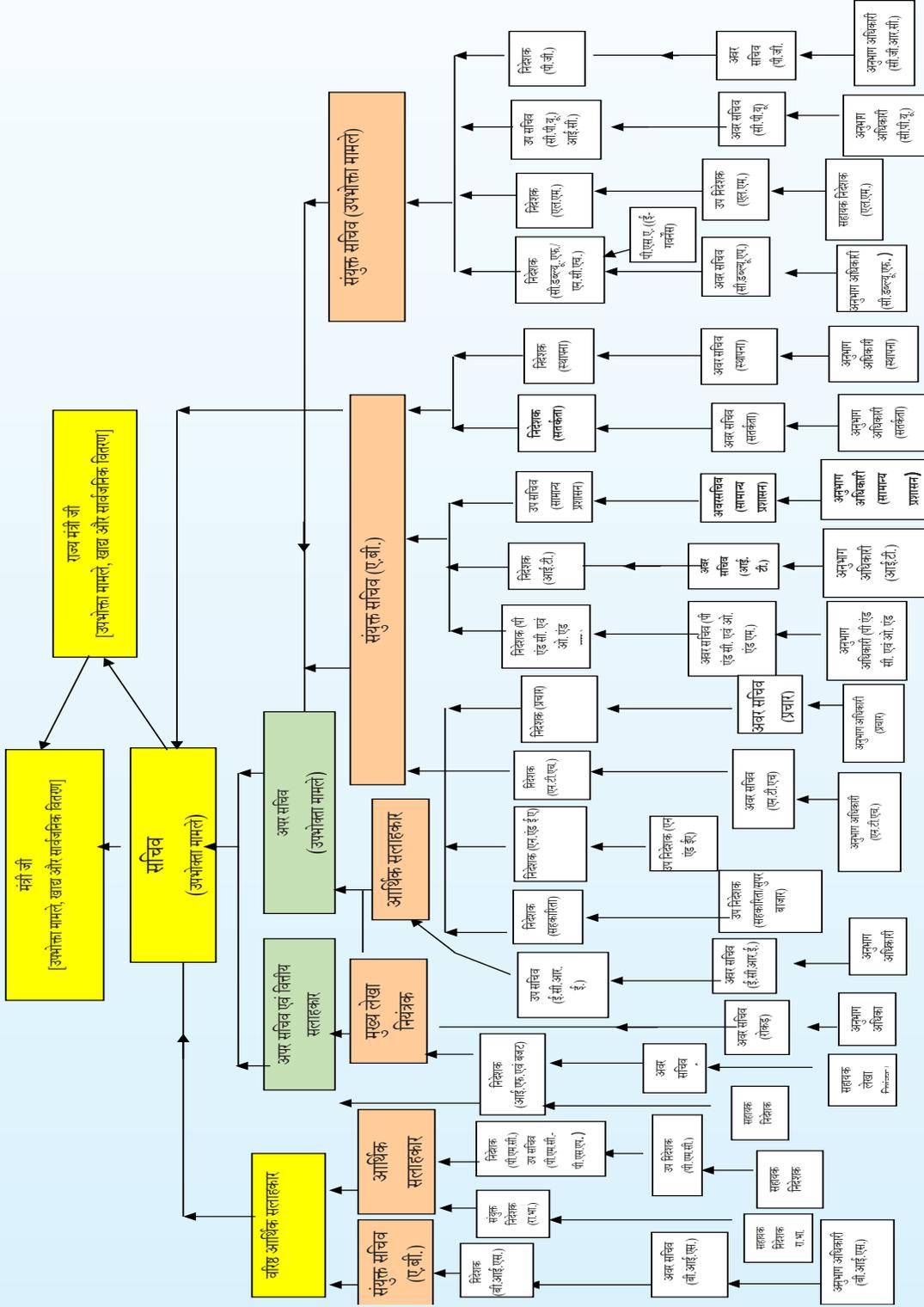
- विभाग द्वारा एक वेब पोर्टल <http://consumerhelpline.gov.in> (INGRAM V2.3) के नये संस्करण का शुभारम्भ किया गया था। उन्नत संस्करण में पद्धति में शिकायत दर्ज करने के लिए क्षेत्र विशिष्ट सुविधा उपलब्ध है। एक बी.ओ.टी. आधारित चैट एप्लीकेशन भी विकसित किया गया है और एन.आई.सी. द्वारा क्रियान्वित किया गया। यह पोर्टल उपभोक्ता विवाद प्रतितोष प्रक्रिया के विभिन्न पणधारियों को एकीकृत करता है और सभी के लिए उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र का एक प्रभावी एवं कार्यकुशल मंच उपलब्ध कराता है।
- उपभोक्ता कल्याण कोष के अंतर्गत देश में उपभोक्ताओं के कल्याण को प्रोन्नत करने तथा संरक्षित करने और उपभोक्ता आंदोलन को सुदृढ़ करने हेतु वित्तीय सहायता के लिए प्रस्ताव ऑनलाइन मांगे गए। स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के सत्यापन की प्रक्रिया को एन.जी.ओ. दर्पण पोर्टल के साथ एकीकृत किया गया।
- ऑनलाइन एप्लीकेशन “मूल्य निगरानी प्रणाली” के माध्यम से देश भर के 109 केन्द्रों से 22 आवश्यक वस्तुओं के खुदरा और थोक मूल्य दैनिक आधार पर ऑन लाइन एकत्र किए जा रहे हैं।
- ई.कामर्स से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों का समाधान करने के लिए @consaff और उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता का सृजन करने के लिए @jagograhakjago नामक दो ट्विटर हैंडल प्रचलन में हैं।
- विभिन्न एजेंसियों (अर्थात् एफ.सी.आई, नेफेड, एस.एफ.ए.सी.एक्स, एम.एम.टी.सी. और एस.टी.सी.) द्वारा मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी.एस.एफ.) के अंतर्गत दालों के अधिप्रापण/आयात तथा निपटान और कृषि – बागवानी वस्तुओं के लिए एन.आई.सी.द्वारा एक ऑनलाइन पद्धति विकसित की गई।
- देश में उपभोक्ता मंचों और आयोगों का स्वचालन तथा नेटवर्किंग, विभाग की कॉन्फोनेट परियोजना द्वारा समर्थित है और यह एन.आई.सी. द्वारा कार्यान्वित की जाती है।

- (vii) विधिक माप-विज्ञान प्रभाग की मॉडल अनुमोदन प्रक्रिया स्वचालित कर दी गई है ताकि ऑनलाइन आवेदन किया जा सके और अनुमोदन प्राप्त किया जा सके।
- (viii) विधिक माप-विज्ञान के बाट तथा माप उपकरणों के लिए आयातकों के रजिस्ट्रेशन की प्रक्रिया स्वचालित कर दी गई है ताकि ऑनलाइन आवेदन किया जा सके और अनुमोदन प्राप्त किया जा सके।
- (ix) विभाग में पी.एफ.एम.एस. आर.टी.आई. (सूचना का अधिकार) साफ्टवेयर, ई.समीक्षा, संसद-प्रश्न और उनके उत्तर, बायोमैट्रिक अटेंडेंस सिस्टम (बी.ए.एस.), ई. विजिटर, सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस., वी.आई.पी. पत्र निगरानी प्रणाली (वी.एल.एम.एस.), एंक्रेडिटिड वैकेंसी मॉनीटरिंग सिस्टम (ए.वी.एम.एस.), ई.निविदा एवं अधिप्राप्ति, कार्मिक एवं प्रशिक्षण विभाग की साइट पर रिक्तियों के ब्यौरे पोस्ट करने और स्पैरो जैसी विभिन्न ई.गवर्नेंस परियोजनाओं जो एन.आई.सी. द्वारा केन्द्रीकृत रूप से लागू की गई हैं, का सफलतापूर्वक कार्यान्वयन किया गया है। माननीय प्रधानमंत्री के प्रगति सम्मेलन के दौरान भी एन.आई.सी. द्वारा सहयोग दिया जाता है।

### 1.6 आन्तरिक व्यापार प्रभाग

1. उपभोक्ता मामले विभाग ने 9 सितंबर, 2016 को प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं के लिए दिशा-निर्देशों पर मॉडल कार्यढांचा के रूप में राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को मार्ग-निर्देश जारी किए हैं जिसके संबंध में दिनांक 26 अक्टूबर, 2016 को राजपत्र में अधिसूचना भी जारी कर दी गई थी।
2. ये दिशा-निर्देश राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के लिए प्रत्यक्ष बिक्री तथा बहुस्तरीय विपणन (एम.एल.एम.) विनियामक तंत्र को सुदृढ़ करने के लिए मार्गदर्शन सिद्धान्त के रूप में धोखाधड़ी को रोकने के लिए और उपभोक्ताओं के तर्कसंगत अधिकारों तथा हितों का संरक्षण करने के लिए जारी किए गए थे।
3. उपर्युक्त दिशा-निर्देशों में देश की प्रत्येक प्रत्यक्ष बिक्री संस्था के लिए आदेश है कि वे एक वचनबद्धता जिसमें यह उल्लेख किया गया हो कि ये दिशा निर्देशों के अनुपालन में है, के साथ निर्धारित प्रोफार्मा में उपभोक्ता मामले विभाग को एक घोषणा प्रस्तुत करेंगे। 31 मार्च, 2019 तक 697 प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं ने उपभोक्ता मामले विभाग को अपनी-अपनी घोषणाएं भेज दी हैं। इन घोषणाओं की प्रारंभिक संवीक्षा के बाद 31 मार्च, 2019 तक 327 प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं की सूची, जिन्होंने 26 अक्टूबर, 2016 को अधिसूचित किए गए प्रत्यक्ष बिक्री दिशा-निर्देश 2016 की अनुपालना में उपभोक्ता मामले विभाग को एक वचनबद्धता के साथ निर्धारित प्रपत्र में अपनी-अपनी घोषणाएं भेज दी थी, उन्हें यथार्थता और सूचना की सत्यनिष्ठा के लिए जनता की टिप्पणियों हेतु विभाग की वेबसाइट पर अपलोड कर दिया गया था।
4. ये दिशा-निर्देश यह भी निर्धारित करते हैं कि राज्य सरकारें, इन दिशा-निर्देशों की अनुपालना के संबंध में प्रत्यक्ष विक्रेताओं और प्रत्यक्ष बिक्री संस्थाओं के कार्यकलापों की निगरानी/पर्यवेक्षण करने के लिए एक तंत्र की स्थापना करेंगी। इसके अनुसरण में, 10 राज्यों ने अपने-अपने संबंधित राज्यों में 31 मार्च, 2019 तक इन्हें अंगीकार किया/दिशा-निर्देश जारी किए। इसके अतिरिक्त, 30 राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों ने अपने संबंधित राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में 31 मार्च, 2019 तक प्रत्यक्ष बिक्री से संबंधित मामलों की देखरेख के लिए नोडल अधिकारियों की नियुक्ति की।

**उपभोक्ता मामले विभाग का संगठनात्मक चार्ट ( 18 अप्रैल, 2019 की स्थिति के अनुसार )**



**पीएमसी** - मुख्य निगरानी कक्ष, **ईआईआर** - आर्थिक आसूचना अनुसंधान, **ईसीआई** - आवश्यक वस्तु विनियम एवं प्रवर्तन, **एलएम** - विधिक माप विज्ञान, **एनटीएच** - राष्ट्रीय परीक्षण शाला, **बी आईएस** - भारतीय मानक ब्यूरो, **सीजीआईसी** - उपभोक्ता शिकायत निवारण कक्ष, **सीडब्ल्यूएफ** - उपभोक्ता कल्याण कोष, **सीपीयू** - उपभोक्ता संरक्षण एकक, **पी एंड सी** - संसद एवं समन्वय, **ओ एंड एम** - संगठन एवं पद्धतियां, **जी ए** - सामान्य प्रशासन, **पेस्ट** - स्थाना, **आई टी** - अन्तर्जातीय सहयोग, **कोओप** - सहकारिता

पदनाम: उ.स. - उप सचिव, सं.नि. - संयुक्त निदेशक, उ.नि. - उप निदेशक, अ.अ. - अनुभाग अधिकारी, सहा. नि. - सहायक निदेशक, स.ले.नि.ब.अ. - सहायक लेखा नियंत्रक/बजट अधिकारी

## प्रमुख अधिकारीगण

सचिव (उ.मा.) श्री अविनाश कु. श्रीवास्तव  
वरिष्ठ आर्थिक सलाहकार श्री रोहित कुमार परमार  
अपर सचिव (उ.मा.) श्रीमती शेफाली शाह  
संयुक्त सचिव (उ.मा.) श्री अमित मेहता  
संयुक्त सचिव (एबी) श्री अनिल बहुगुणा  
आर्थिक सलाहकार श्री अवधेश कुमार चौधरी

अपर सचिव एवं वित्त सलाहकार – श्री धर्मेन्द्र  
मुख्य लेखा नियन्त्रक – डॉ0 गौतम तालुकवार

निदेशक/ उप सचिव श्री/सर्वश्री	प्रभाग	अवर सचिव/ उप निदेशक/ श्री/सर्वश्री	अनुभाग अधिकारी/सहायक निदेशक श्री/सर्वश्री
1. बी.एन. दीक्षित	बाट तथा माप/ विधिक मापविज्ञान	राज कुमार त्यागी, उप निदेशक डॉ0 राकेश जोशी, उप निदेशक	शैलेन्द्र सिंह, सहायक निदेशक
2. धर्मेश मकवाना	भारतीय मानक ब्यूरो, आंतरिक व्यापार	अनिल कुमार पांडेय, अवर सचिव	सुश्री सरोिता भटनागर, अनुभाग अधिकारी
3. सीता राम मीणा	उपभाक्ता कल्याण कोष; नाम एवं संप्रतीक अधिनियम; इन्जाम; एन.सी.एच; लोक शिकायतें; सी.जी.आर.सी	सुश्री जयलक्ष्मी कन्नन, अवर सचिव बी एस कर्दम, उप निदेशक	सुनील कुमार, अनुभाग अधिकारी
4. आर.सी. धनकड़	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	आनंद जोशी, अवर सचिव	ओम प्रकाश, अनुभाग अधिकारी
5. आलोक कुमार वर्मा	संघद एवं समन्वय, ओ एंड एम; ई-गवर्नेंस	आनंद जोशी, अवर सचिव	-रिक्त-
6. अभय कुमार	मूल्य निगरानी प्रकोष्ठ	श्री सतेंद्र कुमार, उप निदेशक सुश्री जयंती काला, उप निदेशक सुश्री लाल रामदीनपुरई रेशली, उप निदेशक	प्रिया सरौफ, सहायक निदेशक ; वेंकट हरिहरन आशा, सहायक निदेशक
7. सिंह वीर प्रताप	एकीकृत वित्त; लागत शाखा	पी के त्यागी, अवर सचिव	दीपक गर्गा, सहायक निदेशक

8 प्रदीप कुमार भटनागर	प्रचार; मीडिया समन्वय; सतर्कता	जसबीर तिवारी, अवर सचिव एस के मिश्रा, अवर सचिव परमजीत सिंह ठाकुर, अवर सचिव	अनीता मीना, अनुभाग अधिकारी ; गोपालकृष्णन, अनुभाग अधिकारी
9. सुरेन्द्र सिंह (उ. स.)	आवश्यक वस्तुएं विनियमन एवं प्रवर्तन अधिनियम; पी.एम.सी. (पी.एस.एफ. से संबंधित कार्य)	चरणजीत गुलाटी, अवर सचिव	-रिक्त-
10. गोकुल चंद्र राजवत (उ. स.)	उपभोक्ता संरक्षण एक्क; आई.सी.	सुश्री जयश्री नारायणन	एस. चक्रवर्ती, अनुभाग अधिकारी
11. संजय कुमार प्रसाद	स्थापना; सामान्य प्रशासन	अनिल कुमार पांडेय, अवर सचिव चरणजीत गुलाटी, अवर सचिव	रोशन बर्मन, अनुभाग अधिकारी ; जे एस रावत, अनुभाग अधिकारी
12. एस.एस. ठाकुर	सहकारिता; एन.सी.सी.एफ.	डी.के. सोनकर, उप निदेशक बी एस कर्दम, उप निदेशक	धनराज, अनुभाग अधिकारी
13. यशपाल शर्मा, संयुक्त निदेशक	राजभाषा	-	सहायक निदेशक-रिक्त
14. एन.आई.सी. प्रकोष्ठ (i) सतीश कुमार (ii) एन. नटराजन	तकनीकी निदेशक तकनीकी निदेशक		

**खरीदने से पहले  
जांच लें**

**जागो ग्राहक जागो**

सही जानकारी देने वाली पैकबंद वस्तुएं  
**उपभोक्ताओं का सही चुनाव है**

**जांच बिन्दु**

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



**उपभोक्ता मामले विभाग**

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार

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



@consaff

@jagograhakjago

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर

**1800-11-4000** (टोल फ्री)

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें

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

### उपभोक्ता मामले विभाग : सिंहावलोकन

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

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

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

#### 2.1 वर्ष भर की गतिविधियों पर एक नजर

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

#### विभाग द्वारा किए गए या आयोजित किए गए मुख्य कार्यक्रम:

- मंत्रियों की समिति: कृषि उत्पादों की कीमतों की समीक्षा करने के लिए माननीय वित्त मंत्री की अध्यक्षता में 15 फरवरी, 2018 को मंत्रियों की समिति की बैठक आयोजित की गई। खाद्य तेलों और चना पर आयात शुल्क बढ़ाने की सिफारिश अब कार्यान्वित कर दी गई है।
- स्वच्छता पखवाड़ा: 16-28 फरवरी, 2018 की अवधि के दौरान, दूरदर्शन, ऑल इंडिया रेडियो इत्यादि पर स्वच्छता के प्रति उपभोक्ताओं के दायित्वों के संबंध में राष्ट्रव्यापी अभियान संचालित किया गया। 278 जिला मंचों में पुरुषों, महिलाओं और दिव्यांगों के लिए 834 शौचालयों के निर्माण हेतु सहायता प्रदान की गई। स्वच्छ बाजार स्कीम के तहत पांच राज्यों में आठ स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को 15,000 रुपये प्रति माह की वित्तीय सहायता के लिए चुना गया। दुकानदारों को दुकानों की सफाई के लिए प्रोत्साहित करने के लिए विधिक मापविज्ञान नियंत्रकों के साथ वीडियो कांफ्रेंसिंग का आयोजन किया गया। बी.आई.एस. ने ठोस कचरा प्रबंधन संबंधी भारतीय मानकों पर अभियान का संचालन किया और 9 स्कूलों तथा 2 बस्तियों में स्ट्रीट फूड वेंडर्स पर फिल्मों का प्रदर्शन किया गया।
- विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2018: विभाग द्वारा दिनांक 15 मार्च, 2018 को डी.आर.डी.ओ. भवन, नई दिल्ली में विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया गया। इसकी विषय वस्तु “डिजिटल बाजारों को अधिक न्यायसंगत बनाना” थी। आयोजन में उपस्थिति बहुत अधिक रही। श्री गुलशन राय, राष्ट्रीय साइबर सुरक्षा

समन्वयक, प्रधानमंत्री कार्यालय ने विषय-वस्तु के बारे में सम्बोधित किया। उपभोक्ता सेवाओं के लिए एक एकीकृत पोर्टल [jagograhakjago.gov.in](http://jagograhakjago.gov.in) का शुभारम्भ किया गया। इस बैठक की अध्यक्षता, माननीय, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री श्री राम विलास पासवान द्वारा की गई।

- राष्ट्रीय स्तरीय बैठक: राज्यों और संघ शासित क्षेत्रों के खाद्य, नागरिक आपूर्ति, उपभोक्ता मामले और कृषि के प्रभारी मंत्रियों की चौथी राष्ट्रीय परामर्शी बैठक का आयोजन दिनांक 29 जून, 2018 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में किया गया। इस बैठक में 14 राज्यों के मंत्रियों ने भाग लिया। मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्रों के सुदृढीकरण, बाजार दखल के लिए मूल्य स्थिरीकरण कोष के प्रबन्धन, आवश्यक वस्तु अधिनियम और चोरबाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 के प्रवर्तन, उपभोक्ता मंचों, उपभोक्ता हेल्पलाइनों के प्रभावी कार्यकरण और उपभोक्ता कल्याण स्कीमों की निधियों का समय पर उपयोग करने के सम्बन्ध में अगले वर्ष हेतु कार्य योजना भी तैयार की गई।
- यू.एन.जी.सी.पी. से संबंधित आई.जी.ई. का तीसरा सत्र: माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री ने सचिव, उपभोक्ता मामले के साथ दिनांक 9-10 जुलाई, 2018 के दौरान, जेनेवा में उपभोक्ता संरक्षण सम्बन्धी संयुक्त राष्ट्र के संशोधित दिशा-निर्देशों के अंतर्गत गठित अंतर-सरकारी विशेषज्ञ समूह (आई.जी.ई.) के तीसरे सत्र में भाग लिया। आरम्भिक पूर्ण सत्र के दौरान माननीय मंत्री जी ने अपने सम्बोधन में, माननीय प्रधान मंत्री जी के दूरदृष्टि पूर्ण नेतृत्व के तहत सतत् विकास के लक्ष्यों को पूर्णतः कार्यान्वित करने, देश के लिए खाद्य सुरक्षा सुनिश्चित करने के सम्बन्ध में सरकार की नीतियों, नए उपभोक्ता संरक्षण विधेयक में प्रस्तावित नई नीतिगत पहलों इत्यादि के बारे में किए गए उपायों पर प्रकाश डाला। अंकटाड (यू.एन.सी.टी.ए.डी.) के साथ एक साक्षात्कार में माननीय मंत्री जी ने उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण के क्षेत्र में अंकटाड (यू.एन.सी.टी.ए.डी.) की भूमिका के महत्व का उल्लेख किया। पिछले वर्ष, अर्जेंटीना द्वारा 15 मार्च के सप्ताह को विश्व उपभोक्ता संरक्षण सप्ताह घोषित करने के प्रस्ताव के अनुसरण में, भारत द्वारा 15 मार्च के सप्ताह के दौरान वार्षिक रूप से विश्व उपभोक्ता संरक्षण सप्ताह मनाने और दिनांक 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाने, जो भी उचित हो, के सम्बन्ध में एक निष्ठापूर्ण प्रस्ताव दिया गया।
- आई.एस.ओ. महासभा की बैठक: भारतीय मानक ब्यूरो के महानिदेशक के साथ सचिव ने सितम्बर, 2018 के अंतिम सप्ताह में जेनेवा में आयोजित आई.एस.ओ. महासभा की बैठक में भाग लिया। आई.एस.ओ. महासभा के साथ-साथ अमेरिकन नेशनल स्टैंडर्ड इंस्टीट्यूट (ए.एन.एस.आई.), भूटान स्टैंडर्ड ब्यूरो (बी.एस.बी.), ब्रिक्स नेशनल स्टैंडर्ड बॉडीज, अमेरिकन सोसाइटी फोर टेस्टिंग एंड मैटेरियल्स (ए.एस.टी.एम.) और कॉमनवेल्थ स्टैंडर्ड नेटवर्क (सी.एस.एन.) के साथ बैठकें आयोजित की गईं। बैठक के दौरान, पारस्परिक सहयोग के मुद्दों पर चर्चा की गई।

- उपभोक्ता मंचों के कार्यक्रम के संबंध में सम्मेलन: उपभोक्ता मंचों के कार्यक्रम से संबंधित मुद्दों पर चर्चा करने के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) के सहयोग से दिनांक 27 अक्टूबर, 2018 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में एक सम्मेलन का आयोजन किया गया। राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों के प्रतिनिधियों, राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) के अध्यक्षों ने सम्मेलन में भाग लिया। इस सम्मेलन में मामलों की लंबित संख्या, अध्यक्ष तथा सदस्यों की रिक्तियों को भरने, भवन अनुदान के उपयोग तथा कानफोनेट के कार्यान्वयन पर चर्चा की गई। राज्य सरकारों से कहा गया कि अपनी कठिनाईयों को दूर करने में वे उपभोक्ता मंचों से घनिष्ठ सहयोग स्थापित कर कार्य करें।
- बाट और माप पर आम सम्मेलन की 26वीं बैठक (सी.जी.पी.एम.): सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग ने भारतीय शिष्टमंडल के अध्यक्ष के रूप में वर्सेल्स, फ्रांस में नवंबर, 2018 आयोजित बाट और माप पर आम सम्मेलन की 26वीं बैठक (सी.जी.पी.एम.) में भाग लिया। भारतीय शिष्टमंडल ने यूनियों की अंतर्राष्ट्रीय प्रणाली (एस.आई.) की परिभाषा में परिवर्तन करने के संकल्प का समर्थन किया। सात आधार ईकाईयों नामतः सेकेंड, मीटर, किलोग्राम, एम्पीयर, केल्विन, मोल और कैडेला शिल्प तथ्यों से संयुक्त होने से मूल सतत प्रकृति पर आधारित होने में परिवर्तित कर दिया गया है। ईकाईयों के अंत में स्थिर होने, आंतरिक रूप से स्व-संगत और व्यावहारिक रूप से विश्वसनीय होने की अपेक्षा हो जो प्रकृति सैद्धांतिक विवरण पर आधारित हो। सदस्य राष्ट्रों ने इन संकल्पों का समर्थन सर्वसहमति से किया। हालांकि, ईकाईयों की परिभाषा में परिवर्तन किए जाने से विधिक माप विज्ञान (राष्ट्रीय मानक) नियम, 2011 संशोधन करने की आवश्यकता पड़ेगी ताकि, एस.आई. ईकाईयों की परिभाषा में परिवर्तनों को शामिल किया जा सके। पाठ्य पुस्तकों में भी एस.आई. ईकाईयों की परिभाषा में परिवर्तन करने की आवश्यकता पड़ेगी।
- राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2018: डी.आर.डी.ओ., नई दिल्ली में दिनांक 25 मार्च, 2018 को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस, 2018 मनाया गया। इसका विषय “उपभोक्ता मामलों का समय पर निपटान” था। इस सम्मेलन में राज्य सरकारों, राज्य आयोगों के प्रतिनिधियों और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन आदि के अध्यक्ष तथा सदस्यों ने भाग लिया।
- अंतर्राष्ट्रीय सहयोग – भारत जर्मन जे.डब्ल्यू.जी.: सचिव (उपभोक्ता मामले) के नेतृत्व में भारतीय शिष्टमंडल ने बर्लिन, जर्मनी में 17-18 जनवरी, 2019 को हुई मानकीकरण अनुरूपता मूल्यांकन और उत्पाद सुरक्षा में सहयोग के लिए गुणता अवसंरचना सम्बन्धी इंडो-जर्मन कार्य-दल की छठी बैठक में भाग लिया। बैठक के दौरान सहयोग के विभिन्न - क्षेत्रों पर की गई प्रगति की पुनरीक्षा की गई तथा आपसी-हित के भावी क्षेत्रों जिसके आधार पर कार्य-योजना, 2019 को अंतिम रूप दिया जाएगा, पर विचार-विमर्श किया गया।
- विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस: दिनांक 15 मार्च, 2019 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में “विश्वसनीय-स्मार्ट उत्पाद” विषय पर विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2019 मनाया गया था। इसमें, एन.सी.डी.आर.सी., राज्य आयोगों, राज्य सरकारों के प्रतिनिधियों तथा गैर-सरकारी संगठनों इत्यादि ने भाग लिया।

- अंतर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन की प्रबंधन समिति की दूसरी बैठक – प्रमाणन स्कीम: सचिव ने मार्च, 2019 में डेफ्ट, नीदरलैंड्स में आयोजित अंतर्राष्ट्रीय विधिक माप विज्ञान संगठन की प्रबंधन समिति की दूसरी बैठक – प्रमाणन स्कीम में भाग लिया। विचार-विमर्श किए गए और भारत को बाट और माप संबंधी प्रमाण-पत्र जारी करने का प्राधिकरण स्वीकार किया, जिसे अंतर्राष्ट्रीय स्वीकृति प्राप्त होगी। इससे भारतीय विनिर्माताओं के लिए व्यापार में सुधार होगा। इस बैठक में उपनिदेशक, विधिक माप विज्ञान को पहली बार विधिक माप विज्ञान के अंतर्राष्ट्रीय विशेषज्ञों की सूची के लिए मंजूरी दी गई।

### 2.1.2 उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018

- उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 लोकसभा में 5 जनवरी, 2018 को प्रस्तुत किया गया था। विधेयक की प्रमुख विशेषताओं में ये शामिल हैं:- एक कार्यकारी एजेंसी की स्थापना करना जिसे केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी.सी.पी.ए.) के नाम से जाना जाएगा तथा जिसे जांच करके, वापस मांगने, धन वापसी तथा शास्ति अधिरोपित करने; वैयक्तिक क्षति, एक उत्पाद से हुई मृत्यु अथवा सम्पत्ति की क्षति के मामलों में उत्पाद देयता प्रावधान; वैकल्पिक विवाद समाधान (ए.डी.आर.) के रूप में मध्यस्थता, शिकायतों की ई-फाइलिंग आदि।
- उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, दिसम्बर, 2018 में लोकसभा द्वारा पारित किया गया। राज्यसभा में विचार किए जाने के लिए, इस विधेयक को सत्र के अंतिम दिन सूचीबद्ध किया गया था, परंतु इस पर राज्यसभा द्वारा विचार नहीं किया जा सका।

### 2.1.3 उपभोक्ता संरक्षण नियम:

- जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच में शिकायतें दायर करने के लिए शुल्क को कम करने के लिए दिनांक 14 सितम्बर, 2018 की अधिसूचना के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण नियम, 1987 में संशोधन किया गया था। जहां वस्तु अथवा सेवाओं और मुआवजा दावे का मूल्य 5 लाख रुपये तक होगा, उन शिकायतों के लिए कोई शुल्क नहीं होगा, पहले यह शुल्क 200/- रुपये था; 5 लाख रुपये से 10 लाख रुपये तक तथा 10 लाख रुपये से 20 लाख रुपये तक के मूल्य के लिए यह शुल्क क्रमशः 200 रुपये तथा 400 रुपये होगा।

### 2.1.4 मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी.एस.एफ.)

- पुनर्गठित पी.एस.एफ. प्रबंधन समिति की दिनांक 26.03.2018 को आयोजित 26वीं बैठक में ओडिशा और तमिलनाडु से राज्य स्तर के पी.एस.एफ. स्थापित करने के प्रस्तावों को अनुमोदित किया गया।
- दिनांक 01.04.2018 से एम.डी.एम. के अंतर्गत दालों की आपूर्ति कार्यान्वित करने के लिए स्कूल शिक्षा और उपभोक्ता मामले के संघ सचिवों द्वारा मार्च, 2018 में एक वीडियो कांफ्रेंस आयोजित की गई।

- दालों के निपटान की निगरानी करने और उसमें गति लाने के लिए नियमित समीक्षा बैठकें आयोजित की गईं। एम.डी.एम. और आई.सी.डी.एस. तथा उसकी सार्वजनिक वितरण प्रणाली (पी.डी.एस.) के लिए राज्यों को दाल की आपूर्ति का नियमित रूप से अनुसरण किया गया। वर्ष 2018-19 के लिए सेना तथा सी.पी.एम.एफ. को आपूर्ति शुरू कर दी गई है।
- व्यय विभाग के परामर्श से और माननीय मंत्री जी (उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण) के अनुमोदन से “बफर से दालों के निपटान की नीति” को अंतिम रूप दिया गया। यह नीति सभी हितधारकों में परिचालित की गई है और अप्रैल, 2018 में इसे डी.ओ.सी.ए. की वेबसाइट पर सार्वजनिक अधिकार क्षेत्र में रखा गया है।
- आई.सी.डी.एस., एम.डी.एम. स्कीमों आदि के अंतर्गत केंद्रीय बफर स्टॉक से दालों की आपूर्ति से संबंधित मुद्दों पर सचिवों की समिति की बैठक दिनांक 24.07.2018 को आयोजित की गई। सचिवों की समिति (सी.ओ.एस.) की सिफारिशों पर तत्परता से कार्रवाई की जा रही है, जिसमें कुछ राज्यों में भंडारण स्थान का समाधान और राज्यों को आपूर्ति मूल्य को संसूचित करना शामिल हैं।
- पुनर्गठित पी.एस.एफ. प्रबंधन समिति की बैठक दिनांक 07.08.2018 को आयोजित की गई जिसमें राज्यों को मध्याह्न भोजन तथा आई.सी.डी.एस. योजनाओं के लिए मिलों की दालों के मूल्य निर्धारण के लिए अधिकारियों की समिति द्वारा अनुशंसित मानदंड को अनुमोदित किया गया।
- दालों के बफर स्टॉक के संबंध में सिफारिश करने के लिए प्रो. रमेश चंद्र, सदस्य, नीति आयोग की अध्यक्षता में समिति की तीसरी बैठक दिनांक 28.08.2018 को आयोजित की गई। समिति ने वर्ष 2018-19 के लिए, 15.76 लाख मीट्रिक टन दालों के बफर स्टॉक की सिफारिश की।
- राज्यों द्वारा राज्य/संघ शासित क्षेत्र स्तरीय मूल्य स्थिरीकरण कोष की स्थापना/कार्यान्वयन की दिशा में की गई प्रगति की पुनरीक्षा के लिए दिनांक 08.02.2019 को वीडियो कांफ्रेंस की गई।
- वर्ष 2016-17 में खरीदे गए/आयात किए गए 20.50 लाख मीट्रिक टन में से 19.75 लाख मीट्रिक टन का निपटान कर दिए जाने के बाद दिनांक 29.03.2019 तक की स्थिति के अनुसार दालों का उपलब्ध बफर स्टॉक 0.75 लाख मीट्रिक टन है।

### 2.1.5 आवश्यक वस्तुएं:

- स्टॉक सीमाओं को हटाना: राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को खाद्य तेलों और खाद्य तिलहनों के संबंध में स्टॉक सीमाओं सहित नियंत्रण अधिरोपित करने के लिए सशक्त करने संबंधी आदेश को दिनांक 13 जून, 2018 की अधिसूचना के तहत वापिस ले लिया गया है।

- आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 और चोरबाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 के तहत की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्ट प्रस्तुत करने के लिए राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के लिए सितम्बर, 2018 में एक ऑनलाइन मंच का सृजन किया गया।
- अक्टूबर, 2018 में प्याज की कीमतों एवं इसकी उपलब्धता की स्थिति की पुनरीक्षा की गई तथा निम्नलिखित निर्णय लिए गए:
  - पी.एस.एफ. के तहत बफर स्टॉक (13500 मीट्रिक टन) से दिल्ली में प्याज की आपूर्ति में 2-3 गुणा वृद्धि;
  - मदर डेयरी को सभी किस्मों पर प्याज की कीमतों को 2 रुपये तक कम करने की सलाह दी गई।
  - राज्यों द्वारा अधिप्रापण प्रणाली को अपनाए जाने तथा केंद्रीय एजेंसियों द्वारा अधिप्राप्ति की प्रगति की पुनरीक्षा और आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की पुनरीक्षा के लिए सचिवों की समिति की एक बैठक दिनांक 20.11.2018 को आयोजित की गई तथा उपभोक्ता मामले विभाग से संबंधित निम्नलिखित निर्णय लिए गए:
    - कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग, खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग तथा उपभोक्ता मामले विभाग यह सुनिश्चित करें कि खरीफ-2016 की दालों के स्टॉक का तत्काल निपटान किया जाए।
    - उपभोक्ता मामले विभाग आवश्यक वस्तुओं की कीमतों पर सूक्ष्म रूप से नजर बनाए रहें। नेफेड, फरवरी, 2019 में नासिक से प्याज की अधिप्राप्ति के लिए कदम उठा सकता है, यदि आवश्यक हो, समुचित मात्रा में प्याज के आयात की अग्रिम योजना तैयार की जाए।
- आवश्यक वस्तु अधिनियम की धारा 3 के अंतर्गत जारी किए गए आदेशों में लाइसेंसों के वार्षिक/आवधिक नवीकरण की अपेक्षाओं को समाप्त करते हुए लाइसेंसों के नवीकरण को सरलीकृत बनाने के प्रस्ताव पर चर्चा करने के लिए सचिव की अध्यक्षता में दिनांक 13.03.2019 को एक बैठक का आयोजन किया गया। तदनुसार, एक सी.ओ.एस. नोट तैयार किया गया और मंत्रिमंडल सचिवालय को भेजा गया।

### 2.1.6 भारतीय मानक ब्यूरो:

- गुणता अवसंरचना संबंधी इंडो-जर्मन कार्यदल की 5वीं वार्षिक बैठक दिनांक 15 एवं 16 जनवरी, 2018 को नई दिल्ली में आयोजित की गई। भारतीय पक्ष का नेतृत्व सचिव (उपभोक्ता मामले) द्वारा किया गया और जर्मन प्रतिनिधि मंडल का नेतृत्व आर्थिक कार्यों एवं ऊर्जा संबंधी जर्मन संघीय मंत्रालय के डिजिटल एवं नूतन नीति (डिजिटल एंड इनोवेशन पॉलिसी) महानिदेशक, मि. स्टीफन शेनॉर द्वारा किया गया। इलैक्ट्रो-मोबिलिटी, आई.टी. सेक्युरिटी और डाटा प्रोटेक्शन, मशीनरी सेफ्टी, ऑटोमोटिव, विधिक मापविज्ञान, बाजार निगरानी के क्षेत्रों में सहयोग सहित आपसी हितों के पहचाने गए क्षेत्रों में सहयोग के लिए वर्ष 2018 हेतु कार्य योजना पर हस्ताक्षर किए गए।

- बी.एस. VI ईंधन विशिष्टताओं को शामिल करते हुए पेट्रोल और डीजल के संबंध में भारतीय मानकों में संशोधन किया गया। प्रमुख परिवर्तनों में गंधक की मात्रा को 50पीपीएम (बीएस IV) से कम करके 10पीपीएम (बीएस VI) करना शामिल था।
- फरवरी, 2018 के दौरान बी.आई.एस. अधिनियम, 2016 एवं बी.आई.एस. नियम, 2017 को कार्यान्वित किया गया।
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 के तहत “हालमार्किंग विनियमों” को अनुमोदित किया गया और राजपत्र में प्रकाशन हेतु उन्हें महानिदेशक, भारतीय मानक ब्यूरो को भेजा गया। इन विनियमों में, अधिसूचित की गई कीमती धातुओं की वस्तुओं को बेचने वाले जौहरियों को पंजीकरण प्रमाण-पत्र प्रदान करने, उसका संचालन करने, नवीकरण करने और निरस्त करने; एसेईंग और हॉलमार्किंग केन्द्रों को मान्यता प्रदान करने और कीमती धातु(धातुओं) के शोधन कार्य में लगे विनिर्माताओं को लाईसेंस प्रदान करने की स्कीमें हैं।
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 के तहत “अनुरूपता मूल्यांकन विनियमों” को अनुमोदित किया गया और राजपत्र में प्रकाशन हेतु उन्हें महानिदेशक, भारतीय मानक ब्यूरो को भेजा गया। नए विनियमों में, अनुरूपता की स्वतः घोषणा सहित किसी ऐसे मानक के सम्बन्ध में बहु प्रकार की सरलीकृत अनुरूपता मूल्यांकन स्कीमों की अनुमति प्रदान की गई है, जिससे विनिर्माता को मानकों का अनुपालन करने और लाईसेंस अथवा अनुरूपता प्रमाण-पत्र प्राप्त करने के सरलीकृत विकल्प प्राप्त होंगे।
- इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, इस्पात मंत्रालय, औद्योगिक नीति एवं संवर्द्धन विभाग इत्यादि जैसे सम्बन्धित मंत्रालयों द्वारा अनुसरण किए जाने के लिए प्रक्रिया को निर्धारित करते हुए, किसी मानक की अपेक्षाओं अथवा आवश्यक अपेक्षाओं के अनुरूप किसी वस्तु, चीज़, प्रक्रिया, प्रणाली अथवा सेवा को प्रदर्शित करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 के तहत प्राप्त लाईसेंस अथवा अनुरूपता प्रमाण-पत्र के अन्तर्गत किसी चिह्न के प्रयोग को अनिवार्य बनाने के लिए दिशा-निर्देश तैयार किए गए। उपर्युक्त उल्लिखित दिशा-निर्देशों में, अनुरूपता मूल्यांकन गतिविधियों के संचालन के लिए, आवश्यकता पड़ने पर, भारतीय मानक ब्यूरो के अलावा अन्य एजेन्सियों को अनुमोदित एवं प्राधिकृत करने की प्रक्रिया को भी शामिल किया गया है।
- कर्नाटक राज्य में भारतीय मानक ब्यूरो के लाईसेंसों में बढ़ोतरी को देखते हुए, यह निर्णय लिया गया है कि बेहतर भौगोलिक सेवाएं प्रदान करने के लिए हुबली में भारतीय मानक ब्यूरो का एक शाखा कार्यालय खोला जाए।

- भारत की राष्ट्रीय भवन निर्माण संहिता, 2016 (एन.बी.सी.) को कार्यान्वित करने के लिए, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री जी द्वारा राज्यों के मुख्यमंत्रियों को एक पत्र लिखा गया। भारत की राष्ट्रीय भवन निर्माण संहिता, 2016 में देश भर में भवन निर्माण गतिविधियों – जैसे सामान्य भवन अपेक्षाओं; अग्नि एवं जीवन सुरक्षा अपेक्षाओं; भवन निर्माण सामग्री, ढांचागत डिजाइन एवं निर्माण, भवन निर्माण एवं प्लम्बिंग सेवाओं, निरन्तर पहुंच और परिसम्पत्ति तथा सुविधा प्रबन्धन- को विनियमित करने के सम्बन्ध में दिशा-निर्देश दिए गए हैं। राष्ट्रीय भवन निर्माण संहिता, भवन निर्माण गतिविधियों में लगी सभी एजेन्सियों द्वारा अपनाई जाने वाले एक आदर्श संहिता है।
- दिनांक 04 जून, 2018 को अनुरूपता मूल्यांकन विनियमों को अधिसूचित किया गया।
- घाना के विदेश और क्षेत्रीय एकता मामलों के मंत्री के दिनांक 18 जुलाई, 2018 के भारत दौरे के दौरान, मानकीकरण और अनुरूपता मूल्यांकन के क्षेत्र में सहयोग के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो और घाना मानक प्राधिकरण, घाना के बीच एक समझौता ज्ञापन (एम.ओ.यू.) पर हस्ताक्षर किए गए।
- भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 2016 के तहत “महानिदेशक की शक्तियां और कर्तव्य विनियमन” को अंतिम रूप दिया गया, अनुमोदन प्राप्त किया गया और दिनांक 29 अगस्त, 2018 को राजपत्र में अधिसूचित किया गया।
- इंडो-जर्मन संयुक्त कार्यदल के एक भाग के रूप में गुणता अवसंरचना पर जर्मनी में दिनांक 15 से 19 अक्टूबर के दौरान आयोजित बैठकों में एक भारतीय प्रतिनिधिमंडल ने भाग लिया जिसमें इस विभाग, औद्योगिक नीति एवं संवर्धन विभाग तथा भारतीय मानक ब्यूरो के अधिकारी शामिल थे। इस दौरे के दौरान स्टैन्डर्ड्‌इजेशन काउंसिल इंडस्ट्री 4.0, जर्मन इंस्टीच्यूट ऑफ स्टैन्डर्ड्‌इजेशन(डीआईएन) और आर्थिक कार्य एवं ऊर्जा सम्बन्धी जर्मन संघीय मंत्रालय के साथ बैठकों का आयोजन किया गया।
- महानिदेशक, बी.आई.एस. ने दिनांक 22-23 नवंबर, 2018 को काठमांडु, नेपाल में आयोजित की गई दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.सी.ओ.) की शासी परिषद की 7वीं बैठक की अध्यक्षता की। यह पहली बार हुआ, जब सभी सदस्य राज्यों ने इस बैठक में भाग लिया।
- बी.आई.एस. फिक्की के सहयोग से इंडियन स्टैण्डर्ड ऑन बुलेट रेजिसटेंट जैकेट- परफार्मेंस रिक्वायरमेंट (आई.एस. 17051: 2018) रिलीज करने सम्बन्धी एक आयोजन 10.01.2019 को फिक्की नई दिल्ली में आयोजित किया। इससे भारत में अमेरिका, यू.के. जिनके इस विषय से संबंधित अपने-अपने राष्ट्रीय मानक हैं, जैसे राष्ट्रों की चयन-लीग में स्थान बना लिया है।

- 5 इलेक्ट्रानिक्स एंड आई.टी. उत्पादों के लिए अनिवार्य पंजीकरण स्कीम (सी.आर.एस.) के अंतर्गत 25 जनवरी, 2019 तक बी.आई.एस. ने कुल 16,249 पंजीकरण स्वीकृत किए हैं। जनवरी, 2019 के दौरान, 469 आवेदन प्राप्त हुए तथा 447 पंजीकरण स्वीकृत किए गए।

### 2.1.7 विधिक माप विज्ञान

- ई-कामर्स मंचों के आपूर्तिकर्ताओं द्वारा कतिपय अनिवार्य घोषणाएं प्रदर्शित करने, पूर्व में पैकबंद की गई वस्तुओं पर की जाने वाली घोषणाओं के शब्दों के आकार को बढ़ाने, दवा घोषित किए गए चिकित्सा उपकरणों को इन नियमों के दायरे में लाने इत्यादि की व्यवस्था करने के लिए विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) संशोधन नियम, 2017 को 1 जनवरी, 2018 से लागू किया गया।
- भारतीय मानक समय के प्रसार के लिए एटॉमिक घड़ियों की स्थापना के लिए एक परियोजना के कार्यान्वयन हेतु सी.एस.आई.आर.-एन.पी.एल. के साथ दिनांक 28-12-2018 को एक समझौता-ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए। इस समझौता-ज्ञापन के तहत – सी.एस.आई.आर.-एन.पी.एल. अहमदाबाद, बैंगलोर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी स्थित पांच क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं में द्वितीयक समय स्थापत्यों की स्थापना तथा तकनीकी विशेषज्ञता प्रदान करेगा। समझौता-ज्ञापन में क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, बैंगलोर में एक आपदा रिकवरी केंद्र (डी.आर.सी.) की स्थापना करने की परिकल्पना भी की गई है। संचालनात्मक प्रयोगशाला स्थल और तकनीकी जनशक्ति क्षेत्रीय मानक निर्देश प्रयोगशालाओं द्वारा उपलब्ध कराई जाएगी तथा इस परियोजना को इस विभाग द्वारा वित्तपोषित किया जाएगा। भारतीय मानक समय का कार्यान्वयन और इसका प्रसार, समय प्रसार में त्रुटि को कम करके कुछेक मिली से माइक्रो सेकेंड कर देगा। सटीक समय प्रसार राष्ट्रीय सुरक्षा को सुनिश्चित करेगा और साइबर सुरक्षा में वृद्धि करेगा।
- विधिक माप विज्ञान के क्षेत्र जैसे कि भारत में निर्यात के प्रयोजनार्थ विनिर्मित किए जा रहे बाट तथा माप उपकरणों के प्रमाणन, भारतीय मानक समय के सही प्रसार, विधिक माप विज्ञान अधिकारियों के क्षमता निर्माण इत्यादि में आपसी सहयोग पर चर्चा करने के लिए फरवरी, 2019 में, अध्यक्ष, राष्ट्रीय मानक एवं तकनीकी संस्थान, यू.एस.ए.; पी.टी.बी. के अध्यक्ष (अंतर्राष्ट्रीय), जर्मनी और एन.पी.एल.-यू.के. के प्रतिनिधि के साथ बैठकों का आयोजन किया गया।
- फरवरी, 2019 में सचिव (उ.मा.) ने कार्यकलापों की पुनरीक्षा के लिए राज्यों के विधिक माप विज्ञान अधिकारियों के साथ बैठक की।

### 2.1.8 राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.):

- राष्ट्रीय, जोनल और राज्य हेल्पलाइनों को एकीकृत करने के लिए दिसम्बर, 2018 में एक नई स्कीम “एकीकृत उपभोक्ता शिकायत प्रतितोष” के लिए दिशानिर्देश तैयार किए गए।

### 2.1.9 निधियों का उपयोग/बजट

- वित्त वर्ष 2017-18 के दौरान, उपभोक्ता मामले विभाग को 3744.45 करोड़ रुपये के बजट अनुमान का आबंटन किया गया था जिसे संशोधित अनुमानों के स्तर पर कम करके 3733.85 करोड़ रुपये कर दिया गया था। संशोधित अनुमानों में से, इस विभाग ने 3730.34 करोड़ रुपये का उपयोग किया जो कि संशोधित अनुमान 2017-18 का 99.91% है।

### 2.1.10 एन.सी.डी.आर.सी. में सदस्यों के रिक्त पद/नियुक्ति:

- मई, 2018 में न्यायमूर्ति आर. के. अग्रवाल, जो कि उच्चतम न्यायालय के सेवानिवृत्त न्यायाधीश हैं, ने एन.सी.डी.आर.सी. के अध्यक्ष का कार्यभार ग्रहण किया। उन्होंने न्यायमूर्ति डी.के. जैन की जगह ली।
- एन.सी.डी.आर.सी. में सदस्यों के पदों को भरने के लिए, सर्च-कम-सेलेक्शन समिति द्वारा अनुशंसित 6 सदस्यों की नियुक्ति के लिए अनुमोदन प्राप्त करने हेतु ए.सी.सी. को एक प्रस्ताव भेजा गया था। एन.सी.सी. ने 3 गैर-न्यायिक सदस्यों और 1 न्यायिक सदस्य के रिक्त पदों को भरने के लिए अनुमोदन दिया। इस प्रकार, जून, 2018 में नए सदस्यों ने कार्यभार ग्रहण कर लिया।

### 2.1.11 एन.सी.डी.आर.सी. द्वारा किए गए कुछ महत्वपूर्ण निर्णय

- 25 सितंबर, 2018 को मामला संख्या 1357/2016 में बीमा कम्पनी द्वारा दायर की गई अपील की सुनवाई करते हुए, जिसमें हत्या के निर्णय को दुर्घटना का मामला न समझे जाने की चुनौती दी गई थी, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) ने यह कहते हुए तर्क का खंडन किया कि “एक बीमा कम्पनी दुर्घटनाग्रस्त मृत्यु के लिए एक बीमित व्यक्ति के हत्या के मामले में दावे को अस्वीकार नहीं कर सकती जब तक कि ऐसे अपराधों की नीति में प्रत्याशा न हो।” वर्ष 2009 के हत्या सम्बन्धी मामले में, एन.सी.डी.आर.सी. ने बीमा कम्पनी के दृष्टिकोण को “अनुचित व्यापार व्यवहार” के रूप में रॉयल सुन्दरम परिभाषित किया। उन्होंने बीमा-कम्पनी को पीड़ित जिसकी हत्या हुई थी, के परिवार को 4 सप्ताह के अंदर 2 लाख रुपये की क्षतिपूर्ति का भुगतान करने का निर्देश दिया।
- एन.सी.डी.आर.सी. ने सरकारी स्वामित्व वाली बीमा कम्पनी को मामला संख्या 558/2018 में उस मोटर-साइकिल चलानेवाले की मां को दावा से इन्कार करने के लिए 2 लाख रुपये के मुआवजा का भुगतान करने का आदेश दिया जो वाहन चलाते समय भाग गया था और वाहन उसकी मां के नाम रजिस्टर था। एन.सी.डी.आर.सी. ने बीमा-दस्तावेज में “वाहन-चालक मालिक” शर्त की वस्तुनिष्ठ-व्याख्या के लिए फर्म की आलोचना की तथा 3 माह के अंदर संदिग्धता को समाप्त करने के लिए कहा।

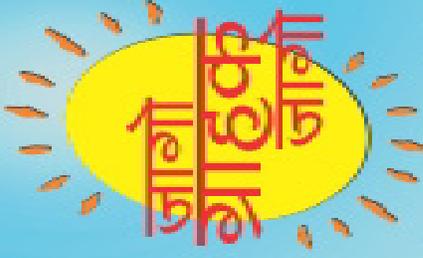
- एन.सी.डी.आर.सी. ने मामला संख्या 2117/2018 में भारतीय डाक-सेवा को दो बेटों को उनके पिता द्वारा उनके लिए खरीदे गए लघु बचत स्कीम प्रमाण-पत्र परन्तु जो खो गए, के परिपक्वता- मूल्य के लिए, 24.8 लाख रुपये देने के निर्देश दिए। एन.सी.डी.आर.सी. ने यह मापदंड दिया चूंकि कोई भी राशि का दावेदार नहीं था, डाकघर प्रमाण-पत्र प्रस्तुत न किए जाने के कारण समूची राशि हमेशा के लिए विनियोजित नहीं कर सकती।
- विवेक किशोरचन्द्र मेहता एवं अन्य बनाम पुराणिक बिल्डर्स प्राईवेट लिमिटेड मेहता रिटेलर्स के मामले में, यह मामला मकान खरीदने वाले और बिल्डर के बीच था। जब बिल्डर वचनबद्धता के अनुसार मकान देने में विफल रहा तो 40,00,000/- रुपये की राशि का रिफंड मांगा गया जो कि मकान खरीदने वाले को दिया जाना था। भुगतान प्राप्त हो जाने पर मकान के खरीददार ने राज्य आयोग, दिल्ली में एक याचिका दायर की जिसमें बिल्डर से ब्याज, जो कि नहीं दिया गया था, देने के लिए कहने हेतु हस्तक्षेप करने के लिए कहा गया था। राज्य आयोग ने यह कहते हुए मामले को समाप्त कर दिया कि भुगतान का रिफंड देना स्वीकार करने के उपरान्त यह मामला समाप्त हो गया है। उनके बीच उपभोक्ता एवं सेवा प्रदाता का सम्बन्ध भी खत्म हो गया है। इस मामले में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतियोगिता आयोग में अपील की गई, जिन्होंने राय दी कि राज्य आयोग द्वारा दिया गया निर्णय ठोस वैधानिक आधार पर नहीं दिया गया। यह स्वीकार करना अभी भी महत्वपूर्ण है कि राशि का भुगतान पहली बार में ही बिना किसी विरोध के कर दिया गया। ब्याज न दिए जाने के सम्बन्ध में मकान के खरीददार द्वारा किया जाने वाला विरोध उसको राशि से वंचित कर सकता था। अतः, यह उचित है कि पहले भुगतान की जाने वाली राशि ले ली जाए और फिर ब्याज के लिए दावा किया जाए। अपील पर सुनवाई की गई और 40,00,000/- रुपये पर 6% की दर से ब्याज की गणना करते हुए, दावाकर्ता को 2,40,000/- रुपये का एक-मुश्त भुगतान करने का आदेश दिया गया।
- नीलम चोपड़ा बनाम जीवन बीमा निगम के मामले में, यह मामला बीमित व्यक्ति को जीवन बीमा राशि दिए जाने से सम्बन्धित है। भारतीय जीवन बीमा निगम ने बीमित व्यक्ति को 5.00 लाख रुपये का भुगतान करने से, यह कहते हुए इन्कार कर दिया कि बीमा का फार्म भरते समय बीमित व्यक्ति ने स्वयं के डॉयबिटीज़ से पीड़ित होने का खुलासा नहीं किया था। एन.सी.डी.आर.सी. ने निर्णय दिया कि जीवनशैली में दबाव के कारण होने वाली डॉयबिटीज़ जैसी बीमारी के कारण दावाकर्ता को अपात्र नहीं माना जा सकता। जीवनशैली सम्बन्धी बीमारी से मौत होना निश्चित नहीं है। अतः, ब्याज के बिना 5.00 लाख रुपये की बीमाकृत दावा राशि प्रदान करने की अनुमति दी जाती है।
- मार्च, 2019 माह में कोलकाता वेस्ट इंटरनेशनल सिटी प्रा.लि. बनाम देबाशीष रूद्र के मामले में उच्चतम न्यायालय ने एन.सी.डी.आर.सी. के निर्णय को मान्य ठहराते हुए निम्नलिखित निर्णय दिया। उच्चतम

न्यायालय ने यह निर्णय दिया कि एक क्रेता 7 वर्ष के विलम्ब के बाद फ्लैट के अधिग्रहण के लिए अनिश्चित रूप से प्रतीक्षा नहीं कर सकता, यह उचित समय-सीमा से बाहर है। इस मामले में, एक शिकायतकर्ता ने 2006 में रो-हाउस (Row House) बुक किया जिसे याचिकाकर्ता तथा प्रतिवादी के बीच हुए करार के अनुसार उन्हें 31.12.2008 तक दिया जाना था। फ्लैट निर्धारित समय-सीमा में प्रदान नहीं किया गया और समापन प्रमाणपत्र वर्ष 2016 में ही दिया गया जिसके विरुद्ध शिकायतकर्ता ने राज्य आयोग में एक शिकायत दायर किया। उस समय यह मामला एन.सी.डी.आर.सी. को भेज दिया गया था और अंत में उच्चतम न्यायालय को भेजा गया जिसमें उच्चतम न्यायालय ने एन.सी.डी.आर.सी. के निर्णय को मान्य ठहराते हुए डेवलपर को यह निर्देश देते हुए कि शिकायतकर्ता को भुगतान की गई राशि ब्याज सहित वापिस करे तथा उसे 2 लाख रुपये का मुआवजा दें।

### 2.1.12 मूल्य निगरानी कक्ष (पी.एम.सी.)

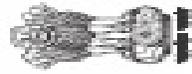
- राज्य स्तरीय मूल्य निगरानी कक्ष को मूल्य संग्रहण एवं क्षमता प्रणाली के सुदृढीकरण के लिए अवसंरचनात्मक एवं क्षमता निर्माण सहायता प्रदान की जाती है। मूल्य रिपोर्टिंग प्रणाली के इस सुदृढीकरण के लिए राज्य सरकार को अनुदान प्रदान किये जाते हैं। 109 मूल्य निगरानी केंद्रों द्वारा दैनिक आधार पर 22 आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की रिपोर्टिंग की जाती है जिससे प्रतिकूल मूल्य स्थिति में सहायता करने मूल्य रूझानों की निगरानी और समुचित नीतिगत हस्तक्षेप की सुविधा प्रदान करने में मदद मिलेगी।
- मूल्य संग्रहण प्रणाली को और अधिक सुदृढ बनाने के लिए, प्रत्येक मूल्य संग्रहण केंद्र में एक डाटा एंट्री ऑपरेटर (डी.ई.ओ.) और जिओटैगिंग के साथ एक हैंडहेल्ड डिवाइस की सुविधा प्रदान करते हुए, राज्य में मूल्य निगरानी कक्षों के सुदृढीकरण के लिए दिशानिर्देशों को संशोधित किया गया है।

# जागरूक उपभोक्ता ही सशक्त उपभोक्ता है



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

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



**उपभोक्ता मामले विभाग**

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार

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



@cons-aff  
@jagorahakjago



**एमआरपी का अर्थ है अधिकतम खुदरा मूल्य**

**सभी करें सहित**

**विक्रेता:**

एमआरपी से अधिक

वसूल करना दंडनीय अपराध है।

**उपभोक्ता:**

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

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

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



उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार

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



@consaff

@agograhajago

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर

**1800-11-4000** (टोल फ्री)

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करें

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

जागो  
ग्राहक  
जागो



### 3. उपभोक्ता हिमायत

#### 3.1 उपभोक्ता कल्याण कोष

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

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

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

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

दिनांक 01.09.2018 से 30.09.2018 की अवधि के लिए, उपभोक्ता कल्याण कोष से वित्तीय सहायता प्राप्त करने के लिए पात्र स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों/गैर सरकारी संगठनों/शैक्षिक संस्थानों से डिजिटल/इलैक्ट्रानिक रूप में प्रस्ताव आमंत्रित करने के लिए उपभोक्ता मामले विभाग की वेबसाइट पर प्रपत्र अपलोड किए गए थे। प्राप्त हुए

कुल 809 प्रस्तावों में से स्थायी समिति द्वारा पात्र प्रस्तावों में से 24 प्रस्ताव अनुमोदित किए गए हैं। दिनांक 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार उपभोक्ता कल्याण कोष में उपलब्ध राशि 474.89 करोड़ रुपये थी। वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान 17.85 करोड़ रुपये के बजट प्रावधान में से उपभोक्ता कल्याण कोष द्वारा 17.82 करोड़ रुपये की राशि का उपयोग किया गया है।

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

### 3.2 राज्यों में उपभोक्ता कल्याण कोष:

वर्ष 2003 में, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को राज्य सरकार एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए प्रोत्साहित किया गया था, ताकि उपभोक्ता आंदोलन के संवर्धन के लिए वित्तीय सहायता के माध्यम से बुनियादी स्तर पर स्वैच्छिक प्रयासों को मजबूत किया जा सके। केन्द्र तथा राज्य द्वारा 10.00 करोड़ रुपये की कायिक निधि के लिए भागीदारी का अनुपात 75:25 (विशेष श्रेणी के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के मामले 90:10) है। भारत सरकार से उपभोक्ता कल्याण कोष का 14 राज्यों/संघ राज्यों अर्थात् गुजरात, आंध्र प्रदेश, ओडिशा, पश्चिम बंगाल, बिहार, नागालैंड, कर्नाटक, तमिलनाडु, मध्य प्रदेश, केरल, हरियाणा, झारखंड, तेलंगाना और राजस्थान में स्थापना कर दी गई है।

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

### 3.3 उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजनाएं :

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

#### 3.3.1 शिकायत निवारण/परामर्श/दिशानिर्देश तंत्र की स्थापना

##### (i) राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन (एन0सी0एच0)

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

देश भर के उपभोक्ता टॉल फ्री नं० 1800-11-4000 या संक्षिप्त कोड 14404 पर कॉल करके उन समस्याओं के बारे में टेलीफोन के माध्यम से परामर्श ले सकते हैं जो एक उपभोक्ता के रूप में विभिन्न क्षेत्रों के संबंध में उनके सामने आती हैं। यह सेवा अंग्रेजी और हिन्दी में उपलब्ध है। इस परियोजना को वर्ष 2014 में 3 वर्षों की अवधि के लिए 4.50 करोड़ रुपए की संस्वीकृति दी गई थी। जिसमें अतिरिक्त निधियों के साथ समय-समय पर 31.12.2018 तक और विस्तार किया गया। 01.01.2019 से आगे राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन को विभाग के उपभोक्ता संरक्षण एकक के माध्यम से एकीकृत उपभोक्ता शिकायत प्रतितोष प्रणाली(आई.सी.जी.आर.एस.) के अंतर्गत शामिल किया गया है।

उपभोक्ता टॉल –फ्री नम्बरों पर कॉल करके, एस.एम.एस. द्वारा, ऑनलाइन, ई-मेल तथा डाक द्वारा पत्र भेजने जैसे बहुविध तरीकों के माध्यम से राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) से संपर्क कर सकते हैं। इसने शिकायतों के शीघ्र समाधान के लिए, विवाद प्रतितोष तंत्र के रूप में 490 कंनवर्जेस कंपनियों के साथ भागीदारी की है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा शिकायतों के समाधान के लिए (क) प्रतितोष एवं समाधान के लिए शिकायतों को कंपनियों को अग्रसारित करने हेतु एक मंच प्रदान करके; (ख) यदि एक विशिष्ट समय-सीमा में शिकायत का समाधान नहीं होता, तो उपभोक्ताओं को, विनियामक प्राधिकरण, यदि उस क्षेत्र में मौजूद है, में जाने की सलाह दी जाती है; (ग) अंतिम विकल्प के रूप में, एन.सी.एच. द्वारा शिकायत के समाधान के लिए उपभोक्ता को उपभोक्ता मंच में मामला दायर करने का परामर्श दिया जाता है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की वार्षिक रिपोर्ट एन०सी०एच० की वेबसाइट पर उपलब्ध है, अर्थात् :

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

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

01.01.2018 से 31.03.2019 तक की अवधि के दौरान, एन.सी.एच. को 675628 शिकायतें प्राप्त हुई थीं जिनमें से 6,20,481 का निपटान कर दिया गया था

**(ii) उपभोक्ता शिक्षा एवं अनुसंधान केन्द्र (सी0ई0आर0सी0), अहमदाबाद द्वारा ग्राहक साथी मैगजीन का प्रकाशन**

उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा जुलाई, 2015 में कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी.ई.आर.सी.), अहमदाबाद को राष्ट्रीय उपभोक्ता पत्रिका **इनसाइट** (हिन्दी में ग्राहक साथी) के प्रकाशन हेतु 5 वर्षों की अवधि के लिए 1.00 करोड़ रुपये की राशि के परियोजना प्रस्ताव को मंजूरी दी गई है। परियोजना के लिए अब तक 59.57 लाख रुपये का सहायता अनुदान रिलीज किया जा चुका है। परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

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

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

उपभोक्ताओं के वित्तीय- संरक्षण के लिए कंज्यूमर यूनिटी एंड ट्रस्ट सोसाइटी (कट्स), जयपुर की परियोजना 60.00 लाख रुपये की कुल परियोजना लागत से अनुमोदित की गई है जिसमें मार्च, 2017 से 2 वर्ष के लिए वी.सी.ओ. का 15.00 लाख रुपये का अंशदान शामिल है। अभी तक इस परियोजना के लिए 43.26597 लाख रुपये का सहायता अनुदान जारी किया गया है। इस परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

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

(क): ग्रामीण उपभोक्ताओं विशेष रूप से महिलाओं के समूह को वित्तीय साक्षरता पर प्रशिक्षण प्रदान करना तथा इस प्रकार उन्हें उनके वित्तीय अधिकारों सम्बन्धी सहायता करने हेतु संगठित करना।

(ख): प्रशिक्षित ग्रामीण उपभोक्ताओं विशेष रूप से महिला सदस्यों में से प्रत्येक समूह के लिए एक उपभोक्ता की “समुदाय आधारित सुविधा प्रदाता-सी.बी.एफ.” के रूप में पहचान करना तथा उन्हें शिक्षित करना।

(ग): प्रशिक्षित ग्रामीण उपभोक्ताओं, विशेष रूप से महिलाओं को वित्तीय सेवाओं/उत्पाद के साथ और/या सरकारी/गैर-सरकारी विकास स्कीमों के साथ जोड़ना।

इस परियोजना के अंतर्गत 46 सामूहिक बैठकें दो चरणों में पूरी हुईं जिनमें राजस्थान के चित्तौड़गढ़ तथा भिलवाड़ा के 2 जिलों के 2365 लोगों ने भाग लिया।

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

भारत में, वर्तमान उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली के अध्ययन हेतु आई.आई.एम. काशीपुर एवं शेपिंग टुमारो कंसल्टेंट्स एल.एल.पी. की परियोजना को 98.4 लाख रुपये की कुल लागत के साथ मंजूरी दी गई है, जिसमें से 88.56 लाख रुपये विभाग द्वारा तीन किस्तों में उपलब्ध कराई जाएगी। अभी तक 79.70 लाख रुपये रिलीज किए गए हैं। परियोजना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- (क) उपभोक्ता संरक्षण, उपभोक्ता कल्याण, विधिक माप विज्ञान, परीक्षण, मानक, प्रमाणन इत्यादि के क्षेत्र में अंतरों की पहचान करने के उद्देश्य से, उपभोक्ता मामले विभाग तथा विभाग से संबंधित विभिन्न एजेंसियों/संबद्ध अथवा अधीनस्थ कार्यालयों की गतिविधियों और विभिन्न महत्वपूर्ण/प्रमुख पहलों/स्कीमों का अध्ययन एवं मूल्यांकन। अन्य बातों के साथ-साथ, संबंधित कानूनों के प्रावधानों को दृष्टिगत रखते हुए और विभिन्न विधायनों में परिकल्पित क्षमता को सार्थक बनाने के लिए उपायों का सुझाव देना तथा कानूनों एवं उद्देश्यों के और अधिक प्रभावी कार्यान्वयन का सुझाव देना।
- (ख) उपभोक्ताओं की बदलती हुई प्रकृति, उपभोक्ताओं के कर्तव्य/बाध्यताओं, नए उपभोक्ताओं का व्यवहार का अध्ययन एवं विश्लेषण, इन पहलुओं के समाधान के लिए विद्यमान उपभोक्ता कानूनों की पर्याप्तता का मूल्यांकन, उपभोक्ता संरक्षण के संदर्भ में उभरती हुई अंतरराष्ट्रीय प्रवृत्तियां एवं संभावित भावी परिदृश्य तथा निरंतर विकास उद्देश्यों सहित उपाय करने के लिए नए क्षेत्रों की पहचान करना।
- (ग) कंपनी अधिनियम, प्रतिस्पर्धा अधिनियम सहित अन्य संबंधित कानूनों के अध्ययन के साथ-साथ उपभोक्ता मामले विभाग के साथ तालमेल एवं समन्वय का सुझाव देने के लिए उपभोक्ता शिकायत का समाधान करने और उपभोक्ताओं को सशक्त बनाने के उद्देश्य वाले सरकार के अन्य विभागों की गतिविधियों का अध्ययन करना। इस क्षेत्र में अंतरराष्ट्रीय व्यौहारों का भी अध्ययन किया जाएगा।

- (घ) ग्रामीण एवं जनजातीय क्षेत्रों में उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता का प्रचार करने हेतु पहुंच बनाने के लिए उपायों की पहचान करना और सुझाव देना।
- (ङ) विभाग में आंतरिक प्रणालियों/प्रक्रियाओं का पुनर्निर्माण करने के लिए उपायों का सुझाव देना ताकि उपरोक्त उल्लिखित उद्देश्यों को प्राप्त किया जा सके।

भारत में विद्यमान उपभोक्ता संरक्षण प्रणाली के संबंध में रिपोर्ट इस विभाग में प्राप्त हो चुकी है।

#### (v) उपभोक्ता मदों पर तुलनात्मक अध्ययन

##### (क) वायस सोसाइटी, नई दिल्ली

अगस्त, 2016 में वायस सोसाइटी, नई दिल्ली द्वारा उपभोक्ता मदों पर तुलनात्मक अध्ययन की परियोजना को 40.00 लाख रुपये (10.00 लाख रुपये वी.सी.ओ. के योगदान सहित) की लागत पर दो वर्ष के लिए अनुमोदित की गयी थी। विभाग की हिस्सेदारी दो किस्तों में 30.00 लाख रुपये की है तथा प्रत्येक किस्त 15.00 लाख रुपये है। परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं :-

- उपभोक्ता हितों का संरक्षण एवं संवर्धन करना;
- उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों तथा शक्तियों के बारे में जागरूक करना;
- वस्तुओं तथा सेवाओं की अपनी रुचि पर व्यय करने के माध्यम से उपभोक्ता संतुष्टि को उच्चतम सीमा तक बढ़ाने के प्रयास करना;
- उपभोक्ताओं के सामान्य समस्याओं आदि पर प्रकाश डालने के लिए उपभोक्ताओं को एकल मंच उपलब्ध कराना।

15 उत्पादों के तुलनात्मक परीक्षण तथा दो वर्षों के भीतर उपभोक्ता वॉयस पत्रिका में परीक्षण रिपोर्ट प्रकाशित करने के लिए परियोजना प्रस्ताव स्वीकृत किया गया था। सभी 15 उत्पादों का तुलनात्मक परीक्षण का कार्य पूरा हो गया है और इसकी रिपोर्ट विभाग को प्रस्तुत कर दी गयी है और ये विभाग की वेबसाइट पर उपलब्ध है और उपभोक्ता वॉयस पत्रिका में भी प्रकाशित हो गयी है।

##### (ख) 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। 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 रूपए के एंडोमेंट अनुदान और 10.00 लाख रूपये के सहायता अनुदान के रूप में 1.00 करोड़ रूपये के एक-बारगी अनुदान को मंजूरी दी गई और इसे रिलीज किया गया। परियोजना के उद्देश्य निम्नानुसार हैं:

- (क) उन उपभोक्ताओं की पृष्ठभूमि की जांच करना जो उपभोक्ता मंचों का उपयोग करते हैं, उपभोक्ता की शिकायत के प्रकार, लिंग, आयु, व्यवसाय, आय, जाति इत्यादि, उपभोक्ता मामले दायर करने के लिए नियुक्त अधिवक्ता का प्रभाव, संतुष्टि के स्तर का अध्ययन, वैश्विक व्यौहारों इत्यादि का पता लगाना।
- (ख) भ्रामक विज्ञापनों की समस्या से निपटने के लिए, स्व-विनियमन एवं विधिक-विनियमनों की प्रभावकारिता की जांच करने, मौजूदा विधिक ढांचे के अनुपालन की स्थिति का अध्ययन और शिकायतों एवं अभियोजनों की सफलता/विफलता का अध्ययन इत्यादि।
- (ग) कार्यशालाओं, सेमिनारों एवं सम्मेलनों का आयोजन करना।
- (घ) ई-कॉमर्स संबंधी समस्याओं से निपटने के लिए, नूतन एवं व्यवहारमूलक विधिक व्यवस्थाओं का सुझाव देना।
- (ङ) प्रतिस्पर्धा कानून, आई.पी.आर. एवं उपभोक्ता कानून के बीच अंतर का पता लगाना: प्रतिस्पर्धा कानून की तीनों शाखाओं के बीच संबंध का सूक्ष्मता से अध्ययन करना।

रिपोर्ट के अनुसार, संस्थान ने विभिन्न स्थानों पर विभिन्न जागरूकता कार्यक्रमों जैसे सेमिनार, प्रशिक्षण कार्यक्रम, कार्यशाला आयोजित किए हैं। संस्थान ने कुछ स्थानों पर 'उपभोक्ता मध्यस्थता केंद्र' भी स्थापित किया है। उन्होंने तेलंगाना और आंध्र प्रदेश राज्य आयोग के ऐतिहासिक फैसले को भी प्रकाशित किया है।

(ग) डॉ० अम्बेडकर लॉ यूनिवर्सिटी, चेन्नई को जून, 2011 में, उपभोक्ता कानून एवं न्यायशास्त्र संबंधी एक पीठ स्थापित करने की स्वीकृति, वर्ष 2011 से 2016 तक पांच वर्षों की अवधि के लिए 94.45 लाख रु० सहित दी गई थी, जिसे 2014 से 2019 तक विस्तार दिया गया था। अभी तक 59.01 लाख रूपये की राशि रिलीज की जा चुकी है। परियोजना के उद्देश्य नीचे दिए गए हैं:

- i) आम समुदाय की भलाई के लिए विधिक शिक्षा को बढ़ावा देना।
- ii) विद्यार्थियों और अनुसंधानकर्ताओं में विधिक सेवाओं की हिमायत, विधायन, कानून सुधारों के संबंध में कौशल उन्नयन और इसी तरह के अन्य प्रयास करके कानून के क्षेत्र में समाज की सेवा करने के उत्तरदायित्व को विकसित करना।

- iii) लैक्चर, सेमिनार, गोष्ठियां और सम्मेलन आयोजित करना।
- iv) जनता के बड़े भाग विशेषकर वंचित वर्गों को विधिक शिक्षा प्रदान करना।
- v) 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।

“डिजिटल बाजारों को निष्पक्ष बनाना” के संबंध में दिनांक 15.03.2018 को एक कार्यशाला और “बैंकिंग सेवाओं – समस्याएं एवं परिदृश्य” विषय पर दिनांक 23-24.12.2018 को एक दो दिवसीय राष्ट्रीय सम्मेलन का आयोजन किया गया। दिनांक 15.03.2018 को आयोजित कार्यशाला में “जी.एस.टी. एवं उपभोक्ता: मुद्दे एवं चुनौतियां” के संबंध में एक पुस्तक का विमोचन किया गया। राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के अवसर पर “उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986” के संबंध में एक हैंडबुक रिलीज की गई। जागरूकता अभियान चलाया गया और उपभोक्ता आयोग/मंचों के दौर के संबंध में एक रिपोर्ट प्रस्तुत की गई।

(घ) **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। सी0सी0एस0, आई.आई.पी.ए. को 137.55 लाख रुपये तथा 35.00 लाख रुपये की अतिरिक्त निधियां भी मंजूर की गईं। परियोजना के मुख्य उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

- i) उपभोक्ता कल्याण के क्षेत्र में अनुसंधान और मूल्यांकन अध्ययन प्रायोजित करना;
- ii) उपभोक्ताओं द्वारा झेली जा रही व्यावहारिक समस्याओं की पहचान करना;
- iii) उपभोक्ताओं द्वारा झेली जा रही व्यावहारिक समस्याओं का समाधान उपलब्ध कराना;
- iv) उपभोक्ताओं के संरक्षण और कल्याण के लिए नीति/कार्यक्रम/स्कीम के निष्पादन के लिए अनिवार्य इनपुट प्रदान करना;
- v) अनुसन्धान एवं मूल्यांकन अध्ययनों के परिणाम और अन्य संबंधित साहित्य के प्रकाशन के लिए अनुदान देना;
- vi) 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 9.72 करोड़ रु0 की राशि रिलीज की जा चुकी है।

केंद्र, विभिन्न हितधारकों के लिए क्षमता निर्माण कार्यक्रमों का 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।

**(ड) नेशनल लॉ यूनिवर्सिटी, दिल्ली:**

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

**(च) सेंट्रल यूनिवर्सिटी ऑफ जम्मू, जम्मू एवं कश्मीर:**

एक वर्ष की अवधि के लिए 6.25 लाख रुपये के संस्थानिक अंशदान सहित 31.25 लाख रुपये की लागत से “उपभोक्ता कल्याण और संरक्षण के लिए हितधारकों की फील्ड मैपिंग और क्षमता निर्माण” शीर्षक से एक परियोजना के संचालन की स्वीकृत दी गई। 12.50 लाख रुपये की पहली किस्त जारी की जा चुकी है। परियोजना के प्रमुख उद्देश्य निम्नानुसार हैं:-

- (i) जम्मू एवं कश्मीर के जम्मू, कश्मीर और लद्दाख क्षेत्र में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के संबंध में उपभोक्ता जागरूकता की मौजूदा स्थिति का पता लगाना;
- (ii) जम्मू एवं कश्मीर के जम्मू, कश्मीर और लद्दाख क्षेत्र के लिए अपेक्षित क्षमता निर्माण का पता लगाना;
- (iii) जम्मू एवं कश्मीर के जम्मू, कश्मीर और लद्दाख क्षेत्र में अपेक्षित बेहतर क्षमता निर्माण पद्धतियों का निर्धारण करना;
- (iv) एस.सी./एस.टी./ओ.बी.सी. पर विशेष ध्यान देते हुए, तीनों क्षेत्रों में ऑनलाइन एवं ऑफलाइन वाणिज्य/व्यापार के संबंध में उपभोक्ता संरक्षण, अधिकारों के लिए कार्यशालाओं का आयोजन करना और कैम्प लगाना;
- (v) उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में तीन राष्ट्रीय सम्मेलनों का आयोजन करना; जम्मू, कश्मीर और लद्दाख क्षेत्र में प्रत्येक में एक-एक सम्मेलन;

- (vi) उपभोक्ता अधिकारों और क्षेत्रीय एजेंसियों/संस्थानों द्वारा इनकी अनुपालना और इन्हें पूर्णतया अपनाए जाने के लिए जागरूकता में वृद्धि करने हेतु क्षमता निर्माण ढांचा तैयार करना।

**(छ) भविष्य एजूकेशनल एंड चैरिटेबल सोसायटी:**

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

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

**(ज) राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन ज्ञान संसाधन प्रबंधन पोर्टल (एस.सी.एच.के.आर.एम.पी.):**

इस परियोजना का कार्यान्वयन भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली द्वारा किया जा रहा है। इस परियोजना का मुख्य उद्देश्य राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइनों से समन्वयन बनाना और उनकी निगरानी करना है। वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान इस परियोजना के तहत 24.79 लाख रुपये का अनुदान रिलीज किया गया।

### 3.4 प्रचार

भारत सरकार ने मुद्दों के समाधान के लिए अनेक उपाय किए हैं और ऐसा ही एक अभियान उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा “जागो ग्राहक जागो” मल्टीमीडिया प्रचार अभियान है। “जागो ग्राहक जागो” अब घर-घर में प्रचलित हो गया है। विशिष्ट लक्षित समूहों पर केंद्रित अन्य सामाजिक विकास अभियानों के विपरीत, “जागो ग्राहक जागो” यह पुनःपरिभाषित करते हुए कि उपभोक्ता कौन है और खरीद निर्णय लेने वाले प्रत्येक को उपभोक्ता के रूप में लाते हुए

और यहां तक कि छोटे और मध्यम वर्ग के उपभोक्ताओं के लिए उपभोक्ता के रूप में अनुभव को उजागर करते हुए, एक साथ केंद्रित है। साधारण संदेशों के माध्यम से उपभोक्ता को धोखाधड़ीपूर्ण प्रथाओं के विरुद्ध और विनिर्माता एवं खुदरा व्यापारियों के विरुद्ध शिकायतों के प्रतितोष के लिए देश भर में स्थापित उपभोक्ता मंचों में जाने के लिए सचेत किया जाता है।

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

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

(करोड़ रुपये में)

क्रम संख्या	वर्ष	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान	व्यय
1	2014-15	75.00	76.47	71.50
2	2015-16	75.00	80.00	71.30
3	2016-17	60.00	60.00	58.68
4	2017-18	62.00	62.00	61.78
5	2018-19	70.00	60.00	58.90

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

### 3.4.1. दूरदर्शन के जरिए अभियान

दूरदर्शन (डी.डी.) की एक महत्वपूर्ण भौगोलिक पहुंच है। पूरे शहरी-ग्रामीण जनसंख्या में इसके विभिन्न प्रकार के दर्शक हैं। डी.डी. 'जागो ग्राहक जागो' अभियान के लिए मुख्य इलैक्ट्रॉनिक माध्यम रहा चुका है। डी.डी. देश की विशाल ग्रामीण जनसंख्या और दूरस्थ भागों के लक्षित श्रोताओं तक पहुंचने में विभाग को सक्षम बनाता है। अधिकांश उपभोक्ताओं तक पहुंच स्थापित करने के उद्देश्य से, विभाग द्वारा दूरदर्शन के नेशनल नेटवर्क (डी डी-1), डी डी- उर्दू, पूर्वोत्तर केंद्रों और 21 क्षेत्रीय केंद्रों में विभिन्न कार्यक्रमों जैसे चित्रहार, रंगोली, दिन में प्रसारित होने वाले सीरियलों इत्यादि के दौरान उपभोक्ता संबंधी जानकारी वाला 30 सेकेंड की अवधि के वीडियो स्पॉट्स टेलीकास्ट/प्रसारित करने के लिए एक अभियान चलाया जा रहा है।

### 3.4.2. आकाशवाणी और एफ.एम. स्टेशनों के जरिए प्रचार

आकाशवाणी, देश की सम्पूर्ण जनसंख्या तक पहुंचने का अद्वितीय आयाम प्रदान करता है और रेडियो सेट की सरल वहनीयता के कारण प्रवासी जनसंख्या और निर्माण श्रमिकों के साथ-साथ खेतिहर मजदूर और किसान जो

प्रायः अपने साथ रेडियो सेट को कार्य क्षेत्र/निर्माण स्थल पर ले जाते हैं, तक पहुंच बनाने का एक प्रभावी मंच प्रदान करता है। प्रचार के माध्यम के रूप में एफ.एम. स्टेशनों ने अत्यधिक प्रगति की है। इसलिए ब्यूरो ऑफ आउटरीच एंड कम्यूनिकेशन द्वारा पैनलबद्ध किए गए आकाशवाणी के एफ.एम. स्टेशनों के साथ-साथ निजी एफ एम स्टेशनों का उपयोग भी 'जागो ग्राहक जागो' के तहत चलाए जा रहे प्रचार अभियान के लिए समुचित रूप से किया जा रहा है। मन की बात, संजीवनी: बात सेहत की; गणतंत्र दिवस समारोह; कुम्भ मेला विशेष कार्यक्रम इत्यादि जैसे विभिन्न कार्यक्रमों और एशियन गेम्स, क्रिकेट श्रृंखला, हॉकी श्रृंखला इत्यादि जैसे खेल कार्यक्रमों के दौरान 30 एफ.एम. चैनलों, 28 विविध भारती स्टेशनों और 201 प्रमुख चैनलों/आकाशवाणी के स्थानीय रेडियो स्टेशनों के माध्यम से उपभोक्ताओं संबंधी जानकारी वाले ऑडियो स्पॉटस का प्रसारण किया जाता है।

### 3.4.3 इलैक्ट्रॉनिक माध्यम के जरिए प्रचार:

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

### 3.4.4 आउटडोर माध्यम से प्रचार

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



### 3.4.5 पूर्वोत्तर राज्यों में प्रचार:

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



### 3.4.6 राज्य सरकारों/संघ शासित क्षेत्रों को सहायता संबंधी विशेष स्कीम:

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

### 3.4.7 उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में नई पहलें:

ग्रामीण एवं पिछड़े इलाकों में रहने वाले लोगों के बीच जागरूकता का सृजन करने के लिए, इस विभाग ने विभिन्न राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों के महत्वपूर्ण मेलों/त्यौहारों में भाग लिया, इसे यह ध्यान में रखते हुए किया गया कि ऐसे मेलों/त्यौहारों में ग्रामीण एवं पिछड़े क्षेत्रों से बड़ी संख्या में लोग आते हैं। तदनुसार, इस विभाग ने इस वर्ष श्रावणी मेला, सोनपुर मेला, नागालैण्ड में हार्नबिल उत्सव, असम में अम्बूबाची मेला में भाग लिया जहां पर्ची, ऑडियो-वीडियो माध्यमों तथा प्रत्येक से संवाद के माध्यम से उपभोक्ता अधिकार तथा उत्तरदायित्व के संबंध में जानकारी का प्रचार-प्रसार करने के लिए “उपभोक्ता मंडप” स्थापित किया गया था।

राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस और विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के आयोजन के अवसर पर स्कूली बच्चों की रचनात्मकता और विचारों को कलाकृतियों के रूप में उजागर करते हुए एक प्रदर्शनी भी लगाई गई।

विभाग ने सुसज्जित मोबाइल वैनों के माध्यम से पर्ची, पम्फलेटों इत्यादि का वितरण करते हुए, राजस्थान में उपभोक्ता जागरूकता अभियान का आयोजन किया।



# हर कान्ट्रेक्ट की छोटी-छोटी शर्तें भी पढ़ें...



## धोखे और पछतावे से बचें !

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

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



@consaff

@jagotrathakjago



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

## 4. उपभोक्ता संरक्षण

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

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

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

### 4.2 उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का अधिनियमन, देश में उपभोक्ता संरक्षण/उपभोक्ता आन्दोलन के क्षेत्र में एक अत्यन्त महत्वपूर्ण उपलब्धि रही है। यह अधिनियम, उपभोक्ताओं के हितों के बेहतर संरक्षण हेतु, विशेष रूप से उपभोक्ताओं के लिए एक विवाद प्रतितोष तंत्र का सृजन करने के लिए अधिनियमित किया गया था। यह विधायन के अत्यन्त प्रगतिशील एवं व्यापक नमूनों में से एक है जिसमें राष्ट्रीय, राज्य और जिला स्तरों पर एक त्रि-स्तरीय अर्द्धन्यायिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र की विशेष व्यवस्था की गई है। दिनांक 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, देश में 648 जिला मंच कार्यशील हैं, 35 राज्य आयोगों और राष्ट्रीय आयोग की स्थापना की गई है।

### 4.3 अधिनियम की मुख्य विशेषताएं निम्नलिखित हैं :-

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

### 4.4 उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018

बाजार में आए परिवर्तनों के साथ गति बनाए रखने, उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष, एकसमान और सतत परिणाम सुनिश्चित करने तथा उपभोक्ताओं को होने वाले नुकसान को रोकने तथा उपभोक्ताओं की श्रेणी को प्रतितोष प्रदान करने, दोनों, के लिए क्लास एक्शन के रूप में त्वरित कार्यकारी हस्तक्षेप करने में सक्षम होने के उद्देश्य से उपभोक्ता संरक्षण के संबंध में विधायन को आधुनिकीकृत बनाने के लिए एक नए विधेयक द्वारा विद्यमान उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में व्यापक संशोधन करने और इसे निरस्त करने का प्रस्ताव दिया गया था। उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 को लोकसभा में दिनांक 10 अगस्त, 2015 को पेश किया गया था और इसके बाद इसे संसदीय स्थायी समिति को भेजा गया था जिसने विधेयक के कुछेक प्रावधानों में संशोधन की सिफारिश की। संसदीय स्थायी समिति की स्वीकृत की गई सिफारिशों के आधार पर, एक नए विधेयक, उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 को 5 जनवरी, 2018 को लोक सभा में प्रस्तुत किया गया तथा उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2015 को वापिस ले लिया गया। उपभोक्ता संरक्षण विधेयक को दिनांक 20.12.2018 को लोक सभा द्वारा पारित किया गया। उसके पश्चात, विधेयक को राज्य सभा में भेजा गया जहां इस पर विचार नहीं किया जा सका और इस प्रकार, यह व्यपगत हो गया।

#### 4.5 उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 की मुख्य-मुख्य बातों में निम्नलिखित शामिल हैं:

(क) श्रेणीगत रूप में उपभोक्ताओं के अधिकारों के संवर्धन, संरक्षण एवं प्रवर्तन के लिए एक कार्यकारी एजेन्सी की स्थापना करना जिसे केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सी0सी0पी0ए0) के नाम से जाना जाएगा। सी0सी0पी0ए0 ऐसी कार्यकारी एजेन्सी होगी जो अनुचित व्यापार प्रथाओं से उपभोक्ताओं को होने वाली हानि को रोकने के लिए यथावश्यक हस्तक्षेप करेगी और उत्पादों को वापिस लेने, पैसे वापिस लौटाने तथा उत्पाद वापिस लेने का प्रवर्तन कराने सहित क्लॉस एक्शन कार्रवाई आरम्भ करेगी।

(ख) किसी उत्पाद के कारण या परिणामस्वरूप लगी व्यक्तिगत चोट, हुई मृत्यु या संपत्ति के नुकसान के संबंध में “उत्पाद दायित्व” कार्रवाई संबंधी उपबंध किए गए हैं। उत्पाद दायित्व कार्रवाई हेतु आधार तथा दावाकर्ता के प्रति विनिर्माता की जवाबदेही के प्रावधान किए गए हैं।

(ग) वैकल्पिक विवाद समाधान (ए डी आर) तंत्र के रूप में “मध्यस्थता” का प्रावधान किया गया है। इसका लक्ष्य मध्यस्थता के माध्यम से उपभोक्ता विवादों के समाधान को विधायी आधार देते हुए प्रक्रिया को कम जटिल, सरल तथा तीव्र बनाना है। यह उपभोक्ता न्यायालयों के तत्वावधान में किया जाएगा।

(घ) उपभोक्ता मंचों में उपभोक्ता विवाद अधिनिर्णय प्रक्रिया को सरल बनाने की दिशा में अनेक उपबंध किए गए हैं। इनमें, अन्य बातों के साथ-साथ, - उपभोक्ता विवाद प्रतितोष एजेन्सियों के वित्तीय क्षेत्राधिकार को बढ़ाना; 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 राष्ट्रीय आयोग और राज्य आयोगों की “सर्किट पीठों” का गठन करना; उपभोक्ताओं को इलैक्ट्रॉनिक रूप से शिकायतें दर्ज करवाने और उन्हें ऐसे उपभोक्ता न्यायालयों, जिनके क्षेत्राधिकार में शिकायतकर्ता का निवास आता है, में शिकायत दर्ज कराने हेतु सक्षम बनाने के लिए समर्थकारी प्रावधान करना तथा ग्राह्यता के प्रश्न के संबंध में 21 दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर कोई निर्णय न होने की स्थिति में शिकायत को स्वीकृतवत् समझना- शामिल है।

#### 4.6 उपभोक्ता संरक्षण के सुदृढ़ीकरण के लिए स्कीमें

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

**4.6.1 उपभोक्ता मंचों का सुदृढ़ीकरण:-** केंद्र सरकार द्वारा राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों को उपभोक्ता मंचों की अवसंरचना के सुदृढ़ीकरण के लिए वित्तीय सहायता प्रदान की जाती है ताकि प्रत्येक उपभोक्ता मंच में ऐसी न्यूनतम

सुविधाएं उपलब्ध हो सकें जो उनके प्रभावी कार्यकरण के लिए अपेक्षित हैं। इस स्कीम के तहत उपलब्ध कराई जा रही अवसंरचनात्मक सुविधाओं में – उपभोक्ता मंचों के लिए नए भवनों का निर्माण करना, विद्यमान भवनों में विस्तार/फेरबदल/नवीकरण करना और फर्नीचर, कार्यालय उपकरण जैसी गैर-भवन परिसम्पत्तियों की अधिप्राप्ति इत्यादि शामिल है।

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

**4.6.3 राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन:-** इस स्कीम के तहत, राज्य सरकारों को 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 के लिए वित्तीय सहायता प्रदान 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 हेल्पलाइन के सुचारू कार्यकरण के लिए पांच वर्षों की अवधि के लिए अनुवर्ती अनुदान दिया जाता है। इसके उपरांत, हेल्पलाइन को संचालित करने की जिम्मेदारी राज्य सरकार की होती है।

## 4.7 उपभोक्ता संरक्षण की दिशा में अन्य पहलें

### i) भ्रामक विज्ञापनों के विरुद्ध शिकायतें (गामा) पोर्टल

भ्रामक विज्ञापनों की समस्या से निपटने के लिए, उपभोक्ता मामले विभाग ने उपभोक्ताओं/नागरिकों द्वारा की गई शिकायतों के संबंध में केन्द्रीय रजिस्ट्री के रूप में कार्य करने हेतु एक समर्पित वेब पोर्टल <http://gama.gov.in> का शुभारंभ किया है। इस पोर्टल के माध्यम से टी.वी. चैनलों, रेडियो में प्रसारित अथवा समाचार-पत्रों में प्रकाशित करके,

हैंड बिलों, दीवार पर लिखकर इत्यादि माध्यमों से प्रसारित किए जा रहे भ्रामक विज्ञापनों के संबंध में शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। शिकायत निवारण तंत्र में विभिन्न विनियामक अर्थात् डी.एम.आई., एफ.एफ.एस.ए.आई., औषधि नियंत्रक, आई.आर.डी.ए., आर.बी.आई. सेबी इत्यादि शामिल हैं। राज्य सरकारों के खाद्य एवं नागरिक आपूर्ति/उपभोक्ता मामले विभागों के सचिव इस शिकायत निवारण तंत्र का हिस्सा होंगे। कोई शिकायत दर्ज करने पर एक विशिष्ट शिकायत आई.डी. सृजित होती है। शिकायत की स्थिति के लिए शिकायतकर्ता के लिए एक डैशबोर्ड उपलब्ध कराया गया है। हितधारकों को सिस्टम में लॉग इन करने हेतु यूजर आई डी एवं पासवर्ड दिए जाते हैं। शिकायतों के संबंध में की गई कार्रवाई को पोर्टल पर प्रदर्शित किया जाता है।

**ii) राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.):** यह भारतीय लोक प्रशासन संस्थान स्थित उपभोक्ता अध्ययन केंद्र द्वारा संचालित की जा रही एक परियोजना है। इस परियोजना का आरम्भ उपभोक्ताओं को उनके दिन-प्रति-दिन के संव्यवहारों और सेवा प्रदाताओं के साथ व्यवहार से उत्पन्न होने वाली बहुआयामी समस्याओं से निपटने के लिए उपभोक्ताओं हेतु एक टेलीफोन हेल्पलाइन की आवश्यकता को ध्यान में रखते हुए किया गया है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एन.सी.एच.) से संपर्क, एक राष्ट्रीय टोल-फ्री नम्बर 1800-11-4000 अथवा एक संक्षिप्त कोड 14404 के माध्यम से स्थापित किया जा सकता है। अपना नाम एवं शहर के नाम का उल्लेख करते हुए +918130009809 (शुल्क लागू) पर एस.एम.एस. भी भेजे जा सकते हैं।

कोई भी उपभोक्ता पूछे गए प्रश्नों और शिकायतें दर्ज करने के संबंध में जानकारी, परामर्श अथवा मार्गनिर्देश प्राप्त करने के लिए फोन कर सकता है तथा शिकायत को दर्ज करवा सकता है। टेलीफोन हेल्पलाइन, ऑन लाइन, ई-मेल, एस.एम.एस. आदि पर प्राप्त हुई शिकायतों पर इन्ग्राम पोर्टल पर कार्रवाई की जाती है, जो कि अनुवर्ती प्रचलनात्मक कार्रवाई से सुसज्जित है।

एन.सी.एच. ने दूरसंचार, विद्युत, बैंकिंग, स्वस्थ सेवाएँ इत्यादि से संबन्धित 528 कंपनियों के साथ साझेदारी की है जो शिकायत के समाधान के लिए ऑनलाइन प्रत्युत्तर प्रदान करते हैं। इसे कंवर्जेंस तंत्र कहते हैं। यह, इन कंवर्जेंस कंपनियों के साथ मामले को उठाती है, शिकायतकर्ताओं से फीडबैक प्राप्त करती है और शिकायतों पर अनुसंधान और विश्लेषण करती है।

#### 4.8 01.01.2018 – 31.03.2019 की अवधि के दौरान उपलब्धियां:

(i) विभाग द्वारा 15.03.2018 को कोठारी ऑडिटोरियम, डी.आर.डी.ओ भवन, नई दिल्ली में विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2018 मनाया गया। समारोह का विषय “ डिजिटल बाजारों को न्यायसंगत बनाना” था। समारोह की अध्यक्षता श्री रामविलास पासवान, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री द्वारा माननीय राज्य मंत्री की गरिमामयी उपस्थिति में किया गया। राज्य सरकारों, केंद्रीय विभागों, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, राज्य आयोगों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों, उद्योग निकायों के प्रतिनिधियों आदि ने समारोह में भाग लिया।

(ii) उपभोक्ता संरक्षण विधेयक, 2018 को दिनांक 5 जनवरी, 2018 को लोकसभा में पेश किया गया तथा इसे दिनांक 20.12.2018 को लोकसभा द्वारा पारित कर दिया गया था। इसके पश्चात्, विधेयक को राज्यसभा में भेजा गया जहां इस पर विचार-विमर्श नहीं हो सका।

(iii) जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंचों में शिकायत दर्ज करने हेतु शुल्क को कम करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण नियम, 1987 को दिनांक 14 सितम्बर, 2018 की अधिसूचना के तहत संशोधित किया गया। इसके अनुसार, ऐसी शिकायतों जिनमें वस्तुओं अथवा सेवाओं और क्षतिपूर्ति की राशि 5 लाख रुपये तक है, के लिए कोई शुल्क नहीं होगा, जो पूर्व में 200/- रुपये था। 5 लाख रुपये से 10 लाख रुपये और 10 लाख रुपये से 20 लाख रुपये तक के मूल्य के लिए शुल्क क्रमशः 200/- रुपये और 400/- रुपये होगा।

(iv) उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण से संबंधित मुद्दों पर विचार विमर्श करने के लिए, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) के साथ दिनांक 27 अक्टूबर, 2018 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में एक सम्मेलन का आयोजन किया गया। राज्य/संघ शासित क्षेत्रों की सरकारों के प्रतिनिधियों और राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन.सी.डी.आर.सी.) के अध्यक्षों ने इस सम्मेलन में भाग लिया। लंबित मामलों, अध्यक्ष और सदस्यों के रिक्त पदों को भरना, भवन अनुदान की उपयोगिता और कनफोनेट स्कीम के कार्यान्वयन पर चर्चा की गई। राज्य सरकारों से उपभोक्ता मंचों की समस्याओं के समाधान के लिए उनके साथ सूक्ष्म समन्वय करते हुए कार्य करने को कहा गया।

(v) **राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस:** उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार द्वारा दिनांक 24 दिसंबर, 2018 को डी.आर.डी.ओ. भवन, नई दिल्ली में “उपभोक्ता मामलों का समय पर निपटान” विषय पर राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस का आयोजन किया गया। श्री सी.आर. चौधरी, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री और माननीय न्यायमूर्ति डी.के. जैन, अध्यक्ष, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली ने समारोह की शोभा बढ़ाई और इस विषय पर प्रतिभागियों को संबोधित किया। अन्य वक्ताओं में श्री अविनाश कु. श्रीवास्तव, सचिव (उपभोक्ता मामले) और श्री सुरेश चंद्र, पूर्व विधि सचिव, भारत सरकार शामिल थे। राज्य सरकारों, राज्य आयोगों के प्रतिनिधि तथा राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के अध्यक्ष एवं सदस्यों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों इत्यादि ने इस कार्यक्रम में भाग लिया और इस अवसर के आयोजन के दौरान उपभोक्ताओं के समक्ष आने वाली समस्याओं और उपभोक्ता मंचों को आ रही बाधाओं पर विचार-विमर्श किया गया।

(vi) **विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस:** विभाग द्वारा दिनांक 15 मार्च, 2019 को विज्ञान भवन, नई दिल्ली में “विश्वसनीय स्मार्ट उत्पाद” विषय पर विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2019 मनाया गया। श्री अविनाश कु. श्रीवास्तव, सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग की उपस्थिति में कार्यक्रम की अध्यक्षता न्यायमूर्ति आर. के. अग्रवाल,

अध्यक्ष, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग द्वारा की गई तथा राज्यों के उपभोक्ता मामलों के प्रभारी सचिवों और राष्ट्रीय आयोग के सदस्यों, राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के अध्यक्षों, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों, औद्योगिक संस्थाओं, विनियामक निकायों, अन्य संस्थानों के प्रतिनिधियों और सरकारी अधिकारियों ने इस कार्यक्रम में भाग लिया।

#### 4.9 स्वच्छता कार्य योजना

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

“स्वच्छ उपभोक्ता मंच” के अंतर्गत जिला मंचों में तीन शौचालयों – एक पुरुषों के लिए, एक महिलाओं के लिए तथा एक दिव्यांगों के लिए, के निर्माण के लिए 25,000/- रु. प्रति शौचालय की दर से वित्तीय सहायता प्रदान की जा रही है। वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान, देश में जिला उपभोक्ता प्रतितोष मंचों में 300 शौचालयों के निर्माण हेतु 75 लाख रुपये का अनुदान रिलीज किया गया है।

अन्य स्कीम “स्वच्छ बाजार” है जिसके अंतर्गत उन स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को 15,000/- रुपये प्रति माह की दर से वित्तीय सहायता प्रदान की गई, जिनके द्वारा स्वच्छता से संबंधित कार्यकलापों को करने के लिए एक बाजार स्थान को निर्धारित किया गया। इस प्रयोजनार्थ, वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान, विभिन्न स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों को 25.50 लाख रुपये का अनुदान रिलीज किया गया।



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

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

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

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

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



@consaff

@jagograhakjago



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

ग्राहक है  
तो ब्यापार है!

जागो  
ग्राहक  
जागो



## 5. उपभोक्ता विवाद निवारण

### 5.1 उपभोक्ता मंच

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के तहत, देश में एक त्रिस्तरीय अर्द्धन्यायिक तंत्र की स्थापना, उनके समक्ष दायर शिकायतों के अधिनिर्णयन और उपभोक्ताओं को त्वरित प्रतितोष प्रदान करने के लिए की गई है। इसमें शीर्ष स्तर पर राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (राष्ट्रीय आयोग), जिसका अधिकार क्षेत्र पूरे देश में और आर्थिक क्षेत्राधिकार 1.00 करोड़ से ऊपर के दावों संबंधी उपभोक्ता विवादों/शिकायतों का है और जो राज्य आयोग के ऊपर अपीलिय प्राधिकरण है। 35 राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों (राज्य आयोगों), जिनका अधिकार क्षेत्र संबंधित राज्य/संघ शासित क्षेत्र और आर्थिक क्षेत्राधिकार 20.00 लाख रुपये से अधिक और 1.00 करोड़ रुपये से कम राशि के उपभोक्ता शिकायतों संबंधी दावों का है और जो जिला मंचों के ऊपर अपीलिय प्राधिकरण है। 648 जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष मंच (जिला मंच), जिनका अधिकार क्षेत्र पूरे जिले में और आर्थिक क्षेत्राधिकार 20.00 लाख रुपये तक का है।

राष्ट्रीय आयोग द्वारा उपलब्ध कराई गई नवीनतम रिपोर्टों के अनुसार देश में उपभोक्ता मंचों के सभी तीन स्तरों पर विवादों के निपटान का औसत प्रतिशत 91.03% है, जो कि अत्यंत कारगर है। राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों तथा जिला मंचों के स्थापना काल से 31.03.2019 तक की स्थिति के अनुसार, राष्ट्रीय आयोग, राज्य आयोगों तथा जिला मंचों में दायर किए गए और निपटाए गए मामलों और लंबित मामलों की संख्या नीचे दी गई है:-

क्रम सं.	एजेंसी का नाम	स्थापना काल से दायर किये गए मामले	स्थापना काल से निपटाए गए मामले	लम्बित मामले	कुल निपटान प्रतिशत में
1	राष्ट्रीय आयोग	128152	108112	20040	84.36%
2	राज्य आयोग	829477	711507	117970	85.78%
3	जिला मंच	4159692	3838473	321219	92.28%
	<b>कुल</b>	<b>5117321</b>	<b>4658092</b>	<b>459229</b>	<b>91.03%</b>

**कार्यशील/गैर-कार्यशील मंचों के संबंध में जानकारी  
(राज्य आयोग/जिला मंच)**

(31.03.2019 को अद्यतन)

क्रम सं.	राज्य	क्या राज्य आयोग कार्यशील है अथवा गैर-कार्यशील	जिला मंचों की संख्या	कार्यशील	गैर-कार्यशील	की स्थिति के अनुसार
1	आंध्र प्रदेश	जी, हां।	17	17	0	31.12.2018
2	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	जी, हां।	1	1	0	30.06.2015
3	अरुणाचल प्रदेश	जी, हां।	18	18	0	30.06.2017
4	असम	जी, हां।	23	23	0	31.12.2018
5	बिहार	जी, हां।	38	33	5	30.06.2014
6	चंडीगढ़	जी, हां।	2	2	0	31.12.2018
7	छत्तीसगढ़	जी, हां।	27	20	7	31.12.2018
8	दमन और दीव	जी, हां।	2	2	0	31.03.2011
9	दादरा और नगर हवेली	जी, हां।	1	1	0	31.03.2011
10	दिल्ली	जी, हां।	11	10	1	30.06.2017
11	गोवा	जी, हां।	2	2	0	31.12.2018
12	गुजरात	जी, हां।	38	38	0	31.12.2016
13	हरियाणा	जी, हां।	21	21	0	31.12.2018
14	हिमाचल प्रदेश	जी, हां।	12	9	3	31.12.2018
15	जम्मू और कश्मीर	जी, हां।	2	2	0	30.06.2014
16	झारखंड	जी, हां।	24	24	0	31.12.2018
17	कर्नाटक	जी, हां।	31	31	0	31.12.2018
18	केरल	जी, हां।	14	14	0	30.09.2015
19	लक्षद्वीप	जी, हां।	1	1	0	31.03.2018
20	मध्य प्रदेश	जी, हां।	51	51	0	31.12.2018
21	महाराष्ट्र	जी, हां।	40	40	0	31.12.2015
22	मणिपुर	जी, हां।	9	4	5	31.12.2015
23	मेघालय	जी, हां।	11	7	4	31.03.2015
24	मिजोरम	जी, हां।	8	8	0	30.09.2018
25	नागालैंड	जी, हां।	11	11	0	30.09.2015
26	ओडिशा	जी, हां।	31	31	0	31.12.2018
27	पूडुचेरी	जी, हां।	1	1	0	31.12.2018
28	पंजाब	जी, हां।	20	20	0	30.09.2018
29	राजस्थान	जी, हां।	37	37	0	31.12.2018
30	सिक्किम	जी, हां।	4	4	0	30.09.2018
31	तमिलनाडु	जी, हां।	32	32	0	30.06.2018
32	तेलंगाना	जी, हां।	12	12	0	31.12.2018
33	त्रिपुरा	जी, हां।	4	4	0	31.12.2018
34	उत्तर प्रदेश	जी, हां।	79	79	0	30.09.2018
35	उत्तराखंड	जी, हां।	13	13	0	31.01.2019
36	पश्चिम बंगाल	जी, हां।	25	24	1	31.12.2018
	<b>कुल</b>		<b>673</b>	<b>647</b>	<b>26</b>	

राष्ट्रीय आयोग और राज्य आयोगों में दायर किए गए/निपटाए गए/लंबित मामलों का विवरण

क्र. सं.	राज्य का नाम	स्थापना काल से दायर किए गए मामले	स्थापना काल से निपटाए गए मामले	लंबित मामले	निपटान का %	की स्थिति के अनुसार
	<b>राष्ट्रीय आयोग</b>	<b>128152</b>	<b>108112</b>	<b>20040</b>	<b>84.36</b>	<b>31.03.2019</b>
1	आंध्र प्रदेश	34102	32509	1593	95.33	28.02.2019
2	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	111	106	5	95.50	30.06.2015
3	अरुणाचल प्रदेश	104	95	9	91.35	30.09.2017
4	असम	3202	2669	533	83.35	28.02.2019
5	बिहार	19765	17586	2179	88.98	31.08.2018
6	चंडीगढ़	22499	21810	689	96.94	28.02.2019
7	छत्तीसगढ़	14227	13770	457	96.79	28.02.2019
8	दमन और दीव तथा दादरा और नगर हवेली	25	20	5	80.00	31.03.2011
9	दिल्ली	50855	43081	7774	84.71	28.02.2019
10	गोवा	3284	3084	200	93.91	31.01.2019
11	गुजरात	58765	53379	5386	90.83	28.02.2019
12	हरियाणा	53152	50082	3070	94.22	28.02.2019
13	हिमाचल प्रदेश	10312	9867	445	95.68	28.02.2019
14	जम्मू और कश्मीर	9038	7549	1489	83.53	31.05.2016
15	झारखंड	6590	5668	922	86.01	31.12.2018
16	कर्नाटक	60696	49904	10792	82.22	28.02.2019
17	केरल	31850	28853	2997	90.59	28.02.2019
18	लक्षद्वीप	19	17	2	89.47	28.02.2019
19	मध्य प्रदेश	55077	45137	9940	81.95	28.02.2019
20	महाराष्ट्र	92356	73948	18408	80.07	30.06.2018
21	मणिपुर	170	164	6	96.47	31.12.2015
22	मेघालय	300	285	15	95.00	31.03.2015
23	मिजोरम	245	221	24	90.20	28.02.2019
24	नागालैंड	165	136	29	82.42	30.09.2015
25	ओडिशा	26291	19332	6959	73.53	31.12.2018
26	पुडुचेरी	1137	1081	56	95.07	28.02.2019
27	पंजाब	40244	38883	1361	96.62	30.09.2018
28	राजस्थान	68746	64105	4641	93.25	28.02.2019
29	सिक्किम	77	69	8	89.61	30.09.2018
30	तमिलनाडु	29599	25426	4173	85.90	28.02.2019
31	तेलंगाना	4185	1829	2356	43.70	28.02.2019
32	त्रिपुरा	1843	1823	20	98.91	31.12.2018
33	उत्तर प्रदेश	86625	61125	25500	70.56	30.09.2018
34	उत्तराखंड	6481	5470	1011	84.40	31.01.2019
35	पश्चिम बंगाल	37340	32424	4916	86.83	31.12.2018
	<b>कुल</b>	<b>829477</b>	<b>711507</b>	<b>117970</b>	<b>85.78</b>	

### जिला मंचों में दायर किए गए/निपटाए गए/लंबित मामलों का विवरण

क्र. सं.	राज्य का नाम	स्थापना से दायर किए गए मामले	स्थापना से निपटाए गए मामले	लंबित मामले	निपटान का %	की स्थिति के अनुसार
1	आंध्र प्रदेश	121571	119560	2011	98.35	28.02.2019
2	अंडमान और निकोबार द्वीप समूह	767	720	47	93.87	30.06.2015
3	अरुणाचल प्रदेश	515	486	29	94.37	30.09.2017
4	असम	16157	14736	1421	91.21	30.06.2016
5	बिहार	103003	88050	14953	85.48	31.08.2018
6	चंडीगढ़	60728	59452	1276	97.90	28.02.2019
7	छत्तीसगढ़	56152	49067	7085	87.38	28.02.2019
8	दमन और दीव तथा दादरा और नगर हवेली	162	144	18	88.89	31.03.2011
9	दिल्ली	254168	236589	17579	93.08	31.05.2018
10	गोवा	7565	7427	138	98.18	31.01.2019
11	गुजरात	237820	217380	20440	91.41	28.02.2019
12	हरियाणा	268372	260397	7975	97.03	28.02.2019
13	हिमाचल प्रदेश	67314	64804	2510	96.27	28.02.2019
14	जम्मू और कश्मीर	20792	18855	1937	90.68	31.12.2007
15	झारखंड	41184	37059	4125	89.98	31.12.2018
16	कर्नाटक	208305	198842	9463	95.46	28.02.2019
17	केरल	217249	206094	11155	94.87	28.02.2019
18	लक्षद्वीप	89	89	0	100.00	28.02.2019
19	मध्य प्रदेश	249728	227220	22508	90.99	28.02.2019
20	महाराष्ट्र	409830	369713	40117	90.21	30.06.2018
21	मणिपुर	1297	1240	57	95.61	31.12.2015
22	मेघालय	1005	925	80	92.04	31.03.2015
23	मिजोरम	3971	3920	51	98.72	30.09.2018
24	नागालैंड	652	598	54	91.72	30.09.2015
25	ओडिशा	114684	106854	7830	93.17	31.12.2018
26	पुडुचेरी	3298	3096	202	93.88	28.02.2019
27	पंजाब	203981	195728	8253	95.95	30.09.2018
28	राजस्थान	390018	356320	33698	91.36	28.02.2019
29	सिक्किम	416	387	29	93.03	30.09.2018
30	तमिलनाडु	121406	112366	9040	92.55	28.02.2019
31	तेलंगाना	94566	89590	4976	94.74	28.02.2019
32	त्रिपुरा	3909	3779	130	96.67	31.10.2018
33	उत्तर प्रदेश	708485	629198	79287	88.81	30.09.2018
34	उत्तराखंड	42817	39897	2920	93.18	31.01.2019
35	पश्चिम बंगाल	127716	117891	9825	92.31	31.12.2018
	<b>कुल</b>	<b>4159692</b>	<b>3838473</b>	<b>321219</b>	<b>92.28</b>	

## 5.2 राष्ट्रीय परीक्षण शाला में स्थापित लोक शिकायत कक्ष

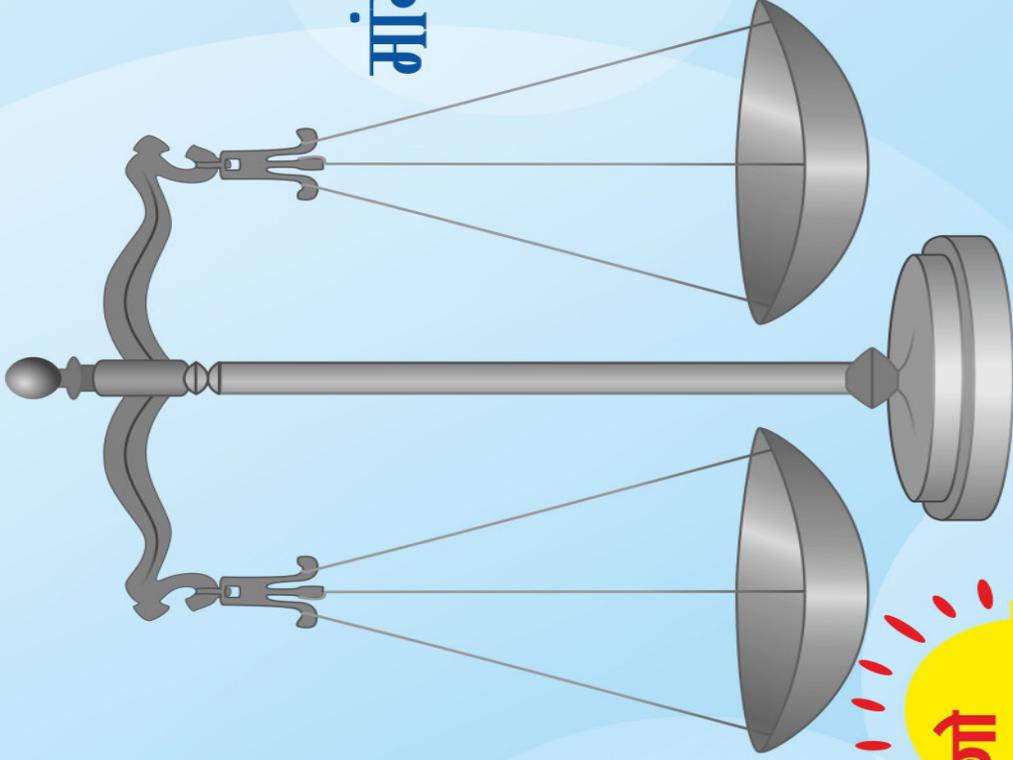
राष्ट्रीय परीक्षण शाला, सामग्री और निर्मित उत्पाद के परीक्षण, मूल्यांकन, गुणता आश्वासन और वस्तुओं तथा अंतिम रूप से तैयार माल के मानकीकरण में कार्यरत एक प्रमुख वैज्ञानिक संस्थान है। उपरोक्त उल्लिखित सेवाओं और कार्यकलापों के लिए, जनसामान्य द्वारा नमूने जमा करने और नमूने एवं परीक्षण शुल्क इत्यादि की प्राप्ति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

### उपलब्धियां

31 मार्च, 2019 तक, वर्ष 2018-19 के लिए लोक शिकायतों के संबंध में रिपोर्ट नीचे दी गई है:

क) दिनांक 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार लंबित शिकायतें	=	शून्य
ख) 01.01.2018 से 31.03.2019 तक प्राप्त शिकायतों की संख्या	=	04
ग) 01.01.2018 से 31.03.2019 तक निपटाई गई शिकायतों की संख्या	=	03
घ) 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, लंबित शिकायतों की संख्या	=	शून्य

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



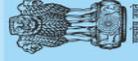
**जिला स्तर**  
20 लाख रुपये  
तक की शिकायतें

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

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

अपने क्षेत्र के उपभोक्ता फोरम  
के लिए देखें

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



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

**14404**  
उपभोक्ताओं हेतु  
उपभोक्ता  
सोवॉइल एप

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

@consaff | @jagograhakjiago  
ऑनलाइन शिकायतें : [www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

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

6. उपभोक्ता सहकारिताएं

- i. भारतीय राष्ट्रीय सहकारिता उपभोक्ता संघ लिमिटेड, (एन.सी.सी.एफ.), नई दिल्ली एक राष्ट्रीय स्तरीय उपभोक्ता सहकारिता सोसायटी है, जिसका कार्यक्षेत्र संपूर्ण देश है। इसका पंजीकरण अक्टूबर, 1965 में हुआ था और यह बहु-राज्यीय सहकारिता सोसायटी अधिनियम, 2002 के तहत कार्य कर रही है। 31.03.2018 तक की स्थिति के अनुसार, एन.सी.सी.एफ. के 162 सदस्य हैं, जिसमें भारत सरकार, तीन राष्ट्रीय स्तरीय सहकारिता संगठन - नामतः भारतीय राष्ट्रीय सहकारी संघ (एन.सी.यू.आई.), राष्ट्रीय सहकारी विकास निगम (एन.सी.डी.सी.) और राष्ट्रीय भारतीय कृषि सहकारी विपणन संघ (नेफेड) शामिल है।
- ii. दिनांक 31.03.2018 की स्थिति के अनुसार, एन.सी.सी.एफ. का कुल प्रदत्त शेर्यर पूंजी 15.56 करोड़ रुपये थी, जिसमें से भारत सरकार द्वारा दिया गया अंशदान 9.48 करोड़ रुपये (अर्थात् 60.92%) है। एन.सी.सी.एफ. का मुख्यालय नई दिल्ली में है और देश के विभिन्न भागों में इसकी 29 शाखाएं हैं। भिवानी (हरियाणा) में औद्योगिक इकाई और मोहाली में औद्योगिक प्लॉट स्थित है।
- iii. 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 ग्राहक और सामान्य मर्कनडाइज्ड वस्तुओं की आपूर्ति से सम्बन्धित है।
- iv. विगत तीन वर्षों के दौरान एन.सी.सी.एफ. के टर्न-ओवर तथा इसकी लाभदेयता के ब्यौरे नीचे दिए गए हैं:-

(करोड़ रुपये में)

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

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

@consaff | @jagograhakjaago

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



## गुणता आश्वासन एवं मानक भारतीय मानक ब्यूरो

### 7.1 सामान्य

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

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



दिनांक 20 दिसम्बर, 2018 को आयोजित बी.आई.एस. अधिशासी परिषद की द्वितीय बैठक

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

## 7.2 मानकों का प्रतिपादन

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा भारतीय मानकों का प्रतिपादन आवश्यकता के आधार पर राष्ट्रीय प्राथमिकताओं के अनुसार किया जाता है। 01.01.2018 से 31.03.2019 के दौरान, 1138 मानकों (नए और संशोधित) को प्रतिपादित किया गया।

उद्योगों द्वारा अन्तर्राष्ट्रीय मानकों को अंगीकार किए जाने की सुविधा और इस प्रकार व्यापार की सुविधा प्रदान करने के उद्देश्य से भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा राष्ट्रीय मानकों का सुमेलन अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के साथ किया जाता है। 31 मार्च, 2019 तक की स्थिति के अनुसार, 5812 भारतीय मानकों का सुमेलन अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के साथ किया गया, जो कि आई.एस.ओ./आई.ई.सी. के अनुवर्ती मानकों के 86 % से अधिक है। विद्यमान भारतीय मानकों की पुनरीक्षा पांच वर्ष में एक बार की जाती है। इसके साथ ही 01.01.2018 से 31.03.2019 के दौरान कुल 5927 मानकों की पुनरीक्षा भी की गई। 31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार प्रचलित मानकों की कुल संख्या 20178 थी।

### अन्तर्राष्ट्रीय गतिविधियां

#### अन्तर्राष्ट्रीय भागीदारी :

भारतीय मानक ब्यूरो, भारत के राष्ट्रीय मानक निकाय के रूप में, अन्तर्राष्ट्रीय मानकीकरण संगठन (आई.एस.ओ.) में और आई.ई.सी. की इंडियन नेशनल समिति के माध्यम से अन्तर्राष्ट्रीय इलैक्ट्रोटेक्निकल आयोग (आई.ई.सी.) में भारत का प्रतिनिधित्व करता है। यह, विभिन्न तकनीकी समितियों और उप-समितियों में प्रतिभागी (पी) सदस्य अथवा पर्यवेक्षक (ओ) सदस्य की अपनी हैसियत से अन्तर्राष्ट्रीय मानकों के विकास में सक्रिय रूप से संलिप्त है और इन संगठनों के विभिन्न कार्यसमूहों में तकनीकी विशेषज्ञों को नामित कर रहा है। भारतीय मानक ब्यूरो इन अंतर्राष्ट्रीय मानक निकायों की विभिन्न नीति-निर्माण समितियों में भी भाग लेता है और भारत के हित से संबंधित विषयों संबंधी कुछ आई.एस.ओ. समितियों के सचिवालय को भी चलाता है। भारतीय मानक ब्यूरो (इंडिया) ने सितम्बर, 2018 में आई.एस.ओ./टी.सी.146/एस.सी. 1 “वायु गुणता-उत्सर्जन के माध्यमिक स्रोत” के सचिवालय के उत्तरदायित्वों को ग्रहण किया है। 31 मार्च, 2019 तक की स्थिति के अनुसार, भारतीय मानक ब्यूरो आई.एस.ओ. परिषद और आई.ई.सी. मानकीकरण प्रबंधन बोर्ड (एस.एम.बी.) का सदस्य है, आई.एस.ओ. की तीन नीति विकास समितियों (सी.ए.एस.सी.ओ., सी.ओ.पी.ओ.एल.सी.ओ. और डी.ई.वी.सी.ओ.) आई.एस.ओ. की 456 तकनीकी समितियों/उप समितियों और आई.ई.सी. की 91 तकनीकी समितियों/उप-समितियों का भागीदार सदस्य है और

आई.एस.ओ. की 204 तकनीकी समितियों/उप-समितियों में और आई.ई.सी. की 77 तकनीकी समितियों/उप-समितियों में 'ओ' सदस्य है।

भारतीय शिष्टमंडल ने, दिनांक 24-28 सितंबर, 2018 के दौरान जेनेवा, स्विट्ज़रलैंड में आयोजित आई.एस.ओ. की जनरल एसेंबली तथा अन्य संबंधित बैठक और 2018 में बुसान, दक्षिण कोरिया में दिनांक 22-26 अक्टूबर, 2018 तक आयोजित आई.ई.सी. की आम सभा बैठकों में भाग लिया।

डी.ई.वी.सी.ओ. डब्ल्यू.जी. 2 'मानकों के प्रयोग और विकास में एन.एस.बी की क्षमताओं में वृद्धि हेतु संसाधनों का सहभाजन' के समन्वयक के रूप में, महानिदेशक, भारतीय मानक ब्यूरो ने वेब के माध्यम से 22 मार्च 2019 को डी.ई.वी.सी.ओ. सीएजी (अध्यक्ष, सलाहकार समूह) की बैठक में भाग लिया।

भारतीय मानक ब्यूरो (इंडिया) ने अप्रैल-दिसम्बर, 2018 के दौरान निम्नलिखित अंतर्राष्ट्रीय बैठकों की मेजबानी की:

- नई दिल्ली में 6-11 मई, 2018 के दौरान आई.एस.ओ./ आई.ई.सी.जे.टी.सी.आई./ एस.सी.7 "सॉफ्टवेयर एवं प्रणाली इंजीनियरिंग उपसमिति" और इसके कार्य समूहों की 33 वीं प्लेनरी बैठक।
- चेन्नई में 17-20 सितम्बर, 2018 के दौरान आई.एस.ओ./टी.सी. 157 "गैर-प्रणालीगत गर्भनिरोधी एवं एस.टी.आई. अवरोधी प्रोफ्लेक्टीक्स" और इसकी उप समितियों की उनकी कार्यसमूहों सहित प्लेनरी बैठक।
- चेन्नई में 29-31 अक्टूबर, 2018 के दौरान आई.एस.ओ./टी.सी. 120 "लेदर" और इसकी उप समितियों की उनकी कार्यसमूहों सहित प्लेनरी बैठक।
- वाराणसी में 10-14 दिसम्बर, 2018 के दौरान आई.ई.सी. सिस्टम्स समिति की स्मार्ट सिटीज पर चौथी प्लेनरी बैठक।

### द्विपक्षीय एवं क्षेत्रीय सहयोग कार्यक्रम :

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा मानकीकरण, परीक्षण, प्रमाणन, प्रशिक्षण इत्यादि के संबंध में क्षेत्रीय और द्विपक्षीय सहयोग कार्यक्रमों में सक्रियता से भाग लिया गया। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा, दूसरे देशों के राष्ट्रीय मानक निकायों के साथ, वर्तमान में 30 समझौता ज्ञापन और 7 द्विपक्षीय सहयोग समझौते (बी.सी.ए.) किए गए हैं। इस अवधि के दौरान, घाना एवं ग्रीस की राष्ट्रीय मानक निकाय तथा दि नेशनल क्वालिटी इंफ्रास्ट्रक्चर सिस्टम/हेलेनिक ऑर्गनाइजेशन फॉर स्टैंडर्डिजेशन (एन.क्यू.आई.एस/ई. एल.ओ.टी.) और घाना स्टैंडर्ड्स अथॉरिटी क्रमशः के साथ समझौता-ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए।

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ.) और पैसेफिक एरिया स्टैंडर्ड्स कांग्रेस (पी.ए.एस.सी.) के तहत क्षेत्रीय मानकीकरण गतिविधियों के निर्माण और कार्यान्वयन में भी सक्रिय भूमिका

निभाई जा रही है। अभी महानिदेशक, भारतीय मानक ब्यूरो ने दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ) की अधिशासी बोर्ड के अध्यक्ष का पद धारण किया है। भारतीय मानक ब्यूरो ने काठमाण्डू, नेपाल में 21-23 नवंबर, 2018 के दौरान दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ) की अधिशासी बोर्ड की 7वीं बैठक एवं दक्षिण एशियाई क्षेत्रीय मानक संगठन (एस.ए.आर.एस.ओ) की तकनीकी प्रबंधन बोर्ड की 6वीं बैठक में भाग लिया और ओकायामा, जापान में 14-18 मई, 2018 के दौरान आयोजित पैसेफिक एरिया स्टैन्डर्ड कांग्रेस (पी.ए.एस.सी.) की 41वीं बैठक में भाग लिया।

### 7.3 उत्पाद प्रमाणन

#### (i) घरेलू उत्पादों का 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 दौर भी किए जाते हैं। 136 उत्पाद मानकों, जिन्हें केंद्र सरकार द्वारा जनस्वास्थ्य और सुरक्षा की दृष्टि से अनिवार्य बनाया गया है, को छोड़कर, प्रमाणन स्कीम स्वैच्छिक प्रकृति की है। 01 जनवरी, 2018- 31 मार्च, 2019 के दौरान, 5321 (1241\*+ 4080#) नये लाइसेंस प्रदान किए गए जिसमें स्कीम के तहत पहली बार कवर किए गए 20 (02\* + 18#) उत्पाद भी शामिल है। भारतीय मानक ब्यूरो प्रमाणन चिह्न स्कीम के अंतर्गत कवर होने वाले भारतीय मानकों की कुल संख्या 966 है। 31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार घरेलू विनिर्माता द्वारा धारित संचालित लाइसेंसों की कुल संख्या 34484 थी।

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

वर्ष 2000 से, बी.आई. एस. द्वारा विदेशी विनिर्माताओं के लिए अलग स्कीम चलाई जा रही है। इस स्कीम के तहत विदेशी विनिर्माता, अपने उत्पाद (उत्पादों) पर भारतीय मानक ब्यूरो मानक चिह्न का प्रयोग करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो से प्रमाणन प्राप्त कर सकते हैं। वर्ष 2018-19 (मार्च, 2019 तक) विदेशी विनिर्माताओं की प्रमाणन स्कीम के तहत, 136 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं, जिससे 97 भारतीय मानकों के लिए कार्यशील लाइसेंसों की कुल संख्या 874 हो गई है। विश्व भर के लगभग 51 देशों को दिए जाने वाले लाइसेंसों के तहत, स्टील और स्टील उत्पाद;

सीमेंट; इलेक्ट्रिक केबल्स, ऑटोमोबाईल वाहनों के लिए टायर और ट्यूब, प्लास्टिक/ग्लास फीडिंग बॉटल्स, स्विचगियर उत्पाद; प्लग और सॉकेट –आऊटलेट और स्विचेज; एच.डी.पी.ई. और यू.पी.वी.सी. पाइप्स; इन्फेक्ट फार्मूला; विद्युतीय ऊर्जा मीटरों, कॉस्टिक सोडा, विद्युतीय उपकरणों, फ्लोट ग्लास, खनिज जल इत्यादि जैसे विभिन्न उत्पाद आते हैं।

### (iii) अनुरूपता की स्वतः घोषणा के लिए पंजीकरण की स्कीम (एस – डॉक)

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 अतिरिक्त इलेक्ट्रॉनिक्स और सूचना प्रौद्योगिकी उत्पादों को स्कीम की परिधि के तहत लाया गया है। भारतीय भाषा समर्थित मोबाइल फोनों को दिनांक 24 अक्टूबर, 2016 की अधिसूचना के तहत इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय के तहत अधिदेशित किया गया था।

दो मौजूदा उत्पादों के क्षेत्र का विस्तार किया गया और इलेक्ट्रॉनिक्स एवं सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा दिनांक 23 अगस्त, 2017 की अधिसूचना के तहत स्कीम में 11 नये उत्पादों को जोड़ा गया।

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

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा अनिवार्य पंजीकरण स्कीम संचालित की जा रही है।

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

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

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

- एल.ई.डी. फिक्चर्स, लैंप, ड्राइवर्स, फ्लड लाइट्स, हैंड लैम्पस और लाइटिंग चेन्सा
- रिसेस्ड 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।
- रिचार्जेबल सेल्स/बैटरीज
- यू.पी.एस. और 10 के.वी.ए. और इसके कम क्षमता के इनवर्टर।
- माइक्रोवेव ओवन
- प्लाज्मा/एल.सी.डी./एल.ई.डी. टी.वी./विजुअल डिस्प्ले यूनिट्स/मॉनिटर्स
- आई.टी., ए.वी., इलेक्ट्रॉनिक उत्पादों और घरेलू और इसी प्रकार के इलेक्ट्रिकल उपकरणों के लिए अडॉप्टर्स
- प्वाइंट-ऑफ-सेल टर्मिनल्स, ए.डी.पी. मशीन।
- लैपटॉप/नोटबुक/टेबलेट।
- प्रिंटर और प्लॉटर्स, फोटोकॉपीयर्स, स्कैनर्स।
- सेट टॉप बॉक्स।
- सी.सी.टी.वी. कैमरे/सी.सी.टी.वी. रिकार्डर्स
- यू.एस.बी. ड्रिवन बारकोड रीडर्स, बारकोड स्कैनर्स, आइरिस स्कैनर्स, ऑप्टिकल फिंगर प्रिंट स्कैनर्स।
- सोलर फोटो वोल्टिक मॉड्यूल्स

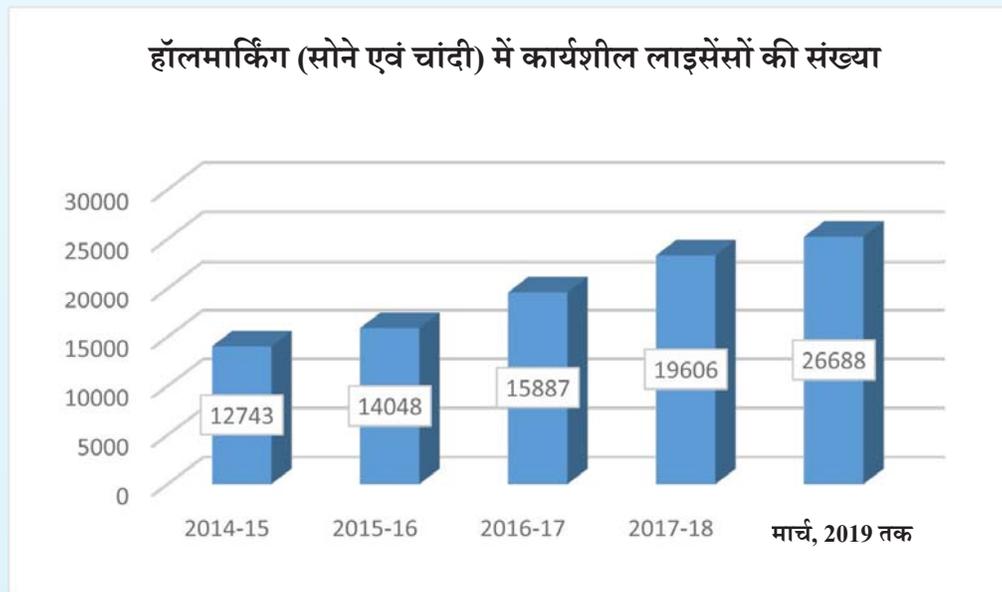
भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रथम पंजीकरण, दिनांक 12 जून, 2013 को प्रदान किया गया था। 31 मार्च, 2019 तक की स्थिति के अनुसार भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा विभिन्न देशों के विनिर्माताओं को 17251 पंजीकरण प्रदान किए गए हैं।

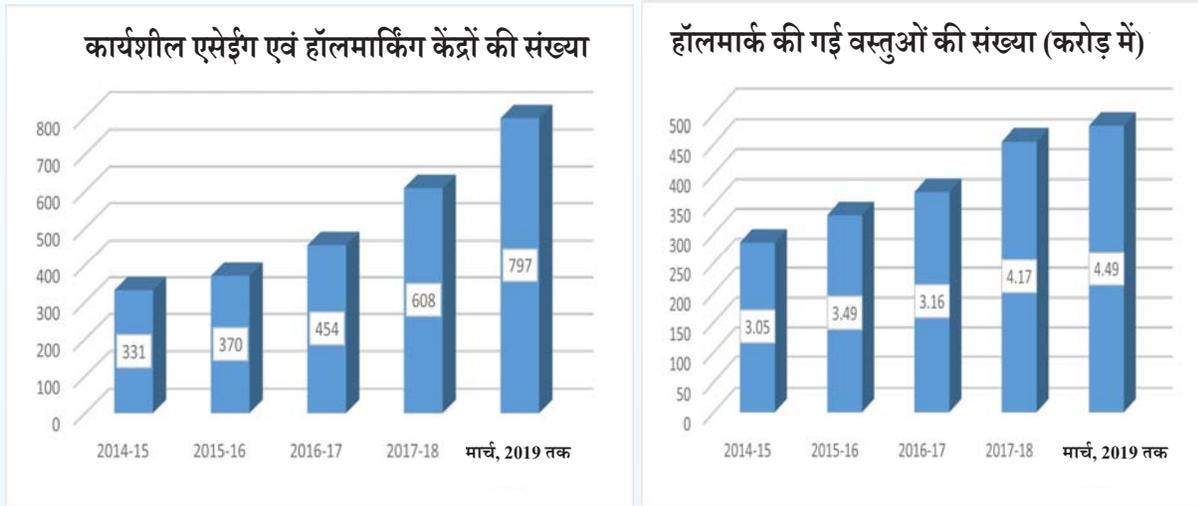
#### (iv) सोने/चांदी के आभूषणों की हॉलमार्किंग स्कीम

##### (क) सोने/चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों की हॉलमार्किंग

स्वर्ण आभूषणों की शुद्धता अथवा उत्कृष्टता के संबंध में उपभोक्ताओं को तृतीय पक्ष का आश्वासन प्रदान करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा स्वर्ण आभूषणों की हॉलमार्किंग का प्रारंभ अप्रैल, 2000 में किया गया था। चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों के हॉलमार्किंग की स्कीम अक्टूबर, 2005 में आरंभ की गई थी। इस स्कीम के तहत, ज्वैलरों को हॉलमार्क किए गए आभूषणों को बेचने के लिए लाइसेंस प्रदान किया जाता है, तथापि, लाइसेंसी ज्वैलर द्वारा प्रस्तुत किए गए आभूषणों की घोषित उत्कृष्टता सहित शुद्धता के आकलन की घोषणा करने और संगत भारतीय मानक के अनुरूप पाये जाने वाले आभूषणों पर हॉलमार्क लगाने के लिए एसेइंग और हॉलमार्किंग केंद्रों को मान्यता प्रदान की गई है।

1 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 तक की अवधि के दौरान हॉलमार्किंग लाइसेंस की संख्या 22708 से बढ़कर 26688 तक हो गई जबकि भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यता प्राप्त एसेइंग और हॉलमार्किंग केन्द्रों की संख्या 569 से बढ़कर 797 हो गई। इसी अवधि के दौरान, स्वर्ण और चांदी के आभूषणों/कलाकृतियों की 4.49 करोड़ वस्तुओं को हॉलमार्कयुक्त किया गया।





### (ख) 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 मार्च, 2019 तक की स्थिति के अनुसार, स्वर्ण बुलियन और सिक्के के लिए रिफाइनरियों/भारत सरकार टकसाल को अभी तक 25 लाइसेंस प्रदान किए गए हैं।

### (ग) 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) केन्द्रों 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 ज्वेलर 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।

### (घ) हॉलमार्किंग को प्रोत्साहन देना

स्वर्ण आभूषण व्यापार में प्रभावी उपभोक्ता संरक्षण के लिए देश में हॉलमार्किंग को प्रोत्साहित करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा देश भर में स्थित अपने विभिन्न क्षेत्रीय और शाखा कार्यालयों के जरिए ज्वैलरों के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। वर्ष के दौरान, 57 ऐसे ज्वैलर जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

### (ङ) 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 को प्रशिक्षण।

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

### 7.4 प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन

प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन सेवाओं को आई.एस.ओ./टी.ई. सी. 17021-1:2015- अनुरूपता मूल्यांकन-निकायों को लेखा और प्रबंधन प्रणालियों के प्रमाणन की अपेक्षाओं-अपेक्षाओं के अनुरूप संचालित किया जा रहा है।

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

1. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001 के अनुसार गुणता प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
2. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001 के अनुसार पर्यावरणीय प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
3. आई.एस. 18001 एवं आई.एस./आई.एस.ओ. 45001 के अनुसार पेशेवर स्वास्थ्य एवं सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
4. आई.एस. 15000 के अनुसार खतरनाक विश्लेषण एवं महत्वपूर्ण नियन्त्रण बिन्दु स्कीम।
5. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।

6. आई.एस. 15700 के अनुसार सेवा गुणता प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
7. आई.एस./आई.एस.ओ. 50001 के अनुसार एनर्जी प्रबन्धन प्रणाली प्रमाणन स्कीम।
8. आई.एस./आई.एस.ओ. 13485 के अनुसार मेडीकल डिवाइसेज गुणता प्रबन्धन प्रणालियां प्रमाणन स्कीम।
9. आई.एस. 16001 के अनुसार सामाजिक उत्तरदायित्व प्रबंधन प्रणालियां।

वर्ष 2018-19 में, तीन नए स्कीमों को प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन के पोर्टफोलियो में जोड़ा गया है:

- आई.एस.ओ. 9001 और आई.एस.-4926 के अनुसार तैयार मिश्रित कंक्रीट प्रमाणन स्कीम
- आई. एस./ आई.एस.ओ. 39001 के अनुसार रोड ट्रेफिक सुरक्षा प्रबंधन प्रणालियाँ प्रमाणन स्कीम
- आई.एस.ओ. 22000 के साथ आई. एस. 13688 के अनुसार पैकबंद पाश्चुरीकृत दुग्ध के लिए एकीकृत दुग्ध प्रमाणन स्कीम

भारतीय मानक ब्यूरो ने आई. एस./ आई.एस.ओ. 21101:2014 के अनुसार एडवेंचर टूरिज्म सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम को भी विकसित किया है। भारतीय मानक ब्यूरो ने एडवेंचर टूरिज्म समूह के व्यापक लाभार्थ हेतु भारतीय एडवेंचर टूर ऑपरेटर्स एसोसिएशन से एडवेंचर टूरिज्म सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीम पर साथ मिल कर काम किया है।

गुणता प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन स्कीम और पर्यावरणीय प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन स्कीम को मानक आई.एस.ओ/आई.ई.सी. 17021 के प्रति राष्ट्रीय प्रत्यायन प्रमाणन निकाय बोर्ड (एन.ए.बी.सी.बी.)द्वारा प्रत्यायित किया गया है। एन.ए.बी.सी.बी. द्वारा, गुणवत्ता प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन में 24 स्कोप क्षेत्रों के लिए और पर्यावरणीय प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन में पांच स्कोप क्षेत्रों के लिए 15 मार्च, 2021 तक पुनः प्रत्यायन प्रदान किए गए हैं। आई.एस.ओ /टी.एस. 22033 के अतिरिक्त मानदंड के साथ आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17021-1:2015 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रमाणन स्कीम के प्रत्यायन हेतु एक आवेदन सौंपा गया है।

इस वर्ष हमने लेखापरीक्षकों को ऑनलाइन सूचीबद्ध करने और मानक ऑनलाइन पर आवेदनों को ऑनलाइन सुपुर्द करने के लिए मॉड्यूल का शुभारंभ किया है। यह एक बड़ा कदम है जो कि प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन के प्रचालन के लिए सक्षम बाह्य लेखापरीक्षकों के पूल को विस्तृत करने में मददगार होगा।

भारतीय मानक ब्यूरो में लेखापरीक्षक बनने की चाहत वाले अभ्यर्थियों के लिए मार्गदर्शन के रूप में विद्यमान लेखापरीक्षकों को अद्यतन करने हेतु संदर्भ सामग्री के रूप में आडिटर्स बुक को विकसित किया गया है।

इसके अतिरिक्त, भारतीय मानक ब्यूरो ने अपने सभी ग्राहकों को प्रमाणन के लिए एक समान मूल्य प्रदान करने के लिए कदम उठाए हैं। प्रबंधन प्रणालियों के प्रमाणन के लिए शुल्क संरचना में संशोधन किया गया। सभी आवेदकों/लाइसेंसधारकों को लेखापरीक्षकों को 250 किलोमीटर की अधिकतम दूरी की यात्रा करने के लिए यात्रा की व्यवस्था करना अपेक्षित है। यह संशोधित शुल्क संरचना भारतीय मानक ब्यूरो को क्लाइंट पर कोई अतिरिक्त वित्तीय भार दिये बिना भारत में कहीं से भी सक्षम लेखापरीक्षकों को नामित करने में समर्थ करेगा। यह भारतीय मानक ब्यूरो के लिए नई बात है और कोई भी अन्य प्रमाणन एजेंसी इस तरह का ऑफर देने में सक्षम नहीं होगी। आज कश्मीर से कन्याकुमारी तक, भारतीय मानक ब्यूरो की प्रमाणन की कीमत में कोई अंतर नहीं है।

भारतीय मानक ब्यूरो को खाद्य सुरक्षा और मानक (खाद्य सुरक्षा लेखापरीक्षण) विनियमन, 2018 के तहत निम्नलिखित कार्यों के लिए खाद्य सुरक्षा लेखापरीक्षण एजेंसी के रूप में मान्यता प्राप्त है :

1. खाद्य प्रसंस्करण

क. डेयरी

ख. अन्य क्षेत्रों (पैकबंद पेयजल, नट्स, मसाले, बेकरी, खाद्य तेल, फल और सब्जियों का प्रसंस्करण, खाने को तैयार / बनने को तैयार, इत्यादि सहित)

2. खाद्य भंडारण/भंडारगृह/शीत भंडारगृह

31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा संचालित की जा रही प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों के तहत कुल 1284 प्रचालन लाइसेंस मौजूद हैं।

## 7.5 प्रयोगशाला

भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा आठ प्रयोगशालाएं स्थापित की गई हैं। केंद्रीय प्रयोगशाला ने सन् 1962 में कार्य करना आरंभ किया था। इसके उपरांत, मोहाली, कोलकाता, मुंबई और चेन्नई में चार क्षेत्रीय प्रयोगशालाएं तथा पटना, बंगलौर और गुवाहाटी में तीन शाखा कार्यालय प्रयोगशालाएं स्थापित की गईं। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रयोगशालाओं की स्थापना का प्रयोजन, भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं की विभिन्न अनुरूपता मूल्यांकन योजनाओं, जिनमें संबन्धित मानकों के विरुद्ध गुणता मूल्यांकन के लिए उत्पादों की जांच करना आवश्यक है, को सहायता प्रदान करना है। भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशालाओं में रसायन, माइक्रोबायोलॉजिकल, इलेक्ट्रिकल और मैकेनिकल विधाओं के क्षेत्र में आने वाले उत्पादों का परीक्षण करने की सुविधाएं हैं।

यह सुनिश्चित करने के लिए कि भारतीय मानक ब्यूरो की प्रयोगशाला सेवाएं अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर हुए विकास के साथ गति बनाये रखें, मुंबई, कोलकाता, चेन्नई, मोहाली और साहिबाबाद स्थित प्रयोगशालाओं को राष्ट्रीय प्रत्यायन बोर्ड द्वारा आई.एस.ओ./आई.ई.सी. 17025 के अनुसार प्रत्यायित किया गया है। भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा बाहरी प्रयोगशालाओं को 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 239 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।

पैकबंद पेयजल और पैकबंद प्राकृतिक खनिज जल में मिनरल ऑयल की अंतर्वस्तु अंश के परीक्षण के लिए परीक्षण सुविधा को दक्षिणी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, चेन्नई में विकसित किया गया है।

पैकबंद पेयजल और पैकबंद प्राकृतिक खनिज जल के लिए रासायनिक और माइक्रोबायोलॉजिकल मापदंडों के लिए आंशिक परीक्षण सुविधाएं और कार्बन ब्लैक सामग्री और पॉलीथीन उत्पादों के लिए फैलाव के लिए परीक्षण सुविधाएं पूर्वी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, कोलकाता में सृजित की गई हैं।

केंद्रीय प्रयोगशाला, साहिबाबाद में दबाव संवेदी चिपकने वाले इन्सुलेट टेप, एसिटिक एसिड और एनिलिन के लिए नई परीक्षण सुविधाएं विकसित की गई हैं।

उत्तरी क्षेत्रीय प्रयोगशाला, मोहाली ने पोर्टलैंड सीमेंट क्लिंकर, फ्लाइ ऐश ब्रिक्स, सीमेंट बॉन्ड पार्टिकल बोर्ड, एच.डी.पी.ई. कंटेनर, वनस्पति की पैकिंग के लिए लचीले पैकों और मोटर वाहन के प्रयोजनार्थ स्टील ट्यूब के लिए नई परीक्षण सुविधाएं विकसित की हैं।

बैंगलोर शाखा प्रयोगशाला ने एल.ई.डी ल्यूमिनरिज के लिए आंशिक परीक्षण सुविधाएं और एल.ई.डी. मॉड्यूल के लिए इलेक्ट्रॉनिक कंट्रोल गीयर और एल्यूमीनियम कंडक्टर के ओवरहेड ट्रांसमिशन के लिए आंशिक से पूर्ण उन्नत कोटि की परीक्षण सुविधाओं और सिंचाई के लिए पॉलीइथिलीन पाइप, पॉलीइथिलीन जल संग्रहण टैंकों और रबर के सर्जिकल दस्ताने को विकसित किया गया।

पश्चिम क्षेत्रीय प्रयोगशाला, मुंबई ने विद्युतीय खाद्य मिक्सर के लिए परीक्षण सुविधाओं का सृजन , इलेक्ट्रिकल इंस्टॉलेशन के लिए नाली, पी.वी.सी और एक्स.एल.पी.ई इंसुलेटेड केबलों के लिए आंशिक से पूर्ण परीक्षण सुविधाओं को अपग्रेड किया है।

गुवाहाटी शाखा प्रयोगशाला ने एस्बेस्टस सीमेंट उत्पादों के यांत्रिक मानदंडों के परीक्षण की सुविधाओं को उन्नत किया गया है।

## 7.6 भारतीय मानक ब्यूरो में उपभोक्ता मामलों संबंधी गतिविधियां

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

**कार्यक्रमों का आयोजन निम्नलिखित श्रेणियों के तहत किया गया:**

- i) **उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम:** मानकीकरण, प्रमाणन की अवधारणा का उन्नयन करने और उपभोक्ताओं के बीच गुणवत्ता के प्रति जागरूकता का सृजन करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो के विभिन्न क्षेत्रीय कार्यालयों और शाखा कार्यालयों में जागरूकता कार्यक्रमों का नियमित रूप से आयोजन किया जाता है। देश भर में स्थित भारतीय मानक ब्यूरो के क्षेत्रीय कार्यालयों/शाखा कार्यालयों द्वारा 01 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 के दौरान ऐसे 213 कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।
- ii) **उद्योग-जगत जागरूकता कार्यक्रम:** उद्योगों के बीच मानकीकरण, उत्पाद प्रमाणन, प्रबंधन प्रणालियां प्रमाणन की अवधारणा और भारतीय मानक ब्यूरो की अन्य गतिविधियों का प्रसार करने के लिए 01 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 की अवधि के दौरान 96 उद्योग जागरूकता कार्यक्रम आयोजित किए गए। इन कार्यक्रमों में भाषण और चर्चा शामिल थी। इन कार्यक्रमों के दौरान, विशिष्ट औद्योगिक क्षेत्रों, क्षेत्र में उद्योगों के केन्द्रीकरण के आधार पर, संबंधित मानकों पर भी प्रकाश डाला गया।
- iii) **मानकों के शैक्षणिक उपयोग (ई.यू.एस.) संबंधी कार्यक्रम:** युवा विद्यार्थियों के बीच मानकीकरण की अवधारणा और उसके लाभों का ज्ञान देने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा महाविद्यालयों और तकनीकी संस्थानों के विद्यार्थियों और संकाय के लिए कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं। 01 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 की अवधि के दौरान, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा 51 ई.यू.एस. कार्यक्रमों का आयोजन किया गया।

### विश्व मानक दिवस:

विश्व भर के हजारों विशेषज्ञों, जिन्होंने स्वैच्छिक तकनीकी समझौते विकसित किए जो कि अंतर्राष्ट्रीय या राष्ट्रीय मानकों के रूप में प्रकाशित हुए हैं, के सामूहिक प्रयासों को सम्मान देने के लिए प्रत्येक वर्ष पूरे विश्व भर में विश्व मानक दिवस मनाया जाता है।

भारतीय मानक ब्यूरो, जो कि भारत की राष्ट्रीय मानक इकाई है, द्वारा अंतर्राष्ट्रीय मानक संगठन (आई.एस.ओ.), अंतर्राष्ट्रीय इलेक्ट्रोटेक्निकल आयोग (आई.ई.सी.) और अंतर्राष्ट्रीय दूरसंचार संघ (आई.टी.यू.) द्वारा निर्धारित

विषयों पर देश के विभिन्न स्थानों पर सेमिनारों/सम्मेलनों के आयोजन की व्यवस्था कर विश्व मानक दिवस को मनाया गया।

इस वर्ष का विषय था:

### 7.7 अंतर्राष्ट्रीय मानक और चतुर्थ औद्योगिक क्रान्ति

इस वर्ष भारतीय मानक ब्यूरो ने पूरे देश में स्थित अपनी शाखाओं और क्षेत्रीय कार्यालयों में इस समारोह को मनाया। औद्योगिक क्रान्ति 4.0 के विभिन्न पहलुओं पर प्रमुख शैक्षणिक संस्थानों में चार अवनिका सेमिनारों का आयोजन किया गया:

स्मार्ट एनर्जी स्टोरेज	: इंडियन इंस्टीट्यूट ऑफ साइन्स, बैंगलोर
स्मार्ट मेन्यूफैक्चरिंग एंड ब्लॉकचेन	: आई.आई.टी., बॉम्बे
ग्रीन टेक्नोलॉजी एंड सस्टेनबिलिटी	: आई.आई.टी., गुवाहाटी
5जी कम्युनिकेशन- ड्राइविंग दि फ्र्यूचर	: आई.आई.टी., कानपुर

सेमिनारों के इस श्रंखला का समापन 15 नवम्बर, 2018 को दिल्ली में एक सेमिनार के साथ हुआ, जिसमें विश्व मानक दिवस से संबन्धित विषयों पर तकनीकी सत्र और पैनल चर्चा शामिल थे। इस कार्यक्रम का उदघाटन श्री रामविलास पासवान, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, भारत सरकार द्वारा श्री सी.आर.चौधरी, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण राज्य मंत्री, भारत सरकार की गरिमामयी उपस्थिति में किया गया था।



बीआईएस, नई दिल्ली में 15 नवंबर, 2017 को विश्व मानक दिवस समारोह का आयोजन किया गया

- i) **सिटिजन चार्टर:** भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.) की गतिविधियों और सुनिश्चित समय मानदंड जिसके अंदर भारतीय मानक ब्यूरो सेवाएं देने का प्रयास करता है, का ब्यौरा देते हुए, सिटिजन चार्टर तैयार किया गया है। सिटिजन चार्टर को कार्यान्वित किया गया है और उसकी निगरानी की जा रही है।
- ii) **सार्वजनिक शिकायत संबंधी गतिविधि:** भारतीय मानक ब्यूरो को ब्यूरो द्वारा प्रमाणित उत्पादों, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा दी गई सेवाओं और भारतीय मानक ब्यूरो के प्रक्रियात्मक पहलुओं पर ई-मेल, हार्डकापी, वेब पोर्टल और मोबाइल एप पर शिकायतें/विवाद प्राप्त होते हैं जिनका विश्लेषण, जांच, रिकार्ड और निपटान किया जाता है। इसके अलावा, भारतीय मानक ब्यूरो को सी.पी. ग्राम (सी पी जी आर ए एम एस) पोर्टल के जरिए भी उपभोक्ताओं से शिकायतें प्राप्त होती हैं। सी.पी. ग्राम पर कार्रवाईयां की जाती हैं और की गई कार्रवाई की रिपोर्ट को उपभोक्ता की सूचना के लिए अपलोड किया जाता है। 01 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 तक की अवधि के दौरान, उत्पाद गुणवत्ता के संबंध में 186 शिकायतें, 130 विविध शिकायतें, और सी.पी.ग्राम पर 277 शिकायतें प्राप्त हुई हैं। इस अवधि के दौरान उत्पाद गुणवत्ता के संबंध में 140 शिकायतों, 145 विविध शिकायतों और सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस. पर प्राप्त 264 शिकायतों का निपटान किया गया।
- iii) **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। 01 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 की अवधि के दौरान विभिन्न स्रोतों के जरिए प्राप्त 162 शिकायतों के आधार पर बी.आई.एस. मानक चिह्न के दुरुपयोग करने वाली फर्मों के विरुद्ध भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा देश भर में खोज और जब्ती के 135 अभियान सफलतापूर्वक चलाए गए। आई.एस.आई. चिह्न का दुरुपयोग करने वाले धोखेबाज विनिर्माताओं के बारे में उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता उत्पन्न करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा प्रवर्तन के लिए मारे गए छापों का व्यापक रूप से प्रचार करने हेतु प्रेस विज्ञप्तियां भी जारी की जाती हैं।

## 7.8 प्रशिक्षण सेवाएं

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

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

(i) वित्तीय वर्ष 2017-18 के दौरान विकासशील देशों के लिए प्रयोगशाला गुणवत्ता प्रबंधन प्रणालियों पर 8वां अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम

विदेश मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आई.टी.ई.सी. स्कीम के तहत दी गई वित्तीय सहायता से 'प्रयोगशाला गुणवत्ता प्रबंधन प्रणालियों' के संबंध में दिनांक 05 फरवरी – 23 फरवरी, 2018 के दौरान आयोजित किए गए 15वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम में 24 विकासशील देशों से 33 प्रतिभागियों ने भाग लिया।

(ii) वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान विकासशील देशों के लिए प्रबंधन प्रणालियों पर 15वां अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम

विदेश मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आई.टी.ई.सी. स्कीम के तहत दी गई वित्तीय सहायता से 'प्रबंधन प्रणालियों' के संबंध में दिनांक 10 सितंबर – 04 अक्तूबर, 2018 के दौरान आयोजित किए गए 15वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम में 21 विकासशील देशों से 34 प्रतिभागियों ने भाग लिया।



(iii) वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान विकासशील देशों के लिए मानकीकरण एवं गुणवत्ता आश्वासन पर 51वीं अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम

विदेश मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आई.टी.ई.सी. स्कीम के तहत दी गई वित्तीय सहायता से दिनांक 22 अक्टूबर – 14 दिसंबर, 2018 के दौरान 'मानकीकरण एवं गुणवत्ता आश्वासन' के संबंध में आयोजित किए गए 51वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम में 31 विकासशील देशों से 31 प्रतिभागियों ने भाग लिया।



**(iv) वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान विकासशील देशों के लिए प्रयोगशाला गुणवत्ता प्रबंधन प्रणालियों पर 9वां अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम**

विदेश मंत्रालय, भारत सरकार द्वारा आई.टी.ई.सी. स्कीम के तहत दी गई वित्तीय सहायता से दिनांक 04 फरवरी – 22 फरवरी, 2019 के दौरान ‘प्रयोगशाला गुणवत्ता प्रबंधन प्रणालियों’ के संबंध में आयोजित किए गए 9वें अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम में 22 विकासशील देशों से 32 प्रतिभागियों ने भाग लिया।

**(v) वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान उद्योगों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम**

मानकीकरण के राष्ट्रीय प्रशिक्षण संस्थान द्वारा 01 जनवरी, 2018 से 31 दिसम्बर, 2018 की अवधि के दौरान, उद्योग जगत और उपभोक्ता संरक्षण संगठनों के 3460 भागीदारों के लिए उपभोक्ता जागरूकता के 4 कार्यक्रमों सहित 68 ऑफ – कैम्पस कार्यक्रमों और 119 खुले ऑन-कैम्पस कार्यक्रमों का आयोजन किया गया। इसके अतिरिक्त, तकनीकी समिति के सदस्यों के लिए 3 कार्यक्रम और डी.एम कार्यालय, ईटावा, उत्तर प्रदेश सरकार इत्यादि के लिए दिसम्बर, 2018 में “ठोस एवं तरल अपशिष्ट प्रबंधन” पर एक प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किया गया।

उद्योगों के लिए निम्नलिखित मुख्य प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए :

1. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001: 2015 के अनुसार गुणवत्ता प्रबंधन प्रणालियों पर मुख्य लेखापरीक्षा पाठ्यक्रम
2. आई.एस./आई.एस.ओ. 9001: 2015 के अनुसार क्यू.एम.एस पर जागरूकता और आंतरिक लेखा परीक्षा
3. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001: 2015 के अनुसार पर्यावरण प्रबंधन प्रणालियों पर लीड ऑडिटर कोर्स
4. आई.एस./आई.एस.ओ. 14001: 2015 के अनुसार ई.एम.एस पर जागरूकता और आंतरिक लेखा परीक्षा
5. आई.एस. 18001: 2007 के अनुसार व्यावसायिक स्वास्थ्य और सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली पर लीड ऑडिटर कोर्स
6. आई.एस. 18001: 2007 के अनुसार ओ.एच.एस.एम.एस. पर आंतरिक लेखा परीक्षा प्रशिक्षण पाठ्यक्रम
7. आई.एम.एस (एकीकृत क्यू.एम.एस, ईएमएस, ओ.एच.एस.एम.एस.) पर आंतरिक लेखा परीक्षा प्रशिक्षण पाठ्यक्रम
8. आई.एस./आई.एस.ओ. 22000: 2018 के अनुसार खाद्य सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली पर ट्रांजिशन संक्रमण पाठ्यक्रम
9. आई.एस. 15700: 2005 के अनुसार सेवा गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
10. आई.एस./आई.एस.ओ. 50001 एनर्जी मैनेजमेंट सिस्टम पर जागरूकता
11. आई.एस. / आई.सी. / आई.एस.ओ. 17025 के अनुसार प्रयोगशाला गुणवत्ता प्रबंधन और आंतरिक लेखा परीक्षा
12. आई.एस. / आई.सी. / आई.एस.ओ. 17025: 2017 के अनुसार प्रयोगशाला गुणवत्ता प्रबंधन पर ट्रांजिशन से प्रशिक्षण कार्यक्रम
13. आई.एस./आई.एस.ओ 15189 के अनुसार चिकित्सा प्रयोगशालाएं गुणवत्ता प्रणाली और आंतरिक लेखा परीक्षा
14. माप अनिश्चितता

15. माप अनिश्चितता और अंतर प्रयोगशाला समानता-दक्षता परीक्षण पर एकीकृत प्रशिक्षण कार्यक्रम।
16. "ठोस तरल अपशिष्ट प्रबंधन" पर जागरूकता प्रशिक्षण कार्यक्रम।
- 17 अंतर प्रयोगशाला समानता / दक्षता परीक्षण और स्कोर का मूल्यांकन
18. भारतीय मानक ब्यूरो के आवेदकों के लिए प्रमाणन प्रक्रिया
19. लाइसेंसधारियों के लिए उत्पाद प्रमाणन चिन्ह योजना का संचालन
20. सीमेंट, पैकबंद पेयजल इत्यादि के परीक्षण के लिए उत्पाद विशिष्ट प्रशिक्षण।



दिनांक 27 नवम्बर, 2018 को भोपाल में भारतीय मानक ब्यूरो के आवेदकों/  
लाइसेंसधारियों के लिए उत्पाद प्रमाणन के संचालन के तरीकों पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।

**(iv) वित्तीय वर्ष 2018-19 के दौरान भारतीय मानक ब्यूरो के कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम**

01 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 अवधि के दौरान, विशेष रूप से भारतीय मानक ब्यूरो के 1047 अधिकारियों के लिए 36 कार्यक्रम आयोजित किए गए, जिनमें निम्नलिखित शामिल हैं:

1. आई.एस./आई.एस.ओ./आ.ई.सी. 17025: 2017 के अनुसार निट्स, नोएडा में आयोजित ट्रांजिशन प्रशिक्षण कार्यक्रम
2. आई.एस./आई.एस.ओ./आ.ई.सी. 17025 के अनुसार ई.आर.ओ, कोलकाता में आयोजित प्रयोगशाला गुणवत्ता प्रबंधन प्रणाली और आंतरिक गुणवत्ता लेखापरीक्षा
3. आई.एस./आई.एस.ओ 9001: 2015 के अनुसार निट्स, नोएडा में क्यू.एम.एस. पर ट्रांजिशन प्रशिक्षण प्रोग्राम
4. निट्स, नोएडा में सदस्य सचिवों का कौशल संवर्धन प्रशिक्षण
5. बी.आई.एस मुख्यालय में प्रथम प्रत्युत्तरदाता द्वारा अविलंब जीवन सहयोग पर प्रशिक्षण
6. निट्स, नोएडा में आयोजित सदस्य सचिवों के मानकीकरण / कौशल संवर्धन प्रशिक्षण पर उन्मुखीकरण पाठ्यक्रम

7. निट्स, नोएडा में आयोजित प्रयोगशाला अधिकारियों के लिए उन्मुखीकरण पाठ्यक्रम
8. एन.आर.ओ, चंडीगढ़ में आयोजित बी.आई.एस कर्मचारियों के लिए सीमेंट का परीक्षण और उत्पाद प्रमाणन
9. आई.एस./आई.एस.ओ 14001 के अनुसार ई.आर.ओ, कोलकाता में ई.एम.एस पर ट्रांजिशन प्रशिक्षण कार्यक्रम
10. एस.आर.ओ., चेन्नई में सी.सी.एस आचरण नियमों, छुट्टी के नियमों, एल.टी.सी., परिवहन भत्ता संबंधी नियमों, चिकित्सानियमों, जी.एफ.आर., वेतन निर्धारण, एम.ए.सी.पी., पेंशन, स्थापना नियमों और अन्य कार्यालयी प्रक्रियाओं(ग्रेड ख एवं ग) पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
11. निट्स, नोएडा में आयोजित ओ.एच.एस.एम.एस. पर ट्रांजिशन पाठ्यक्रम
12. ई.आर.ओ, कोलकाता में माप अनिश्चितता पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
13. निट्स नोएडा में सड़क यातायात प्रबंधन प्रणाली पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
14. डब्ल्यू.आर.ओ, मुंबई में हॉलमार्किंग पर प्रशिक्षकों के प्रशिक्षण कार्यक्रम
15. डब्ल्यू.आर.ओ, मुंबई में सुरक्षात्मक सतर्कता, विभागीय जांच और अनुशासनात्मक मामलों पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
16. निट्स, नोएडा में युवा पेशेवरों के लिए अनुस्थापन प्रशिक्षण पाठ्यक्रम
17. आई.एस.ओ 22000: 2018 के अनुसार निट्स, नोएडा में आयोजित एफ.एस.एम.एस. में ट्रांजिशन
18. निट्स, नोएडा में निजी सचिव के लिए "सॉफ्ट स्किल्स सहित कौशल संवर्धन" पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
19. ई.आर.ओ, कोलकाता में आयोजित ग्रेड 'क' अधिकारियों के लिए उत्पाद प्रमाणन पर पुनश्चर्या पाठ्यक्रम
20. निट्स, नोएडा में आयोजित एल.डी.सी.ई परीक्षा 2018 के लिए अनुभाग अधिकारी / निजी सचिव का प्रशिक्षण
21. निट्स, नोएडा में ग्रेड 'ख' और 'ग' के कर्मचारियों के लिए मानकीकरण पर पुनश्चर्या पाठ्यक्रम
22. निट्स, नोएडा में ग्रेड 'क' अधिकारियों के लिए प्रबंधन परिवर्तन पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।



दिनांक 27-29 जुलाई 2018 को निट्स, नोएडा में "सड़क यातायात सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली" पर प्रशिक्षण कार्यक्रम

(v) एन.आई.टी.एस. द्वारा विकसित किए गए नए कार्यक्रम

1. प्रथम प्रत्युत्तरदाता द्वारा अविलंब जीवन सहयोग पर प्रशिक्षण
2. "ठोस तरल अपशिष्ट प्रबंधन" पर जागरूकता प्रशिक्षण कार्यक्रम।
3. गुणवत्ता पहल क्यों विफल हुआ।
4. सड़क यातायात सुरक्षा प्रबंधन प्रणाली पर प्रशिक्षण कार्यक्रम।
5. शैक्षिक संगठनों के लिए प्रबंधन प्रणाली।
6. " सॉफ्ट स्किल्स सहित कौशल संवर्धन " पर प्रशिक्षण कार्यक्रम
7. माप अनिश्चितता और अंतर प्रयोगशाला समानता / दक्षता परीक्षण पर एकीकृत प्रशिक्षण कार्यक्रम।
8. प्रबंधन परिवर्तन संबंधी प्रशिक्षण कार्यक्रम।
9. निट्स, नोएडा में डिप्लोमा और विज्ञान स्नातक के लिए अनुस्थापन कार्यक्रम।
10. युवा पेशेवरों के लिए अनुस्थापन प्रशिक्षण पाठ्यक्रम

### 7.9 सूचना प्रौद्योगिकी

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

क) श्री राम विलास पासवान, माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्री, भारत सरकार द्वारा दिनांक 15 नवंबर, 2018 को विश्व मानक दिवस समारोह के अवसर पर बीआईएस की एक नई वेबसाइट का शुभारम्भ किया गया। इस वेबसाइट को भारत सरकार की वेबसाइट दिशानिर्देशों (जी.आई.जी.डब्ल्यू.) के अनुसार इन-हाउस विकसित किया गया है। वेबसाइट को एन.आई.सी क्लाउड पर परिचालित किया गया है।

वेबसाइटों को स्मार्ट सिटी मानकीकरण और आई.एस.ओ/टी.सी.120 - चमड़े और उसके उपसमितियों पर अंतर्राष्ट्रीय सम्मेलन और बैठकों के लिए भी लॉन्च किया गया है। इन वेबसाइटों ने घटनाओं,पंजीकरण प्रक्रिया, संपर्क बिंदुओं आदि के संबंध में सूचना प्रसार की सुविधा प्रदान करती है।

ख) विभिन्न हितधारकों से प्राप्त प्रतिक्रिया के आधार पर मानक निर्माण गतिविधि के प्रबंधन के लिए सॉफ्टवेयर को संवर्धित किया गया है। यह सॉफ्टवेयर मानकों के निर्माण और उनके संशोधनों में शामिल सभी चरणों को स्वचालित करता है। यह बाह्य प्रयोक्ताओं को सुलभता से प्रासंगिक भारतीय मानकों को खोजने, उन्हें किसी भी प्रकाशित भारतीय मानक या ऑनलाइन माध्यम में व्यापक रूप से प्रसारित दस्तावेज़ पर अपनी टिप्पणी देने के लिए सक्षम बनाता है।

ग) भारतीय मानक ब्यूरो की प्रमुख गतिविधियों को स्वचालित करने के लिए सीडैक, नोएडा द्वारा एक एकीकृत वेब पोर्टल विकसित किया जा रहा है। उत्पाद प्रमाणन स्कीम परियोजना के पहले चरण की शुरुआत 15 मई 2017 को की गई। यह पोर्टल आवेदकों / लाइसेंसों को नए लाइसेंस, नवीनीकरण, समावेश, शुल्क का भुगतान, आदि के लिए ऑनलाइन आवेदन करने में सक्षम बनाता है। भारतीय मानक ब्यूरो इन अनुरोधों को

संसाधित कर सकता है और उनके निर्णय की सूचना ऑनलाइन माध्यम से कर सकता है। पोर्टल को प्रयोक्ता अनुकूलता और उनकी प्रतिक्रियाओं के आधार पर अपग्रेड किया गया है। सभी लाइसेंसधारियों / आवेदकों को निरंतर सहायता प्रदान किया जा रहा है। विदेशी विनिर्माता प्रमाणन, प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन, हॉलमार्किंग और संबंधित उपभोक्ता मामलों की गतिविधियों से संबन्धित मॉड्यूल अभी परीक्षाधीन है।

- घ) अंतर्राष्ट्रीय प्रशिक्षण कार्यक्रम (आई.टी.पी.) के प्रतिभागियों / पूर्व छात्रों के लिए एक पोर्टल लॉन्च किया गया है। यह पोर्टल आई.टी.पी. के प्रतिभागियों / पूर्व छात्रों को खुद को पंजीकृत करने, अन्य पूर्व छात्रों के विवरण देखने, चर्चा मंच पर देखने/टिप्पणी करने/उत्तर देने आदि की सुविधा प्रदान करता है। राष्ट्रीय मानकीकरण प्रशिक्षण संस्थान (एन.आई.टी.एस.) को पूर्व छात्रों के विवरण जोड़ने / उसे संपादित करने, नए पंजीकरण अनुरोधों को मंजूरी देने, चर्चा मंच में विषयों को जोड़ने / संपादित करने, मंचों चर्चा पर देखने / टिप्पणी करने / उत्तर देने आदि के लिए प्रशासनिक सुविधा दी गई है।
- ड) स्मार्ट फोन से शिकायत दर्ज करने के लिए एक एंड्रॉइड मोबाइल ऐप (बीआईएस केअर) चालू की गई है। इस ऐप को प्रयोक्ता के अनुकूल और कुशल बनाने के लिए अपग्रेड किया गया है। यह ऐप गूगल और एम-सेवा ऐप स्टोर से डाउनलोड करने योग्य है।
- च) बीआईएस के विशिष्ट विषयों / स्कीमों पर जानकारी पोस्ट करने और हितधारकों के साथ उपयोगकर्ता के अनुकूल बातचीत के लिए बीआईएस ब्लॉग बनाया गया है।
- छ) बीआईएस की विरासत को प्रदर्शित करने के लिए एक पोर्टल विकसित किया गया है।
- ज) बी.आई.एस में एक वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग सुविधा (वेबएक्स) की शुरुआत की गई है।
- झ) बैंडविड्थ को और मजबूत करने के लिए बी.आई.एस-मुख्यालय में 50 एमबीपीएस लीज की गई लाइन चालू की गई है।
- ञ) तकनीकी व्याख्यान, प्रस्तुतीकरण, भाषण, उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम और बीआईएस में आयोजित अन्य प्रासंगिक घटनाओं के विवरण को बीआईएस कर्मचारियों तक पहुँचने के लिए एक ज्ञान साझाकरण इंटरफ़ेस को शुरू किया गया है। यह बीआईएस को चयनित घटनाओं को सार्वजनिक डोमेन में प्रदर्शित करने में सक्षम बनाता है।

### 7.10 लोक संपर्क

आम उपभोक्ताओं के बीच आई.एस.आई. चिह्न और हॉलमार्क का प्रसार करने के लिए, भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा अनेक प्रचार गतिविधियां आरंभ की गई हैं। चालू वर्ष के दौरान 1 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 तक प्रचार पर 16.763 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई जिसमें से प्रिंट, इलेक्ट्रानिक, आउटडोर तथा डिजिटल मीडिया पर किया गया खर्च क्रमशः 0.993 करोड़ रुपये, 6.38 करोड़ रुपये, 7.49 करोड़ रुपये और 1.9 करोड़ रुपये था।



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

## उपभोक्ता जागरूकता सप्ताह

20-27 अक्टूबर, 2016

एवं

## स्वच्छता पखवाड़ा

16-31 अक्टूबर, 2016

का

# उपभोक्ता मेला

20 अक्टूबर, 2016

में शुभारम्भ

## श्री राम विलास पासवान

केन्द्रीय मंत्री, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण

के कर कमलो द्वारा

## श्री सी.आर. चौधरी

राज्य मंत्री, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण

की गरिमामयी उपस्थिति में किया जायेगा

स्थान: सेंट्रल पार्क, कनॉट प्लेस, नई दिल्ली

समय: प्रातः 11:00 बजे से सायं 07:00 बजे तक

हमेशा याद रखें

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



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

मिठाई के पैसे दे  
डिब्बे के नहीं।



एक जागरूक  
उपभोक्ता ही  
जिम्मेदार उपभोक्ता है।

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

आप अपनी शिकायतें दर्ज कर सकते हैं  
[www.consumerhelpline.gov.in](http://www.consumerhelpline.gov.in)

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

@consaff,  
@Jagograhakjago



### मन की बात

के लिए अपने विचार और सुझाव दें

आपके विचार प्रधानमंत्री कर सकते हैं पूरे देश के साथ साझा

अपनी राय Narendra Modi App पर साझा करें

1992 पर एक मिस्ट कॉल दें

या [www.mygov.in](http://www.mygov.in) पर लॉगइन करें

Google play /narendra modi

App Store /narendra modi

my  
GOV

मेरी सरकार

उपभोक्ता मामले विभाग  
उपभोक्ता मामले, खाद्य और  
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय



सृजनात्मक प्रतिभाओं को आमंत्रण...

# मैस्कॉट, जिंगल व विडियो क्लिप्स

बनाइये

'जागो ग्राहक जागो' -  
उपभोक्ता जागरूकता अभियान के लिए !

## मैस्कॉट

जो एक स्मार्ट और जागरूक  
उपभोक्ता को दर्शाये

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

## जिंगल

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

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

## विडियो क्लिप्स

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

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

### प्रविष्टियों को जमा करना

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

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



### उपभोक्ता मामले विभाग

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



@consaff  
@jagograhakjago

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



## 8. राष्ट्रीय परीक्षण शाला

- भारत सरकार के प्रशासनिक नियंत्रण के तहत वर्ष 1912 से कार्यशील राष्ट्रीय परीक्षणशाला - औद्योगिक, इंजीनियरिंग तथा उपभोक्ता उत्पादों के परीक्षणों तथा गुणता मूल्यांकन के लिए एक प्रमुख प्रयोगशाला है। भारतीय रेलवे द्वारा प्रयोग में लाए जाने वाले विभिन्न उत्पादों की गुणवत्ता की जांच करने के उद्देश्य से सीमित परीक्षण एवं गुणवत्ता मूल्यांकन प्रयोगशाला (मूलतः सरकारी परीक्षण शाला के नाम से मशहूर) के रूप में सौ वर्ष से भी अधिक पुराने इस वैज्ञानिक एवं तकनीकी संस्थान को मूलतः भारतीय रेलवे बोर्ड ने अलीपुर, कोलकाता में स्थापित किया था। एन0टी0एच0 द्वारा प्रथम क्षेत्रीय प्रयोगशाला की स्थापना वर्ष 1963 में मुंबई में की गई और इसके बाद चेन्नई (1975), गाजियाबाद (1977), जयपुर (1994) तथा गुवाहाटी (1996) में प्रयोगशालाएं स्थापित की।
- राष्ट्रीय परीक्षण शाला - 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 परीक्षण शाला, राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय विनिर्देशों या उपभोक्ता मानक विनिर्देशों के अनुरूप वैज्ञानिक तथा इंजीनियरिंग क्षेत्र में परीक्षण प्रमाणपत्र जारी करने का कार्य करता है।
- अपने सक्षम और अनुभवी वैज्ञानिकों के साथ राष्ट्रीय परीक्षण शाला वर्षों से अपनी वैज्ञानिक सेवाओं को व्यापक बनाने में सक्षम रहा है और वर्तमान में यह अपनी कोलकाता, मुंबई, चेन्नई, गाजियाबाद, जयपुर और गुवाहाटी स्थित क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं के माध्यम से औद्योगिक और उपभोक्ता उत्पादों के परीक्षण और गुणता मूल्यांकन, मशीनरी और उपकरणों के अंशांकन और मापन, उद्योग जगत के पेशेवरों को प्रशिक्षण देने के साथ-साथ परीक्षण के तरीकों और मानकीकरण के अनुसंधान तथा विकास के क्षेत्रों में सेवाएं प्रदान कर रहा है। नई पीढ़ी के भारत का निर्माण करने के लिए घरेलू उद्योगों के विकास हेतु, कड़ा गुणता नियंत्रण सुनिश्चित करते हुए, राष्ट्रीय परीक्षण शाला औद्योगिक अनुसंधान और विपणन योग्य उत्पादों के बीच एक महत्वपूर्ण कड़ी का कार्य कर रहा है।

### दिनांक 31.12.2019 की स्थिति के अनुसार स्टॉफ की स्थिति का विवरण

मंत्रालय/विभाग का नाम : उपभोक्ता मामले

कार्यालय/संगठन : राष्ट्रीय परीक्षण शाला

	राजपत्रित	अराजपत्रित	कुल
स्वीकृत	201	514	715
वास्तविक	137	265	402

## 8.1 उपलब्ध सुविधाएं

### निम्नलिखित क्षेत्रों में परीक्षण एवं मूल्यांकन सेवाएं:

- रसायन
- मैकेनिकल
- इलेक्ट्रिकल एवं इलेक्ट्रॉनिक्स
- सिविल इंजीनियरिंग
- गैर-विध्वंसक परीक्षण
- आर.पी.पी.टी. (रबड़, प्लास्टिक, कागज एवं वस्त्र)
- बायोलॉजिकल
- लैम्प एवं फोटोमेट्री

### अंशाकन सेवाएं (एशलान लेवल-II):

- मैकेनिकल मापदंड
- इलेक्ट्रिकल एवं थर्मल मापदंड

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

## 8.2 परीक्षण सुविधाओं का सृजन :

रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र) ने निम्नलिखित नई परीक्षण सुविधाओं को शामिल किया है:

रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता में संस्थापित स्पेक्ट्रोरेडियोमीटर के साथ गोनिओफोटोमर का प्रयोग करते हुए एल.ई.डी लैम्पों एवं ल्यूमिनारिज के लिए परीक्षण सुविधा आरम्भ की गई है। यह सुविधा रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता, भारत सरकार के नियंत्रणाधीन एकमात्र प्रयोगशाला, में उपलब्ध है। इस सुविधा के साथ, अधिकतम आकार के फ्लडलाइट्स, विकर्ण लंबाई में 2000 मिमी तक के ल्यूमिनारिज को आई.एस., सी.आई.ई विनिर्देशों के अनुसार परीक्षण किया जा सकता है। फोटोमीट्रिक, कलर और विद्युत गुणों का भी पता लगाया जा सकता है। इसके अलावा, एन. ए. बी. एल. द्वारा 22-23.12.2018 को सम्पूर्ण कार्यक्षेत्र को कवर किया गया और मूल्यांकन किए गए एल.ई.डी लैम्पों और ल्यूमिनारिज के सुरक्षा परीक्षण किए गए।

रा.प.शा. ( उत्तर पश्चिमी क्षेत्र) ने बीआईएस कार्यक्षेत्र के तहत निम्नलिखित नए परीक्षण सुविधाओं को शामिल किया है:

- कंक्रीट के लिए मोटे और पतले एग्रीगेटा
- सैनिटरी नैपकिन
- सिंचाई के लिए पाली एथिलीन पाइप
- पैकबंद प्राकृतिक खनिज जल
- प्राकृतिक खनिज जल और पैकबंद पेयजल की पैकेजिंग के लिए कंटेनर
- सिरेमिक और मोजेक टाइल्स के साथ उपयोग के लिए गोंदा

रा.प.शा. ( उत्तर पश्चिमी क्षेत्र) ने एन.ए.बी.एल. कार्यक्षेत्र के तहत निम्नलिखित नए परीक्षण सुविधाओं को शामिल किया है:

- सिरेमिक टाइल्स
- सिरेमिक और मोजेक टाइल्स के साथ उपयोग के लिए गोंदा
- खोखले और ठोस कंक्रीट ब्लॉक
- ऑटोक्लेव्ड सेलुलर (वातित) ब्लॉक
- फाइबर सीमेंट फ्लैट शीट
- पैकबंद पेयजल के लिए कंटेनर
- घुमावदार तारें –अल्युमिनियम/तांबा (गोला, आयताकार, इनामेल्ड / इंसुलेटेड / पेपर कवर सहित)
- कोयला, पेट कोक, एन्थ्रेसाइट, लिग्नाइट और बिटुमेन
- इनामेल पेंट
- खाद्य पैकेजिंग सामग्री
- पैकबंद पेयजल/ पैकबंद प्राकृतिक खनिज जल के लिए 2,4-डी, आईसोप्रोटुरोन, पी.ए.एच. और पी.सी.बी.।

रा.प.शा. (दक्षिण क्षेत्र) ने निम्नलिखित नए परीक्षण सुविधाओं को अपने शाखा में शामिल किया है:

- आई.ई.सी.- 60754-2 के अनुसार विद्युत और ऑप्टिकल फाइबर केबल निर्माण से लिए गए सामग्री के ज्वलन और प्रवाहकत्व और अम्लता (पी.एच. माप) के निर्धारण हेतु प्रयुक्त जीरो हेलोजेन परीक्षण उपकरण।
- आई. एस. 4246: 2002 घरेलू गैस चूल्हों के लिए लिक्विफाईड पेट्रोलियम गैस हेतु सम्पूर्ण परीक्षण गतिविधि (ज्वलन संबंधी परीक्षण को छोड़ कर) को रा.प.शा. (दक्षिण क्षेत्र) में शुरू किया गया है।

रा.प.शा. (उत्तर क्षेत्र) ने निम्नलिखित नए परीक्षण सुविधाओं को अपने शाखा में शामिल किया है:

- विद्युत विभाग द्वारा एस.एम.सी बोर्डों और डिस्ट्रिब्यूशन बक्सों की परीक्षण सुविधा
- वितरण प्रणाली के लिए कंडक्टर्स परीक्षण सुविधा
- 10 एमवीए तक के ट्रांसफार्मर के लिए ऑनसाइट परीक्षण सुविधा।
- रासायनिक प्रयोगशाला द्वारा ट्रांसफार्मर ऑयल में टी.ए.एन और टी.बी.एन के लिए परीक्षण सुविधा।
- रासायनिक प्रयोगशाला द्वारा ट्रांसफार्मर ऑयल में नमी विश्लेषण के लिए परीक्षण सुविधा।
- रासायनिक प्रयोगशाला द्वारा कोयला परीक्षण सुविधा का कैलोरी मान विकसित किया गया है।

### 8.3 भौतिक उपलब्धियां:

#### 8.3.1 भूमि और भवन के तहत

##### 1. रा.प.शा. (पश्चिम क्षेत्र), मुंबई में जी + 4 चरण- II भवन के संबंध में जारी निर्माण कार्य :

रा.प.शा. (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 बनाने हेतु, रा.प.शा. (पश्चिम क्षेत्र), मुंबई में जी + 4 चरण- II भवन के निर्माण की परिकल्पना 12 वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान की गई थी। सी.पी.डब्ल्यू.डी. ((पश्चिम क्षेत्र), मुंबई द्वारा 25.26 करोड़ रुपये का अनुमान प्रस्तुत किया गया था और इसे एस.एफ.सी द्वारा अनुमोदित किया गया था। वर्तमान वित्तीय वर्ष सी.पी.डब्ल्यू.डी. ((पश्चिम क्षेत्र), मुंबई द्वारा सूचित) के दौरान भवन को पूरा कर दिया जाएगा और उन्हें सौंपा जा सकता है।



2. रा.प.शा. (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई में इंपल्स वोल्टेज प्रयोगशाला के जारी निर्माण कार्य :

रा.प.शा. (दक्षिण क्षेत्र), चेन्नई में इंपल्स वोल्टेज प्रयोगशाला का निर्माण, हाई वोल्टेज लाइन सामग्री के परीक्षण के लिए सुविधाएं बनाने के उद्देश्य से 12 वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान परिकल्पना की गई थी। सी.पी.डब्ल्यू.डी. द्वारा 6.62 करोड़ रुपये का अनुमान प्रस्तुत किया गया था और इसे एस.एफ.सी द्वारा अनुमोदित किया गया था। निर्माण की प्रक्रिया वर्ष 2014-15 के दौरान शुरू हुई। भवन चालू वित्तीय वर्ष (सी.पी.डब्ल्यू.डी. द्वारा सूचित किया गया ) के दौरान पूरा होने की उम्मीद है।



8.4 राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पूर्ववर्ती दो वर्षों सहित) में व्यय (योजनागत एवं गैर योजनागत) का व्यय निम्नानुसार है:-

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

क्रम सं.	2016-17 ( 31 मार्च, 2017 तक)			2017-18 ( 31 मार्च, 2018 तक)			2018-19 ( 31 मार्च, 2019 तक)		
	योजनागत	गैर-योजनागत	कुल	योजनागत +प्रमुख कार्य	गैर- योजनागत	कुल	योजनागत +प्रमुख कार्य	गैर- योजनागत	कुल
1.	985.02	3296.96	4281.98	1721.58	3447.44	5169.03	2205.83	4503.90	6709.73

### 8.5 कार्य-निष्पादन:

#### 8.5.1 पूर्ववर्ती दो वर्षों सहित, वर्ष 2018-19 में अर्जित राजस्व:

(लाख रुपये में)

क्र. सं.	2016-17	2017-18	2018-19 (मार्च 2019 तक)
1	2109.76	2148.27	2392.86

#### 8.5.2 परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या और अर्जित राजस्व:

2016-17		2017-18		2018-19 (मार्च 2019 तक)	
परीक्षण किए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व लाख रुपये में	परीक्षण किए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व लाख रुपये में	परीक्षण किए नमूनों की संख्या	अर्जित राजस्व लाख रुपये में
29037	2109.76	24073	2148.27	24377	2395.85

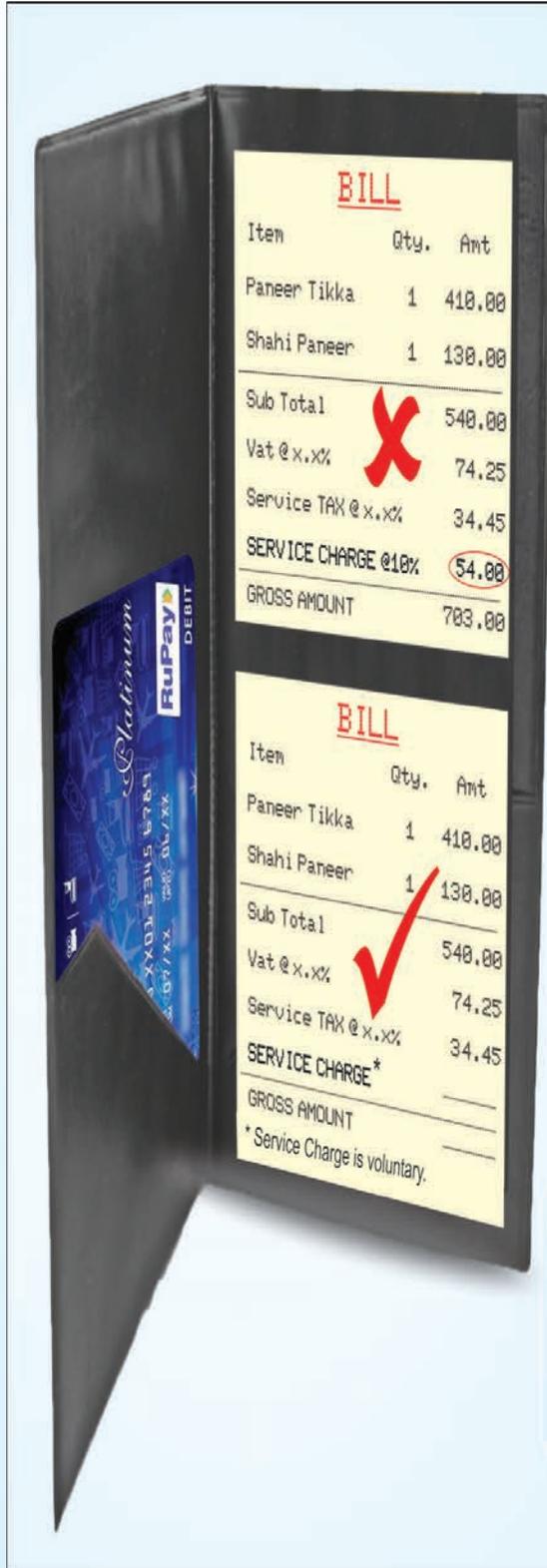
#### 8.5.3 वर्तमान वर्ष एवं विगत दो वर्षों के खर्च से संबंधित उपलब्धियां:

(लाख रुपए में)

2016-17			2017-18			2018-19 (मार्च 2019 तक)		
गैर-योजनागत व्यय	अर्जित राजस्व	गैर-योजनागत व्यय के लिए राजस्व का %	गैर-योजनागत व्यय	अर्जित राजस्व	गैर-योजनागत व्यय के लिए राजस्व का %	गैर-योजनागत व्यय	अर्जित राजस्व	गैर-योजनागत व्यय के लिए राजस्व का %
3296.96	2109.76	63.99	3447.44	2148.27	62.31	4503.90	2395.85	53.2

## 8.6 रा.प.शा. द्वारा प्रदान की जाने वाली प्रमुख परीक्षण और गुणवत्ता मूल्यांकन सेवा:

- एन.टी.एच की इलेक्ट्रिकल प्रयोगशाला में विभिन्न सरकारी विभागों और सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों के लिए एल.ई.डी स्ट्रीट लाइट, फ्लड लाइट, पैनल लाइट, ट्यूब, बल्ब आदि का परीक्षण किया जाता है।
- संदर्भित आईएस कोड के अनुसार "पेपर परीक्षण" की पूर्ण परीक्षण सुविधा का सृजन किया गया।
- पश्चिम बंगाल सरकार के जूते, बैग, कपड़ा, सेनेटरी पैड आदि संदर्भित वस्तुओं का आई. एस. कोड के अनुसार आर.पी.पी.टी. प्रयोगशाला में परीक्षण किया गया।
- बेली फ्लेक्सिंग और सत्र आसंजन परीक्षण के संबंध में जूतों के परीक्षण की नई परीक्षण सुविधा का आर.पी.पी.टी प्रयोगशाला में सृजन।
- पश्चिम बंगाल के सभी विनिर्माताओं / वितरकों से कंट्री स्पिरिट और आई.म.एफ.एल. के विभिन्न ब्रांडों के नमूनों, को  $20^{\circ} C$  पर अल्कोहल प्रतिशत ( $v/v$ ) सहित  $0.5^{\circ} C$  के अंतराल पर तापमान  $5$  से  $50^{\circ} C$  पर घनत्व तापमान चार्ट की तैयारी के लिए, अतिरिक्त आबकारी आयुक्त, पश्चिम बंगाल सरकार के दिनांक 25/05/2018 के अनुरोध (पत्र संख्या सी / -91 ई) के अनुसार, रा.प.शा. (पूर्वी क्षेत्र), साल्ट लेक की रासायनिक प्रयोगशाला में थोक में प्राप्त हुआ है। कंट्री स्पिरिट और आई.म.एफ.एल. की रिपोर्ट संबंधित वितरकों / निर्माताओं को भेज दी गई है।
- रा.प.शा. (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद ने सरकारी हाई स्कूल, कादीपुर, गुरुग्राम, हरियाणा के लिए सामग्री की गुणवत्ता का मूल्यांकन किया है।
- रा.प.शा. (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद ने निम्नलिखित गांवों में पीने के पानी की गुणवत्ता पर जागरूकता कार्यक्रम चलाए हैं। i) गांव- रसूलपुर, ढोलरी, जिला- मेरठा ii) गाँव- पसौदा, जिला-गाजियाबाद iii) गाँव- रईसपुर, जिला-गाजियाबाद।
- रा.प.शा. (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद ने गाजियाबाद के आस-पास के विभिन्न इंजीनियरिंग कॉलेजों के छात्रों के लिए भारत में वर्तमान गुणवत्ता प्रथाओं के परिदृश्य पर एक संगोष्ठी का आयोजन किया है।
- रा.प.शा. (उत्तर पश्चिम क्षेत्र), ने आई.एस. 15392 के अनुसार खाद्य पैकेजिंग सामग्री के लिए एल्यूमीनियम और एल्यूमीनियम खुले फोइल का परीक्षण किया। करेंसी नोट सॉर्टिंग मशीन के लिए प्रदर्शन परीक्षण किया गया। कृषि विभाग, पंजाब से प्राप्त जैव उत्पादों के 10 नमूनों का परीक्षण किया गया। डिलाइट फिल्ट्रेशन प्राइवेट लिमिटेड, दिल्ली के आर.ओ. इकाई के पानी का परीक्षण किया गया। सीबीआई, जोधपुर के 12 ब्लास्ट नमूनों का भौतिक परीक्षण किया गया। सोजित एल एंड टी, जयपुर के 54 ब्लास्ट नमूनों का भौतिक परीक्षण किया गया।
- कौटिल्य इंस्टीट्यूट ऑफ टेक्नोलॉजी एंड इंजीनियरिंग, सीतापुर, जयपुर के दो कर्मियों को मोटे और पतले एग्रीगेट के भौतिक परीक्षण हेतु प्रशिक्षित किया गया।



## 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



### उपभोक्ता मामले विभाग

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

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



@consaff



@jagograhakjago



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

## अध्याय-9

### 9. 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
- ङ) विधिक मापविज्ञान (अंकीकरण) नियम, 2011
- च) भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान नियम, 2011
- छ) विधिक मापविज्ञान (सरकार द्वारा अनुमोदित परीक्षण केंद्र) नियम, 2013

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

विधिक मापविज्ञान (बाट तथा माप) कानूनों का प्रवर्तन राज्य सरकार द्वारा किया जाता है। विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 के माध्यम से सरकार यह सुनिश्चित करती है कि लेन-देने 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 विनियमन 'पूर्व पैकशुदा' रूप में वस्तुओं की बिक्री को भी विनियमित करते हैं। विधिक माप विज्ञान (पैकबंद वस्तुएं) नियम, 2011 की अपेक्षा के अनुसार उपभोक्ताओं के हितों के सुरक्षापायों के लिए पैकेजों पर कतिपय बुनियादी जानकारी नामतः विनिर्माता/आयातक/पैककर्ता का नाम, वस्तु का सामान्य अथवा जैनेरिक नाम, निबल मात्रा, वह माह/वर्ष जिसमें वस्तु विनिर्मित/पूर्व-पैकबंद/आयात किया गया है तथा पैकेज की खुदरा बिक्री कीमत एवं पैकेजों पर ग्राहक सेवा केंद्र के विवरण इत्यादि की घोषणा करना अनिवार्य है। नियमों में

आयातकर्ताओं के लिए आयातित पैकेजों पर भी घरेलू पैकेजों की तर्ज पर ही कुछ बुनियादी घोषणाएं करना अपेक्षित है।

### 9.1 क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं

(i) 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 है। प्रयोगशालाएं राज्यों के विधिक मानकों का सत्यापन, तोलन और मापन उपकरणों का अंशाकन, तोलन और मापन उपकरणों का मॉडल अनुमोदन परीक्षण, बाट तथा माप संबंधी प्रशिक्षण एवं सेमिनारों हेतु उपयुक्त यथार्थता के लिए निर्देशित मानकों को बनाए रखती है। प्रत्येक प्रयोगशाला क्षेत्र के उद्योगों को अंशाकन सेवाएं प्रदान करती है।

निष्पादन रिपोर्ट **अनुलग्नक-1** पर दी गई है।

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

### 9.2 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।

### 9.3 11वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान किए गए कार्य

विभाग ने अहमदाबाद, भुवनेश्वर, बंगलौर, फरीदाबाद, गुवाहाटी स्थित क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं तथा रांची स्थित भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान के आधुनिकीकरण के लिए योजनाएं चलाई हैं जिनमें राज्यों तथा संघ राज्य क्षेत्रों के प्रवर्तन अधिकारियों को प्रशिक्षण प्रदान किया जाता है। अहमदाबाद, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और बंगलौर स्थित क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालों में फ्लोमीटर के परीक्षण/अंशाकन की सुविधा स्थापित कर दी गई है।

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

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

#### 9.4 12वीं पंचवर्षीय योजना

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

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

- गौण/कार्यशील मानक प्रयोगशालाओं, अनुसंधान और विकास केंद्र, सी.एल.एम. कार्यालय के निर्माण के लिए सहायता अनुदान रिलीज किया गया।
- उपकरण सहायता: राज्यों को गौण/कार्यशील मानक बाट और माप और मोबाइल वेब्रिज परीक्षण किटें प्रदान की गईं।
- क्षमता निर्माण: विभिन्न प्रशिक्षण संस्थानों में विधिक मापविज्ञान अधिकारियों का प्रशिक्षण दिया गया।
- स्कीम का परिव्यय- 270 करोड़ रुपये
- रिलीज की गई राशि- सहायता अनुदान - 73 करोड़ रु., मशीनरी और उपकरण - 48 करोड़ रुपये; क्षमता निर्माण - 5.23 करोड़ रुपये।
- कुल रिलीज : 126.21 करोड़ रुपये

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

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

#### 9.5 वर्ष 2017-20 के दौरान

छत्रक (अम्ब्रेला) स्कीम ‘विधिक मापविज्ञान विनियमन एवं प्रवर्तन का सुदृढीकरण’ के तहत निम्नलिखित संघटकों के साथ “विधिक मापविज्ञान और गुणत्ता 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 2018-19 के दौरान 6.92 करोड़ रुपये का अनुदान रिलीज किया गया।

### 9.6 समय प्रसार:

भारत में, सात आधार इकाइयों में से एक, समय प्रसार को केवल एक स्तर पर बनाए रखा जा रहा है जो कि राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली में है। 2016 में मंत्रिमंडल सचिवालय द्वारा गठित विज्ञान और प्रौद्योगिकी पर सचिवों का समूह ने यह 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, बेंगलुरु, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी में स्थित विधिक मापविज्ञान (एल.एम.) की पांच प्रयोगशालाओं के माध्यम से भारतीय मानक समय का प्रसार करने का निर्णय लिया है, और इसके लिए 100 करोड़ रुपये का बजट का प्रावधान किया गया है। भारतीय मानक समय के प्रसार हेतु एटोमिक घड़ियों की स्थापना की परियोजना को क्रियान्वित करने के लिए सी.एस.आई.आर.- एन.पी.एल के साथ एक समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए हैं।

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

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

### 9.7 आईएसओ: 9001 प्रमाणीकरण

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

### 9.8 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 और 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।

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



## सजग रहें। सावधान रहें।

जब सड़क पर हों।  
अपनी और दूसरों की सुरक्षा सुनिश्चित करें



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

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

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



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

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

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन नम्बर

**1800-11-4000**

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

## 10. आर्थिक प्रभाग

### 10.1 मूल्य निगरानी कक्ष

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, पी0एम0सी0 का कार्य देशभर के 18 केन्द्रों से 14 आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की निगरानी रखना था। इसकी स्थापना से लेकर 21 वर्षों की अवधि के दौरान पी0एम0सी0 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 109 हो गई है। पी0एम0सी0 द्वारा निगरानी की जाने वाली 22 वस्तुओं में पांच मद समूह - अर्थात् अनाज (चावल एवं गेहूं), दालें (चना, तूर, उड़द, मूंग, मसूर), खाद्य तेल (मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सोया ऑयल, सूरजमुखी का तेल, पॉम ऑयल), सब्जियां (आलू, प्याज, टमाटर) और अन्य वस्तुएं (आटा, चीनी, गुड़, दूध, चाय एवं नमक) शामिल हैं। देश भर में स्थित 109 मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्रों की सूची अनुलग्नक-I में और 22 आवश्यक खाद्य वस्तुओं के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य अनुलग्नक-II में दिए गए हैं।

**10.1.2** 109 केन्द्रों से संकलित की गई जानकारी के आधार पर 22 आवश्यक वस्तुओं के खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य प्रतिदिन शाम 5:00 बजे तक रिलीज की जाती है। मूल्य संबंधित आंकड़ों को विभाग की वेबसाइट <http://fcamin.nic.in>, जिसे नियमित रूप से अद्यतन बनाया जाता है, पर देखा जा सकता है। रिपोर्ट में निम्नलिखित को शामिल किया जाता है:

- 22 आवश्यक वस्तुओं का तुलनात्मक थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- आवश्यक वस्तुओं का अखिल भारतीय दैनिक औसत मूल्य।
- 109 चुनिन्दा केन्द्रों पर आवश्यक खाद्य वस्तुओं का थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- पखवाड़े के दौरान 109 केन्द्रों पर चुनिन्दा 22 आवश्यक वस्तुओं के उतार-चढ़ाव सहित दैनिक थोक बिक्री एवं खुदरा बिक्री मूल्य।
- प्रतिदिन ई-मेल द्वारा नेशनल कॅमोडिटी एक्सचेंज से संकलित सात वस्तुओं अर्थात् चना, गेहूं, मक्का, सरसों के बीज, चीनी, सोया ऑयल तथा पॉम ऑयल के स्पॉट एवं भावी मूल्य।

**10.1.3** वर्ष 2018-19 के दौरान, दैनिक आधार पर मूल्य निगरानी के अतिरिक्त पी0एम0सी0 द्वारा निम्नलिखित कार्यों का निष्पादन भी किया गया:

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

(क) पी.एम.सी., भारत के 109 रिपोर्टिंग केन्द्रों से प्राप्त मूल्य आंकड़ों की पुनरीक्षा और विश्लेषण करता है। इससे चुनिन्दा खाद्य वस्तुओं की कीमतों की प्रवृत्तियों के संबंध में मंत्रिमंडल समिति/सचिवों की समिति/पी0एम0ओ0 के

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

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

वर्ष 2018-19 के दौरान, हरियाणा, चंडीगढ़ संघ शासित क्षेत्र और बिहार के मूल्य निगरानी केंद्रों के लिए सम्मेलन-सह-प्रशिक्षण का आयोजन किया गया। चंडीगढ़ और हरियाणा – हिसार, करनाल, पंचकुला और गुड़गांव तथा बिहार – पटना, भागलपुर, पूर्णिया, दरभंगा, गया और मुजफ्फरपुर से प्रत्येक केन्द्र से दो प्रतिनिधियों ने कार्यक्रम में भाग लिया। प्रतिभागियों के लिए मूल्य निगरानी की पद्धतियों के संबंध में तकनीकी सत्र का आयोजन किया गया तथा उन्हें मूल्य निगरानी की पद्धतियों के संबंध में स्पष्टीकरण दिया गया। प्रतिभागियों को, सरकार में उच्च स्तर पर निर्णय लेने के लिए, उनके द्वारा संसूचित की जाने वाली मूल्य रिपोर्टिंग के महत्व एवं उपयोग के बारे में सूचित किया गया।



चंडीगढ़ और हरियाणा के लिए पी.एम.सी. सम्मेलन-सह-प्रशिक्षण सेमिनार



बिहार में पी.एम.सी. सम्मेलन-सह-प्रशिक्षण सेमिनार



ओडिसा के मूल्य निगरानी अधिकारियों के लिए बैठक-सह-प्रशिक्षण कार्यक्रम



मेघालय के मूल्य निगरानी अधिकारियों के लिए बैठक-सह-प्रशिक्षण कार्यक्रम

## 10.2 अंतरमंत्रालयी समिति (आई.एम.सी.)

**10.2.1** आवश्यक खाद्य वस्तुओं की कीमतों और उपलब्धता स्थिति के संबंध में मंत्रियों के स्तर, सचिवों की समिति, अंतर मंत्रालयी समिति, मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति एवं अन्य विभाग स्तरीय पुनरीक्षा बैठकों सहित उच्च स्तर पर आवधिक रूप से पुनरीक्षा बैठकों का आयोजन किया जा रहा है। इस संबंध में, नियमित रूप से, 22 आवश्यक खाद्य वस्तुओं की कीमतों की पुनरीक्षा करने के लिए वाणिज्य विभाग, राजस्व विभाग, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग, कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग, पशुपालन, डेयरी एवं मत्स्य पालन विभाग, आर्थिक कार्य विभाग, सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय तथा मंत्रिमंडल सचिवालय के वरिष्ठ प्रतिनिधियों सहित सचिव (उपभोक्ता मामले) की अध्यक्षता में दिनांक 03 सितंबर, 2015 को एक अंतरमंत्रालयी समिति का गठन किया गया था। अब तक समिति की 116 बैठकें आयोजित की जा चुकी हैं। अंतर मंत्रालयी समिति द्वारा विभिन्न फसलों के क्षेत्र, उत्पादन अनुमान, वर्षा, भंडार की स्थिति, बाजार आवक; आयात एवं निर्यात आंकड़ों; आयात-निर्यात नीति; विभिन्न फसलों की अंतर्राष्ट्रीय कीमतों, भावी कीमतों, जिनका आवश्यक खाद्य वस्तुओं की कीमतों पर प्रत्यक्ष अथवा अप्रत्यक्ष प्रभाव पड़ता है, के संबंध में जानकारी रखी जाती है।

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

- मदर डेयरी को, पी.एस.एफ. के तहत नेफेड द्वारा अनुरक्षित प्याज के केंद्रीय बफर से प्याज प्राप्त करने और दिल्ली में और उसके आसपास की अपनी खुदरा दुकानों पर, रबी प्याज के लिए निम्नतर औसत मंडी कीमतों के साथ समन्वय बनाते हुए, प्याज की कीमतें कम करने की सलाह दी गई थी।
- एफ.एस.एस.ए.आई. को यह परीक्षण करने की सलाह दी गई थी कि क्या पीली मटर की खेती में प्रयोग किए जाने वाले कीटनाशक और अन्य रसायनों का कोई हानिकारक स्वास्थ्य प्रभाव है, और इस संबंध में समुचित कार्रवाई करें। एफ.एस.एस.ए.आई. से भंडारित आलू के उपभोग से मानव स्वास्थ्य पर पड़ने वाले प्रभाव की जांच करने के लिए भी अनुरोध किया गया था।
- अंतरमंत्रालयी समिति द्वारा की गई संस्तुति के अनुसार, विपणन आसूचना निदेशालय (डी.एम.आई.), कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग केंद्रीय एजेंसियों द्वारा दालों के अधिप्रापण आंकड़ों को अपने वेब पोर्टल पर तत्समय जोड़ने के लिए प्रयास कर रहा है।
- अंतरमंत्रालयी समिति की सिफारिशों के अनुसरण में, कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग ने मसूर उत्पादन के अनुमान अलग से प्रकाशित करना आरम्भ कर दिया है।
- नवंबर, 2018 के दौरान प्याज की कम होती कीमतों के संबंध में, कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग को खरीफ प्याज के उत्पादन, उपलब्धता और मूल्य स्थिति का मूल्यांकन करने और बाजार हस्तक्षेप स्कीम (एम.आई.एस.) अथवा बागवानी के एकीकृत विकास के लिए मिशन (एम.आई.डी.एच.) के तहत कृषकों को सहायता प्रदान करने के लिए समुचित उपायों पर विचार करने की सलाह दी गई।
- राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार को, अखिल भारतीय औसत कीमतों में परिवर्तन की तुलना में दिल्ली में दालों और अन्य आवश्यक वस्तुओं की कीमतों में क्रमिक रूप से अधिक बढ़ोत्तरी के कारणों की जांच करने की सलाह दी गई। राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र दिल्ली सरकार को, दिल्ली के बाजारों में व्यापारियों द्वारा दालों, अनाज और सब्जियों की कपटपूर्ण जमाखोरी और मूल्य हेराफेरी को रोकने की सलाह भी दी गई।

- कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग को चालू वर्ष के दौरान चना और अन्य रबी फसलों के तहत क्षेत्र कवरेज में कमी से निपटने के लिए उसकी आकस्मिक योजना आरम्भ करने की सलाह दी गई।
- डी.आई.पी.पी. से नमक की बढ़ती कीमतों की जांच करने और उन्हें रोकने के लिए प्रभावी उपाय करने की सलाह दी गई।
- सिफारिश की गई कि राजस्व विभाग, राष्ट्रीय मुनाफारोधी प्राधिकरण (एन.ए.पी.ए.) से कतिपय स्थानों का पता लगाने का अनुरोध यह सुनिश्चित करने के लिए कर सकता है कि अनाजों, दालों और आटे के संबंध में लागतों में कटौती/जी.एस.टी. दरों के कारण ईकाईयों को प्राप्त लाभ उपभोक्ताओं को मिला है।
- कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग को, विभिन्न फसलों की उपज में वृद्धि करने तथा बड़े पैमाने पर उपज में राज्य-वार/क्षेत्र-वार भिन्नता को कम करने के लिए समुचित उपाय करने की सलाह दी गई।
- कृषि, सहकारिता और किसान कल्याण विभाग को, प्याज के किसानों के बीच इसके मूल्य संचलन और फसल क्षेत्र के बारे में जागरूकता का प्रसार करने की संभावना का पता लगाने की सलाह दी गई ताकि उनके द्वारा लिए गए निर्णय की सूचना प्राप्त करने की सुविधा मिल सके।
- एफ.सी.आई. को, गेहूं की खुले बाजार में बिक्री की मात्रा और प्रभावोत्पादकता को बढ़ाने के लिए, लघु-अवधि निविदाओं, ई.एम.डी. में कटौती (वर्तमान में 10%), ऑन-टैप बिक्री इत्यादि जैसे उपायों का अपनाने की संभावना का पता लगाने की सलाह दी गई।

**10.2.3** उपभोक्ता मामले विभाग, नीतिगत निर्णयों के लिए लाभकारी वैकल्पिक समग्र दृष्टिकोण तैयार करने के लिए, निर्यातकों, खुदरा विक्रेताओं, थोक विक्रेताओं इत्यादि जैसे हितधारकों के साथ लगातार बैठकों का आयोजन भी करता है। इससे विभिन्न हितधारकों के बीच समन्वय में वृद्धि करने में सहायता मिलती है।

**10.2.4** इसके अतिरिक्त, मंत्रिमंडल सचिव की अध्यक्षता में सचिवों की समिति द्वारा आवश्यक वस्तुओं की कीमतों की आवधिक रूप से पुनरीक्षा की जाती है। इन बैठकों में, आवश्यक वस्तुओं के मूल्य रूझान एवं उपलब्धता स्थिति का विश्लेषण किया जाता है और तदनुसार, नीतिगत दखलों की सिफारिश की जाती है। मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति (पी0एस0एफ0एम0एस0) द्वारा भी दालों, आलू एवं प्याज की कीमतों एवं उपलब्धता स्थिति की पुनरीक्षा की जाती है। यह समिति भी इन वस्तुओं की कीमतों में उतार-चढ़ाव को नियंत्रित करने के दृष्टिकोण से, इन वस्तुओं की अधिप्राप्ति, आबंटन, आयात के संबंध में निर्णय लेती है। पी.एम.सी., सचिव, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण विभाग की अध्यक्षता वाली अंतर मंत्रालयी समिति को मूल्य आंकड़े भी प्रदान करता है तथा समुचित नीतिगत सिफारिशों के लिए समिति के समक्ष अन्य संगत मापदंडों और प्रभावित करने वाले तथ्यों के संबंध में जानकारी, जो इन वस्तुओं की कीमतों और उपलब्धता पर प्रभाव डालते हैं, प्रस्तुत करता है।

### 10.3 मूल्य स्थिरीकरण कोष (पी0एस0एफ0)

#### 10.3.1 पृष्ठभूमि

**10.3.1.1** उपभोक्ताओं के हित की रक्षा के लिए प्याज, आलू और दालों जैसी महत्वपूर्ण कृषि-बागबानी वस्तुओं के मूल्यों में उतार-चढ़ाव से निपटने के लिए 500 करोड़ ₹0 की कायिक निधि से मूल्य स्थिरीकरण कोष की स्थापना की गई थी। इन वस्तुओं की अधिप्राप्ति कृषकों/कृषक संस्थाओं से उपज के समय की जाती है और इन वस्तुओं की कमी के मौसम में इनकी कीमतों को कम करने के लिए नियमित रिलीज के लिए इन्हें भंडारित किया जाता है। सरकार द्वारा बाजार में किया गया इस प्रकार का हस्तक्षेप केवल यथोचित बाजार संदेश देने में सहयोग ही नहीं करेगा अपितु सट्टेबाजी/जमाखोरी जैसी गतिविधियों को भी रोकेगा। सबसे पहले, कोष का प्रयोग केवल प्याज और आलू जैसी शीघ्र नष्ट हो जाने वाली कृषि-बागबानी वस्तुओं, जिनकी कीमतों में अत्यधिक उतार-चढ़ाव आते हैं, के मामले में बाजार हस्तक्षेप के लिए किया गया। बाद में दालों को भी इसमें शामिल कर लिया गया। स्कीम के अनुसार, मूल्य स्थिरीकरण कोष का प्रयोग, इस प्रकार के बाजार हस्तक्षेपों के संचालनों को अंजाम देने के लिए केन्द्रीय एजेंसियों, राज्य/संघ शासित सरकारों/एजेंसियों को कार्यशीलपूंजी का ब्याज मुक्त अग्रिम प्रदान करने के लिए किया जाना चाहिए। किसानों/थोक मंडियों से घरेलू अधिप्रापण के अतिरिक्त, मूल्य स्थिरीकरण कोष के तहत आयात भी किए जा सकते हैं।

**10.3.1.2** पी0एस0एफ0 के तहत, वर्ष 2014-15 से 2018-19 तक, 12,610 करोड़ रुपये का बजट आबंटन किया जा चुका है, जिसका अधिकाधिक उपयोग दालों के गतिशील बफर के सृजन के लिए किया गया। पी0एस0एफ0 के तहत निधियों के वित्त वर्ष-वार आबंटन इस प्रकार है:—वर्ष 2018-19 के दौरान 1500 करोड़ रुपये; वर्ष 2017-18 के दौरान 3500 करोड़ रुपये; वर्ष 2016-17 के दौरान 6900 करोड़ रुपये; वर्ष 2015-16 के दौरान 660 करोड़ रुपये और वर्ष 2014-15 के दौरान 50 करोड़ रुपये।

**10.3.1.3** सरकार द्वारा लिए गए निर्णय के अनुसार मूल्य स्थिरीकरण कोष स्कीम, दिनांक 1 अप्रैल, 2016 से कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग से उपभोक्ता मामले विभाग को हस्तांतरित कर दी गई थी। मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का निर्णय, केन्द्र में उपभोक्ता मामले विभाग के सचिव की अध्यक्षता में गठित मूल्य स्थिरीकरण कोष प्रबंधन समिति (पी0एस0एफ0एम0सी0), जिसे स्कीम के हस्तांतरण के बाद पुनर्गठित किया गया था, द्वारा किया जाता है और कायिक निधि का प्रबंधन, स्माल फार्मर्स एग्रीबिजनेस कॉन्सोर्टियम (एस0एफ0ए0सी0) द्वारा किया जाता है। मूल्य स्थिरीकरण कोष से आधिक्य निवेश के लिए, वित्त सलाहकार, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय की अध्यक्षता में एक उप-समिति भी गठित की गई है। पुनर्गठित पी0एस0एम0एफ0सी0 की अब तक 30 बैठकें आयोजित की जा चुकी हैं। राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों में मूल्य स्थिरीकरण संचालनों का प्रबंधन राज्य स्तरीय पी0एस0एफ0एम0 सी0 द्वारा किया जाता है और उन्हें राज्य स्तरीय

कायिक निधि से संचालित किया जाता है। मूल्य स्थिरीकरण कोष से केन्द्रीय एजेंसियों और राज्य स्तरीय कायिकों, दोनों के लिए ब्याज मुक्त अग्रिम दिया जा सकता है। राज्य स्तरीय कायिक का सृजन भारत सरकार और राज्य के बीच परस्पर भागीदारी के तरीके के अनुसार 50:50 के अनुपात में किया जाता है जो पूर्वोत्तर राज्यों के मामले में 75:25 है।

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

- दालों के बफर स्टॉक का सृजन जिससे उपभोक्ताओं के लिए दालों की कीमतें कम करने में सहायता मिली है और किसानों को भी लाभकारी मूल्य प्राप्त हुआ है।
- प्याज की कीमतों नरमी लाने और उपभोग वाले क्षेत्रों में आपूर्ति को बढ़ाने के लिए प्याज की अधिप्राप्ति और वितरण। इस वर्ष के दौरान, पी.एस.एफ. के तहत लगभग 13,500 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।
- एफ0सी0आई0, नैफैड तथा एस0एफ0ए0सी0 द्वारा 16.71 लाख टन की घरेलू अधिप्राप्ति करके तथा एम0एम0टी0सी0 और एस0टी0सी0 द्वारा 3.79 लाख टन आयात करके दालों के 20 लाख टन तक के बफर स्टॉक का सृजन किया गया। बफर के सृजन के लिए, खरीफ विपणन मौसम 2015-16 और 2016-17 के साथ-साथ रबी विपणन मौसम 2016-17 और 2017-18 के दौरान किसानों और किसान संगठनों से अधिप्राप्ति की गई। आयात केवल 2015-16 और 2016-17 के दौरान ही किए गए। दिनांक 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, 19.74 लाख मीट्रिक टन के निपटान के उपरांत बफर में 0.76 लाख मीट्रिक टन दालें उपलब्ध हैं।
- दालों के बफर स्टॉक के सृजन से, न केवल दालों के मूल्यों को नियंत्रित करने में सहायता मिली, अपितु किसानों को भी लाभकारी कीमतें प्रदान करने में मदद मिली।
- 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 किया जाना अपेक्षित न हो तो, समुचित बफर स्टॉक के सृजन की अपेक्षताओं को पी.एस.एस. के माध्यम से पूरा किया जाएगा। चूंकि रबी-17 से अधिप्राप्ति पी.एस.एस. के एम.एस.पी. संचालन के तहत की गई थी, विभाग ने प्रोफेसर रमेश चंद्र, सदस्य, नीति आयोग की अध्यक्षता वाली समिति की मसौदा रिपोर्ट में की गई बफर के एक स्तर के सृजन की सिफारिशों के प्रति दालों के 10 लाख मीट्रिक टन के अंतरण के लिए पी.एस.एस. स्टॉक पर लियेन लगा दिया था।

- सरकार ने निर्णय लिया है कि पोषाहार घटक अथवा खाद्य/कैटरिंग/आतिथ्य सेवाओं संबंधी स्कीमों का संचालन करने वाले सभी मंत्रालय/विभाग, केंद्रीय बफर से दालों का उपयोग करेंगे। बफर से दालों का उपयोग कर्नाटक और छत्तीसगढ़ में पी.डी.एस. वितरण तथा गुजरात, कर्नाटक, झारखंड, तमिलनाडु इत्यादि में मिड-डे-मील योजना और गुजरात, हिमाचल प्रदेश और मिजोरम में आई.सी.डी.एस. योजना में किया जा रहा है। इसके अतिरिक्त, सेना एवं केंद्रीय अर्द्ध-सैनिक बलों द्वारा दालों की अपेक्षाओं को पूरा करने के लिए बफर से दालों का उपयोग किया जा रहा है। अफगानिस्तान और केरल में किए गए बाढ़ राहत उपायों के लिए भी खाद्य सहायता प्रदान की गई है।
- बफर संचालनों सहित सरकार द्वारा समुचित उपायों के कारण दालों की कीमतें नियंत्रित की जा सकी। दालों की कम कीमतों के परिणामस्वरूप उपभोक्ताओं को बचत हुई। वर्ष 2017-18 (वर्ष 2016-17 की खुदरा कीमतों की तुलना में) के दौरान उपभोक्ताओं ने कम भुगतान करते हुए, लगभग 61,102 करोड़ रुपये की बचत की। वर्ष 2018-19 (वर्ष 2018-19 में औसत कीमतों की तुलना में वर्ष 2016-17 के दौरान खुदरा कीमतों के लिए) के दौरान, कम भुगतान करते हुए उपभोक्ताओं 87,932 करोड़ रुपये की बचत की। उत्पादन को प्रोत्साहित करने के परिणामस्वरूप लगातार दो वर्षों में भारी मात्रा में उत्पादन हुआ जिससे हमारे देश को स्वनिर्भरता प्राप्त हुई जिसके फलस्वरूप आयात कम हुआ और विदेशी मुद्रा में सहवर्ती बचत प्राप्त हुई। वर्ष 2016-17 की तुलना में वर्ष 2017-18 के दौरान 9,775 करोड़ रुपये की विदेशी मुद्रा की बचत की गई जबकि वर्ष 2016-17 (अप्रैल से फरवरी) की तुलना में वर्ष 2018-19 के दौरान, 19,325 करोड़ रुपये की विदेशी मुद्रा की बचत की गई।
- अक्टूबर, 2018 में “प्रमुख दालों की अधिप्राप्ति के लिए शेल्व लाईफ, सुरक्षित भंडारण, मिलिंग आउट-टर्न और निर्देशात्मक मानदंडों के प्रोटोकॉल्स विकसित करना” के लिए सेंट्रल इंस्टीट्यूट ऑफ पोस्ट-हार्वेस्ट इंजीनियरिंग एंड टेक्नॉलॉजी (सी.आई.पी.एच.ई.टी.-आई.सी.ए.आर.) के साथ एक समझौता-ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए गए।
- राज्य स्तरीय मूल्य स्थिरीकरण कोष के सृजन के लिए आंध्र प्रदेश (50 करोड़ रुपये), तेलंगाना (9.15 करोड़ रुपये), पश्चिम बंगाल (2.5 करोड़ रुपये) और ओडिशा (25 करोड़ रुपये) को सहायता भी प्रदान की गई।
- दालों (तूर एवं अन्य दालों) की आश्चस्त आपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए, भारत सरकार ने मोजाम्बिक के साथ एक समझौता-ज्ञापन हस्ताक्षर किए हैं। समझौता ज्ञापन के अनुसार वर्ष 2018-19 के दौरान मोजाम्बिक से 1.50 लाख मीट्रिक टन दालों का आयात किया जाएगा।

## 10.4 दालों का बफर स्टॉक

**10.4.1** विगत वर्षों में, दालों के लिए हमारी मांग 24 मिलियन टन से 26 मिलियन टन की सीमा में रही, जबकि इनके उत्पादन में उतार-चढ़ाव 17 मिलियन टन से 24 मिलियन टन रहा (तालिका)। मांग-आपूर्ति के अन्तर को पूरा करने और दालों की कीमतों में स्थिरता लाने, आपूर्ति को सुनिश्चित करने और मूल्यों को नियंत्रित करने हेतु बाजार में प्रभावी हस्तक्षेप करने के लिए दालों का पर्याप्त बफर स्टॉक सृजित किये जाने की आवश्यकता थी।

### (दालों के आधारभूत सूचक)

मद/अवधि	2009-10	2010-11	2011-12	2012-13	2013-14	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
क्षेत्र (मिलियन हेक्टेयर)	23.28	26.41	24.46	23.6	25.21	23.55	24.89	29.46	30	28.28
उत्पादन (एमएमटी)	14.66	18.24	17.09	18.34	19.25	17.15	16.35	22.95	25.23	24.02
उपज (किग्रा/हेक्टेयर)	629.73	690.65	698.69	777.12	763.59	728.24	661.71	779.02	841	849
मांग (एमएमटी)	18.29	19.08	20.06	20.9	21.77	22.68	23.62	24.61	-	-
अंतर/आयात अपेक्षताएं (मांग - उत्पाद +निर्यात)	3.72	1.05	3.14	2.76	2.86	5.75	7.53	1.8	-	-
आयात (एमएमटी)	3.75	2.78	3.5	4.02	3.66	4.58	5.79	6.61	5.61	2.23 <sup>^</sup>
निर्यात (एमएमटी)	0.09	0.21	0.17	0.2	0.34	0.22	0.26	0.14	0.18	0.26 <sup>^</sup>
कुल उपलब्धता (एमएमटी)	18.32	20.81	20.42	22.16	22.57	21.51	21.88	29.42	30.66	-
* वर्ष 2018-19 के दूसरे अग्रिम अनुमान (खरीफ); लक्ष्य 24.00; <sup>^</sup> :फरवरी, 2019 तक										

**10.4.2** सरकार द्वारा दिनांक 9 दिसंबर, 2015 को दालों के 1.5 लाख टन के बफर स्टॉक को सृजित करने की मंजूरी दी गई। तत्पश्चात्, अपेक्षित चर्चा के उपरांत, यह सिफारश 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। दिनांक 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, 20.50 लाख मीट्रिक टन अधिप्राप्त/आयातित बफर में से 19.74 लाख मीट्रिक टन के निपटान के बाद, बफर में 0.76 लाख मीट्रिक टन दालें उपलब्ध हैं। 20.50 लाख मीट्रिक टन में 16.71 लाख मीट्रिक टन की अधिप्राप्ति घरेलू रूप से की गई है जबकि 3.79 लाख मीट्रिक टन का आयात किया गया, तथा इसके ब्यौरे निम्नानुसार हैं:

**बफर स्टॉक के लिए कुल अधिप्राप्ति/आयात – मीट्रिक टन में**

रबी दालों की अधिप्राप्ति (मसूर और चने के लिए पूरी की गई) (रबी विपणन मौसम 2017-18)	87,328.56
खरीफ दालों की अधिप्राप्ति (खरीफ विपणन मौसम 2015-16)	50,422.53
रबी दालों की अधिप्राप्ति (रबी विपणन मौसम 2016-17)	69,049.08
खरीफ दालों की अधिप्राप्ति (खरीफ विपणन मौसम 2016-17)	14,64,325.56
आयातित दालें	3,79,170.40
<b>कुल योग</b>	<b>20,50,296.13</b>

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

**बफर स्टॉक के लिए दालों की राज्यवार अधिप्राप्ति – मीट्रिक टन में**

क्रम सं.	राज्य	तूर	उड़द	मसूर	चना	मूंग	कुल
1	तेलंगाना	227257.24	72.60	0.00	0.00	3409.88	<b>230739.719</b>
2	महाराष्ट्र	426439.34	15646.12	0.00	4918.87	297.56	<b>447301.882</b>
3	आंध्र प्रदेश	897.70	702.30	0.00	1047.15	3665.48	<b>6312.63</b>
4	गुजरात	127597.86	1422.45	0.00	0.00	77.44	<b>129097.747</b>
5	मध्य प्रदेश	114129.97	30414.63	27624.11	32265.24	8716.19	<b>213150.136</b>
6	कर्नाटक	314736.46	2113.10	0.00	284.85	2533.45	<b>319667.856</b>
7	राजस्थान	0.00	19456.47	254.50	80425.16	190165.17	<b>290301.2903</b>
8	उत्तर प्रदेश	370.80	23438.17	7734.84	1498.75	0.00	<b>33042.547</b>
9	बिहार	0.00	0.00	16.20	0.00	0.00	<b>16.2</b>
10	तमिलनाडु	0.00	118.39	0.00	0.00	0.00	<b>118.39</b>
11	हरियाणा	0.00	0.00	0.00	308.00	1069.35	<b>1377.35</b>
	<b>कुल</b>	<b>1211429.36</b>	<b>93384.2238</b>	<b>35629.6465</b>	<b>120748.003</b>	<b>209934.515</b>	<b>1671125.747</b>

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

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

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

**10.4.7** इसके अतिरिक्त, पी.एस.एफ. बफर से दालों का उपयोग कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग की 15 रुपये की सब्सिडी स्कीम के तहत कुछेक दालों को पी.एस.एस. स्टॉक से पी.एस.एफ. बफर में पुनःपूर्ति करते हुए किया जाएगा। उपभोक्ता मामले विभाग की 10 लाख मीट्रिक टन की अपेक्षा के प्रति ऐसी पुनःपूर्ति और पी.एस.एस. से पी.एस.एफ. बफर में स्टॉक के हस्तांतरण के परिणामस्वरूप दिनांक 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार पी.एस.एफ. के तहत 9.11 लाख मीट्रिक टन का बफर उपलब्ध था।

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

**10.5.1** उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (संयुक्त) आधारित शीर्ष मंहगाई जो मार्च, 2018 माह में 4.28% थी, मार्च, 2019 माह में कम होकर 2.86% हो गई। सितम्बर, 2018 से जनवरी, 2019 के दौरान उपभोक्ता मूल्य सूचकांक (सी0पी0 आई0) में लगातार कमी आई और फरवरी, 2019 तथा मार्च, 2019 माह में मामूली वृद्धि होकर क्रमशः 2.57% और 2.86% पर पहुंच गया। उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक (सी0 एफ0 पी0 आई0) आधारित खाद्य मंहगाई जो मार्च, 2018 में 2.81% थी, मार्च, 2019 में कम होकर 0.3% रह गई।

विगत छः माह और मार्च, 2018 के लिए 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 महंगाई % में)

	विवरण	भार	मार्च-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
उपभोक्ता मूल्य सूचकांक - संयुक्त (आधार 2012=100)	सभी समूह	100.00	4.28	3.7	3.38	2.33	2.11	1.97	2.57	2.86
	खाद्य (सी0एफ0पी0आई0*)	39.06	2.81	0.51	-0.86	-2.61	-2.65	-2.24	-0.73	0.3
	अनाज और उत्पाद	9.67	2.18	2.9	2.59	1.25	1.25	0.81	1.25	1.25
	दालें और उत्पाद	2.38	-13.41	-8.65	-10.36	-9.22	-7.2	-5.5	-3.82	-2.25
	सब्जियां	6.04	11.7	-4.21	-8.12	-15.59	-16.39	-13.39	-7.69	-1.49
	चीनी एवं मिठाईयां	1.36	-1.61	-6.42	-7.64	-9.02	-9.22	-8.16	-6.92	-6.12
	तेल एवं वसा	3.56	1.6	3.13	2.1	1.59	1.24	0.91	1.33	1.08
	ईंधन एवं प्रकाश	6.84	5.73	8.63	8.55	7.24	4.47	2.12	1.24	2.42

स्रोत: सांख्यिकीय एवं कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय, \*उपभोक्ता खाद्य मूल्य सूचकांक टिप्पणी : उपभोक्ता मूल्य सूचकांक - संयुक्त के विगत दो माह के आंकड़े अनंतिम हैं

**10.5.2** थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू0पी0आई0) आधारित महंगाई मार्च 2018 में 2.47% थी, जो कि मार्च, 2019 माह में मामूली रूप से बढ़कर 3.18% हो गई। थोक मूल्य सूचकांक (डब्ल्यू0पी0आई0) में सितम्बर और अक्टूबर, 2018 के दौरान वृद्धि हुई तथा नवंबर, 2018 से जनवरी, 2019 तक इसमें कमी आई। इसके उपरांत फरवरी, 2019 में 2.93% से मामूली वृद्धि होकर यह मार्च, 2019 में 3.18% हो गई।

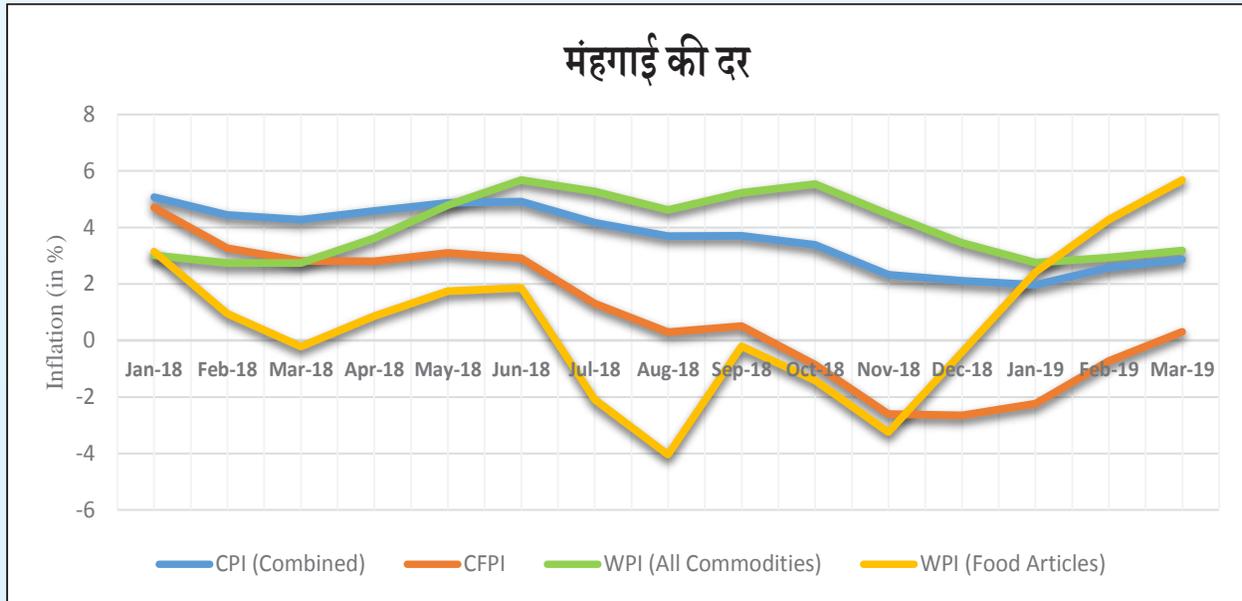
विगत छः माह और मार्च, 2018 के लिए थोक मूल्य सूचकांक आधारित मंहगाई का माह-वार विवरण नीचे दिया गया है:

थोक मूल्य सूचकांक मंहगाई (प्रतिशत में)

	विवरण	भार	मार्च-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
थोक मूल्य सूचकांक (आधार 2012 =100)	सभी वस्तुएं	100.00	2.47	5.22	5.54	4.47	3.46	2.76	2.93	3.18
	खाद्य वस्तुएं	15.26	-0.29	3.04	-1.42	-3.24	-0.42	2.41	4.28	5.68
	दालें	0.64	-20.58	-18.14	-13.51	-5.42	2.11	7.47	10.88	10.63
	गेहूँ	1.03	-1.19	8.87	9.49	9.18	9.61	9.94	12.29	10.39
	सब्जियां	1.87	-2.70	-4.13	-18.35	-26.71	-19.29	-4.08	6.82	28.13
	आलू	0.28	43.25	79.89	94.48	88.55	41.89	26.93	23.40	1.30
	चीनी	1.06	-10.68	-12.99	-11.44	-11.40	-9.42	-5.80	-2.98	-2.23
	खाद्य तेल	2.64	7.75	10.39	9.49	5.34	2.15	2.04	1.67	2.39
	ईंधन एवं ऊर्जा	13.15	4.70	17.30	18.66	15.54	7.64	1.85	2.23	5.51

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

10.5.3 जनवरी, 2018 से मार्च, 2019 के दौरान सी0पी0आई0 (संयुक्त), सी0एफ0पी0आई0, डब्ल्यू0पी0आई0 (खाद्य) और डब्ल्यू0पी0आई0 आधारित मंहगाई की दर की प्रवृत्तियों को दर्शाने वाला ग्राफ



स्रोत : उद्योग संवर्धन और आंतरिक व्यापार विभाग

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

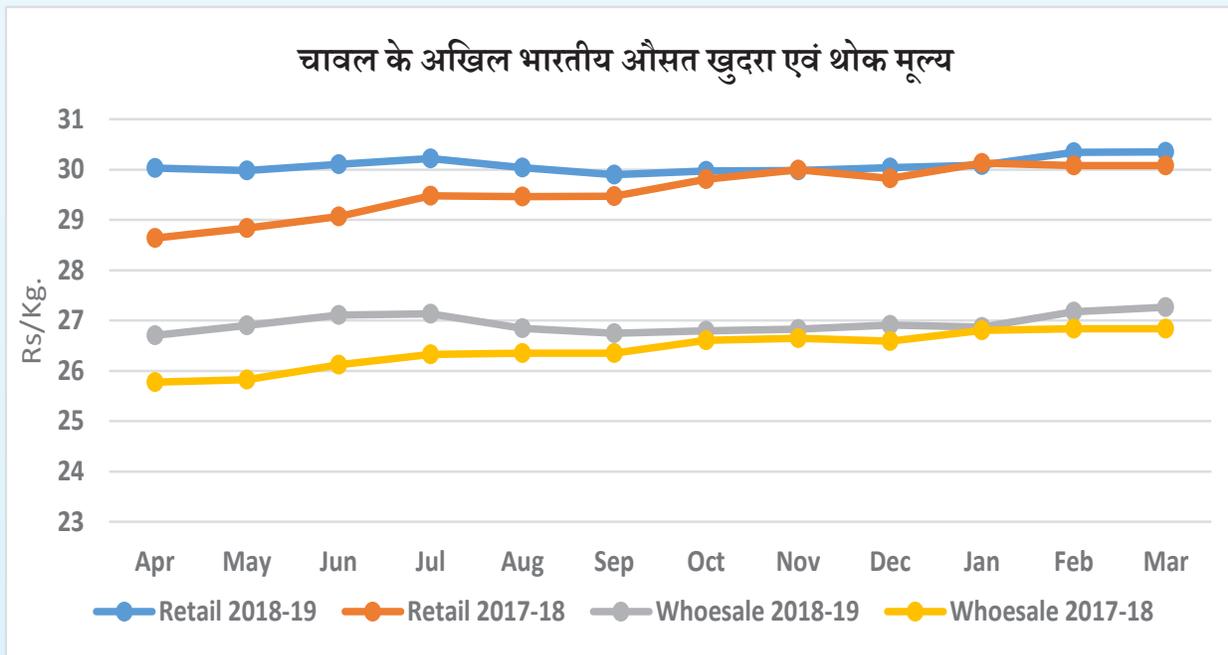
अधिकांश आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता संतोषजनक रही। अप्रैल, 2018 से मार्च, 2019 तक मुख्य महानगरों में 22 आवश्यक वस्तुओं की औसत मासिक खुदरा कीमतें **अनुलग्नक-II** में दी गई हैं। आवश्यक वस्तुओं की कीमत, क्षेत्र तथा उत्पादन संबंधी वस्तु-वार स्थिति का संक्षिप्त आकलन निम्नलिखित पैराओं में किया गया है।

### 10.6.1 चावल

**10.6.1.1** कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार चावल का खरीफ उत्पादन अनुमानित 115.60 मिलियन टन रहने का अनुमान है, जो कि पिछले वर्ष के 111.01 मिलियन टन के दूसरे अग्रिम अनुमानों से थोड़ा सा अधिक है।

**10.6.1.2** वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान, अधिकांश रिपोर्टिंग केन्द्रों में चावल के खुदरा मूल्यों में मिश्रित रुझान दिखाई दिया। चावल की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा कीमतें 29.9-30.4 ₹0 प्रति कि0ग्रा0 की सीमा में रहीं, जैसा कि नीचे दिए गए ग्राफ में देखा जा सकता है।

**10.6.1.3** अप्रैल, 2018-मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017 – मार्च, 2018 के दौरान चावल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दर्शाए गए हैं:



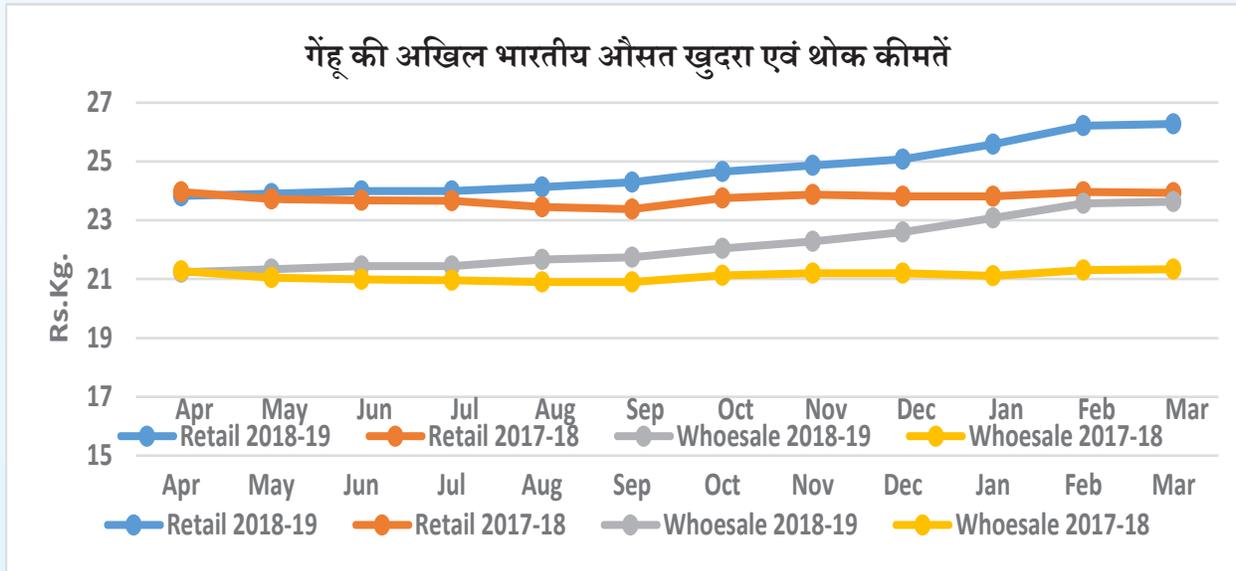
स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

### 10.6.2 गेहूँ

**10.6.2.1** कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण विभाग के दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2018-19 के लिए गेहूँ का उत्पादन 99.12 मिलियन टन होने का अनुमान है जो कि वर्ष 2017-18 के दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार 97.11 मिलियन टन था।

**10.6.2.2** जनवरी, 2018 से मार्च, 2019 के दौरान, गेहूँ की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा कीमतें, 23-26 ₹0 प्रति कि०ग्रा० की सीमा में रहीं, जबकि गत वर्ष इसी अवधि के दौरान 23-24 ₹0 प्रति कि०ग्रा० थीं।

**10.6.2.3** अप्रैल, 2018 – मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017- मार्च, 2018 के दौरान गेहूँ की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं:



स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

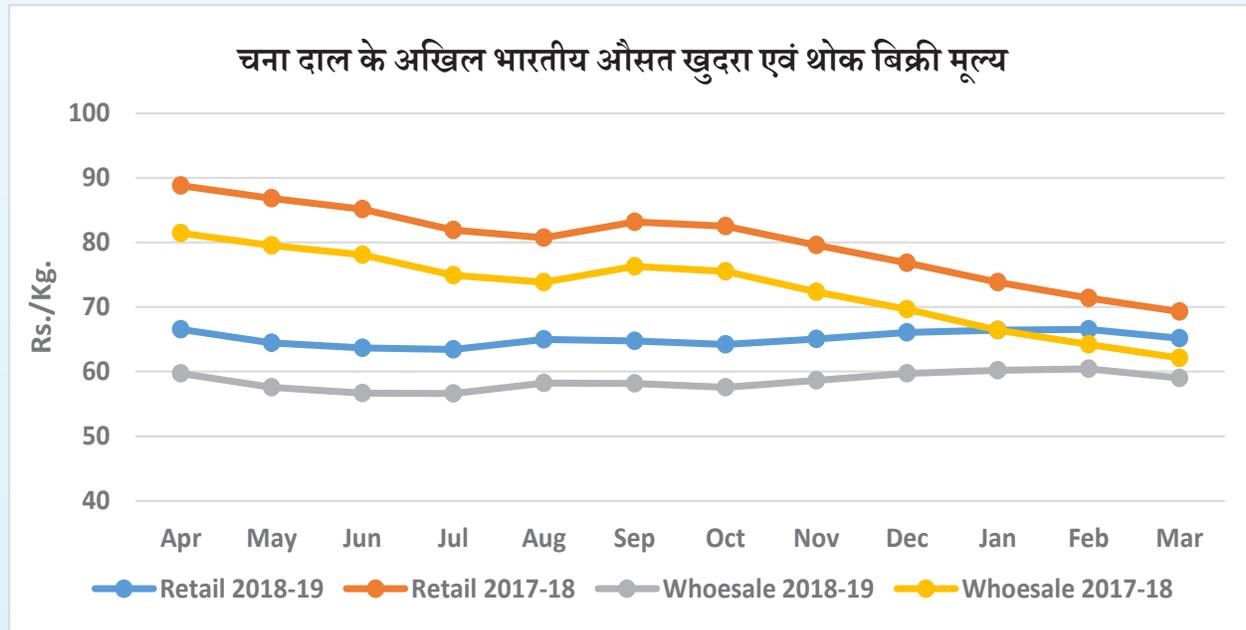
### 10.6.3 दालें

**10.6.3.1** दालों के उत्पादन के सम्बन्ध में, वर्ष 2017-18 के दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार दालों के 23.95 मिलियन टन उत्पादन की तुलना में वर्ष 2018-19 के दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2018-19 में दालों का कुल उत्पादन 24.02 मिलियन टन होने का अनुमान है। वर्ष 2018-19 में मुख्य दालों का अनुमानित उत्पादन (वर्ष 2017-18 के लिए दूसरे अग्रिम अनुमानों के आंकड़े कोष्ठक में दिए गए हैं) इस प्रकार है: तूर 3.68 मीट्रिक टन (4.02 मीट्रिक टन), मूँग 2.41 मीट्रिक टन (1.74 मीट्रिक टन) तथा उड़द 3.36 मीट्रिक टन (3.23 मीट्रिक टन), चना 10.32 मीट्रिक टन (11.10 मीट्रिक टन) और मसूर 1.53 मीट्रिक टन (1.61 मीट्रिक टन, चौथे अग्रिम अनुमानों के अनुसार)

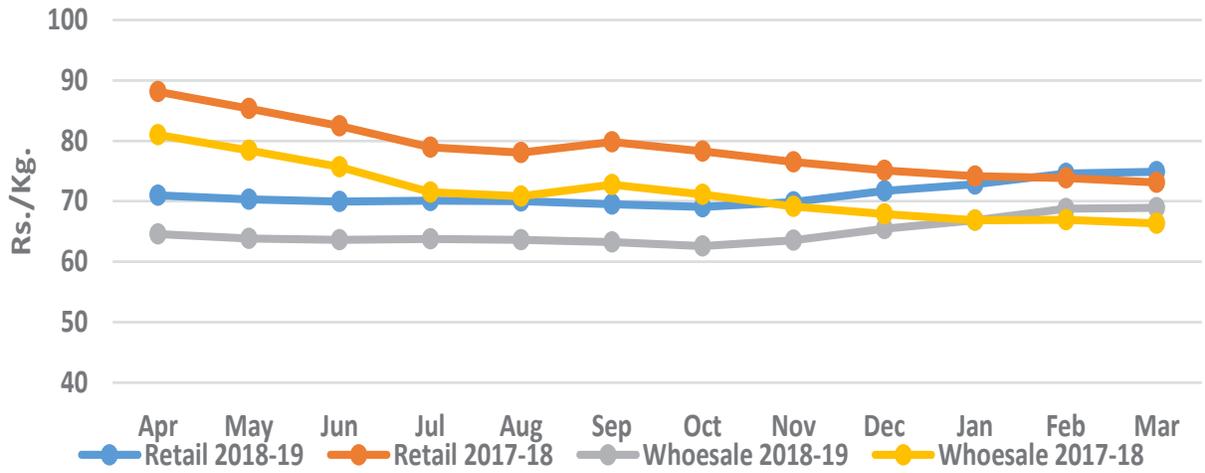
**10.6.3.2** अप्रैल, 2017- मार्च, 2018 और अप्रैल, 2018 – मार्च, 2019 के दौरान दालों की खुदरा कीमतों की मूल्य सीमा -

दालें	मूल्य सीमा (अप्रैल, 2017- मार्च, 2018) (रु० / कि०ग्रा०)	मूल्य सीमा (अप्रैल, 2018 – मार्च, 2019) (रु० / कि०ग्रा०)
	चना दाल	69-89
तूर/अरहर दाल	73-88	69-75
उड़द दाल	73-99	68-72
मूंग दाल	73-81	72-77
मसूर दाल	62-75	60-63
स्रोत: - राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग		

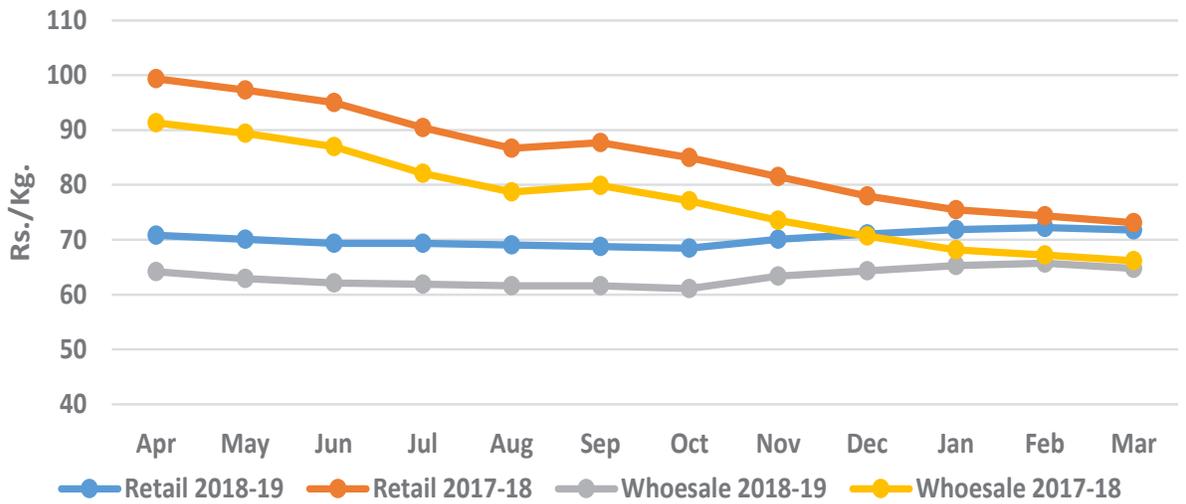
**10.6.3.3** अप्रैल, 2018 – मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017- मार्च, 2018 के दौरान चना दाल, तूर/अरहर दाल, उड़द दाल, मूंग दाल और मसूर दाल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दिए गए ग्राफों में दर्शाए गए हैं:



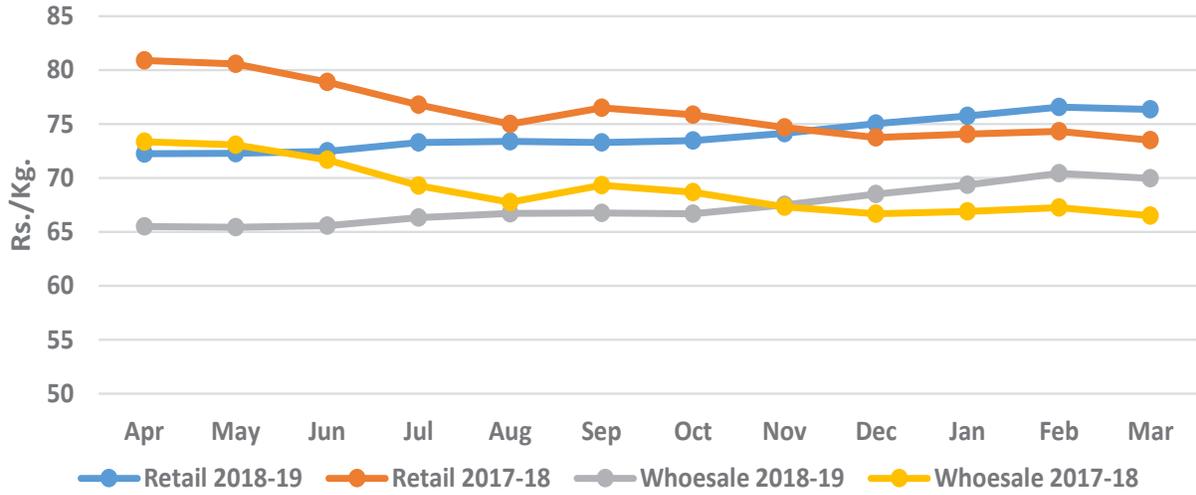
तूर दाल के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य



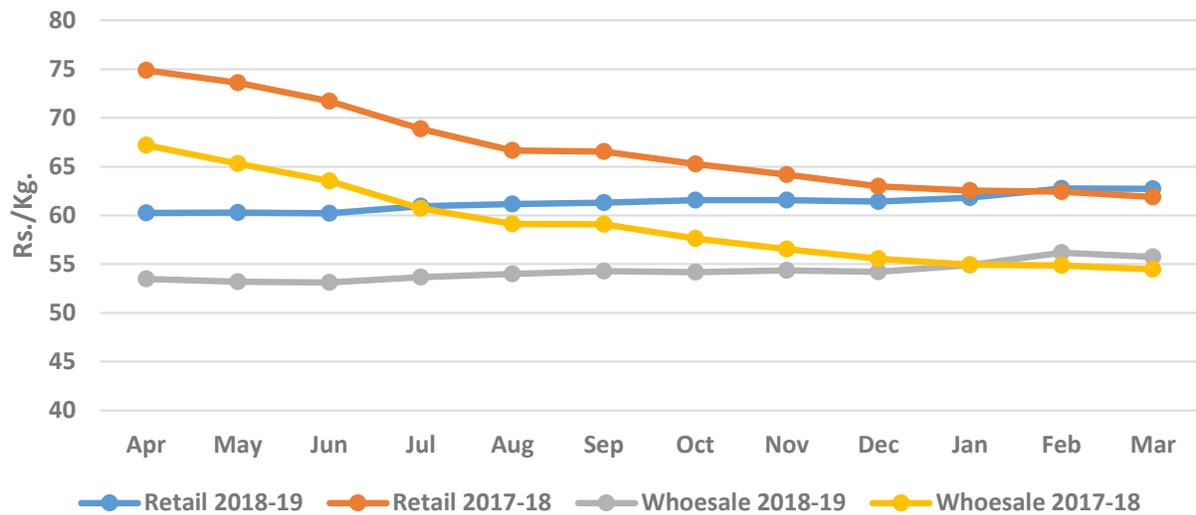
उड़द दाल के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य



मूंग दाल के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य

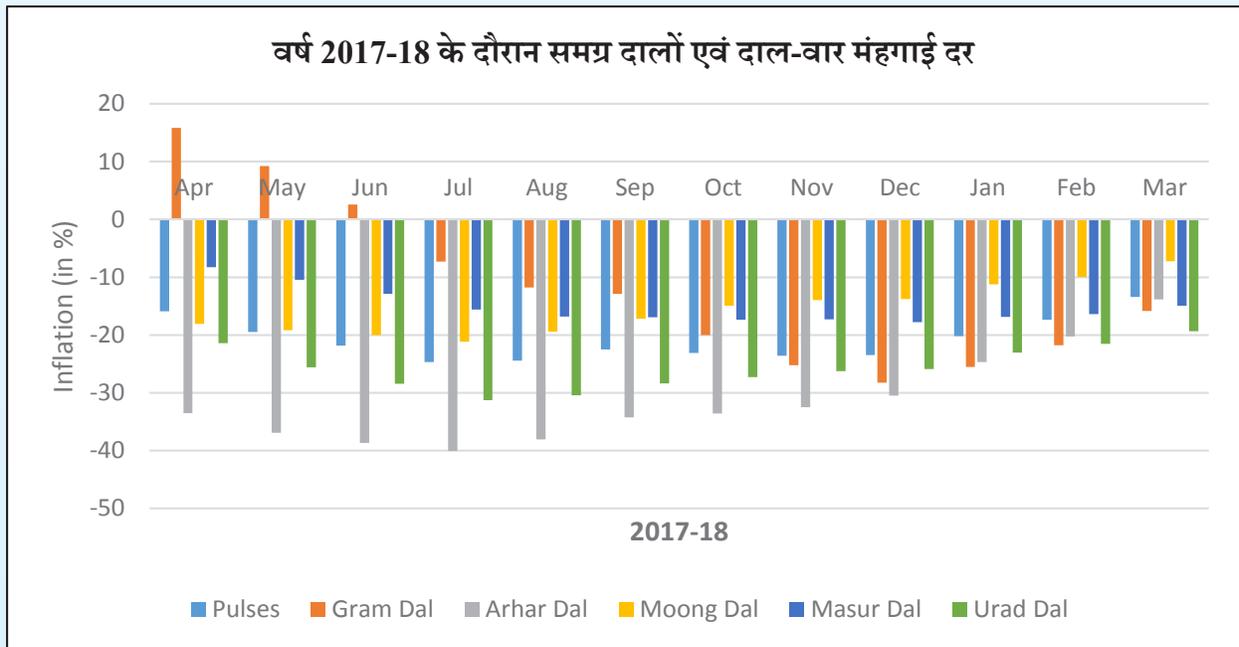
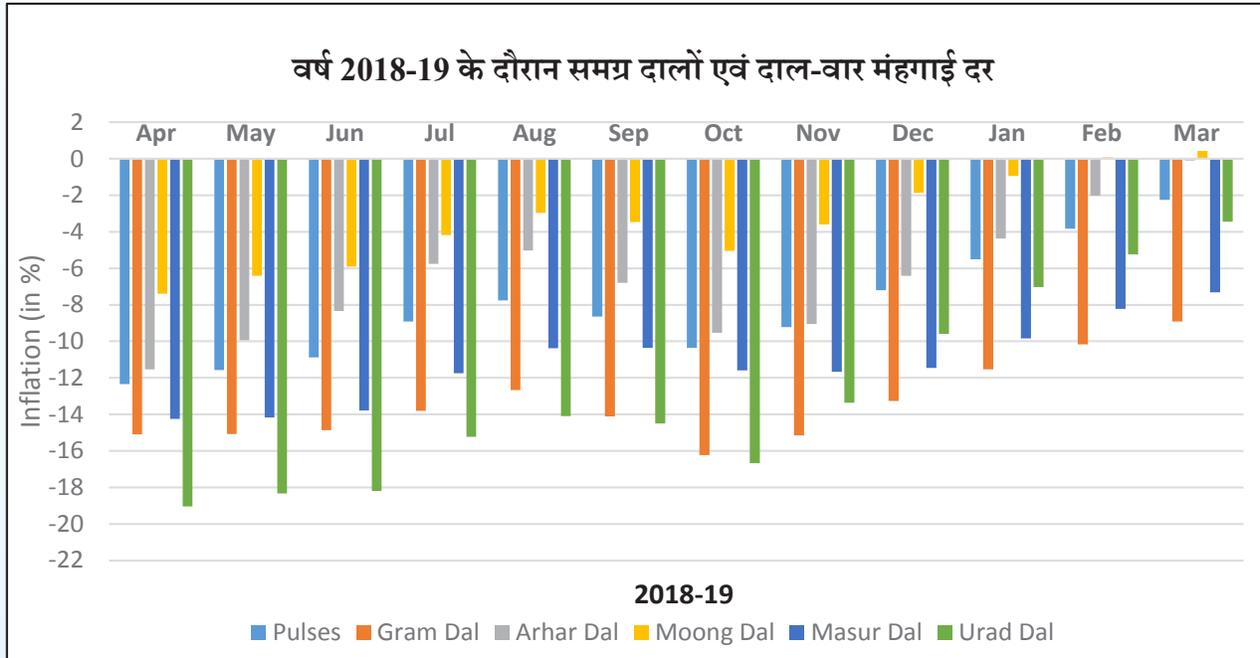


मसूर दाल के अखिल भारतीय औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य



स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

10.6.3.4 वर्ष 2017-18 और 2018-19 के दौरान समग्र दालों एवं दाल-वार मंहगाई दर ग्राफ में दर्शायी गई है



स्रोत: सांख्यिकी और कार्यक्रम कार्यान्वयन मंत्रालय

## 10.6.4 खाद्य तेल

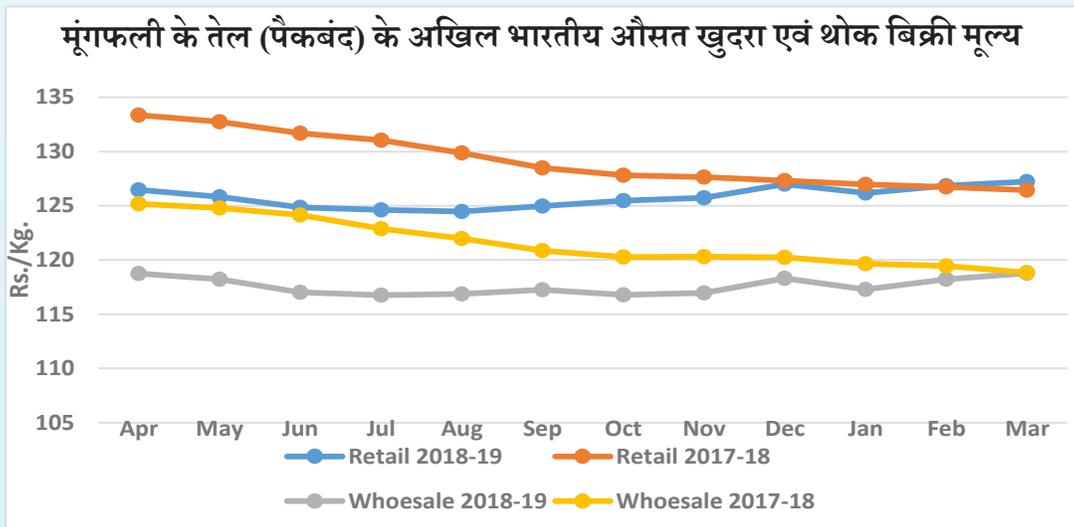
**10.6.4.1** कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण मंत्रालय द्वारा जारी किए गए वर्ष 2018-19 के दूसरे अग्रिम अनुमानों के अनुसार खरीफ तिलहन का उत्पादन पिछले वर्ष 2017-18 के 298.82 लाख टन के दूसरे अग्रिम अनुमानों की तुलना में 315.02 लाख टन होने का अनुमान है। वर्ष 2018-19 के दौरान, प्रमुख तिलहनों के उत्पादन आंकड़े इस प्रकार हैं: मूंगफली – 69.70 लाख मीट्रिक टन; रेपसीड/सरसों 83.97 लाख मीट्रिक टन; सूरजमुखी 2.32 लाख मीट्रिक टन; सोयाबीन – 136.89 लाख मीट्रिक टन, तिल – 7.84 लाख मीट्रिक टन और अरंड – 11.77 लाख मीट्रिक टन।

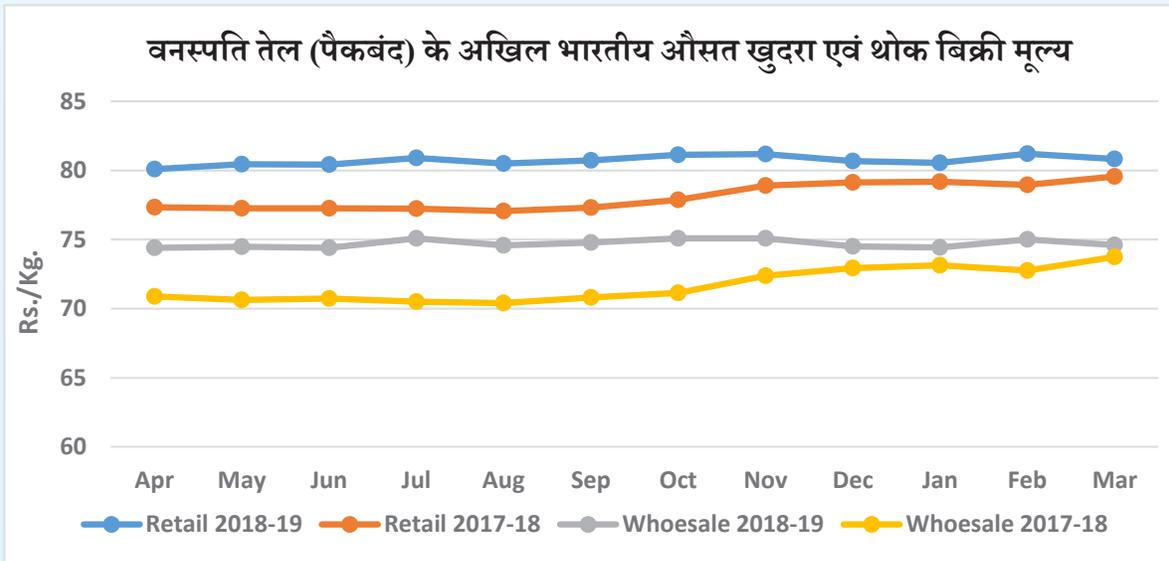
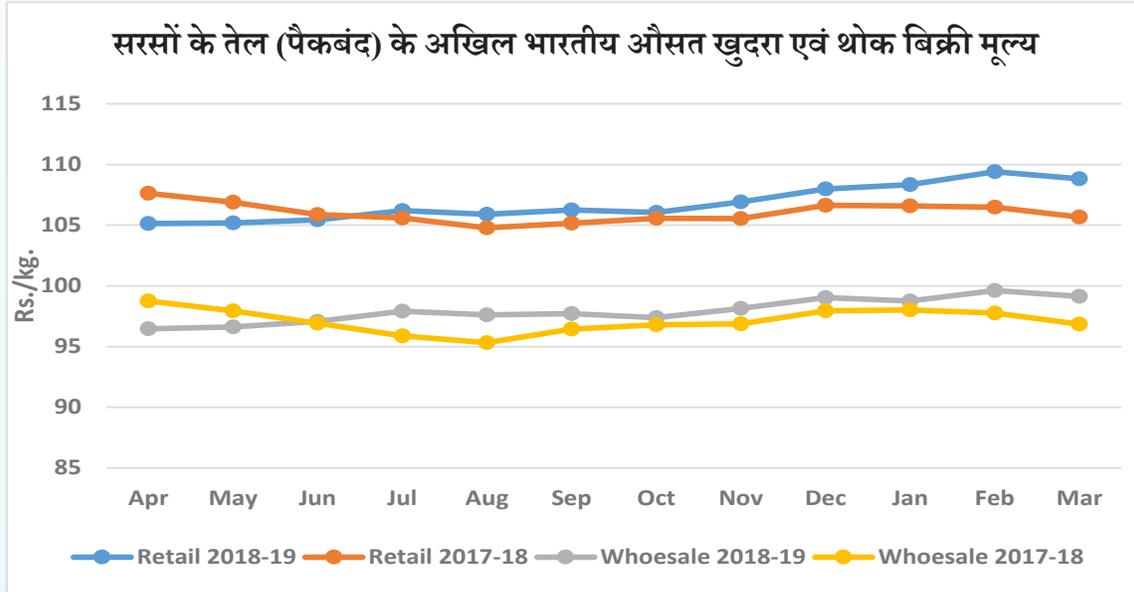
**10.6.4.2** जनवरी- दिसम्बर, 2017 और जनवरी, 2018 – मार्च, 2019 के दौरान खाद्य तेलों की मूल्य सीमा

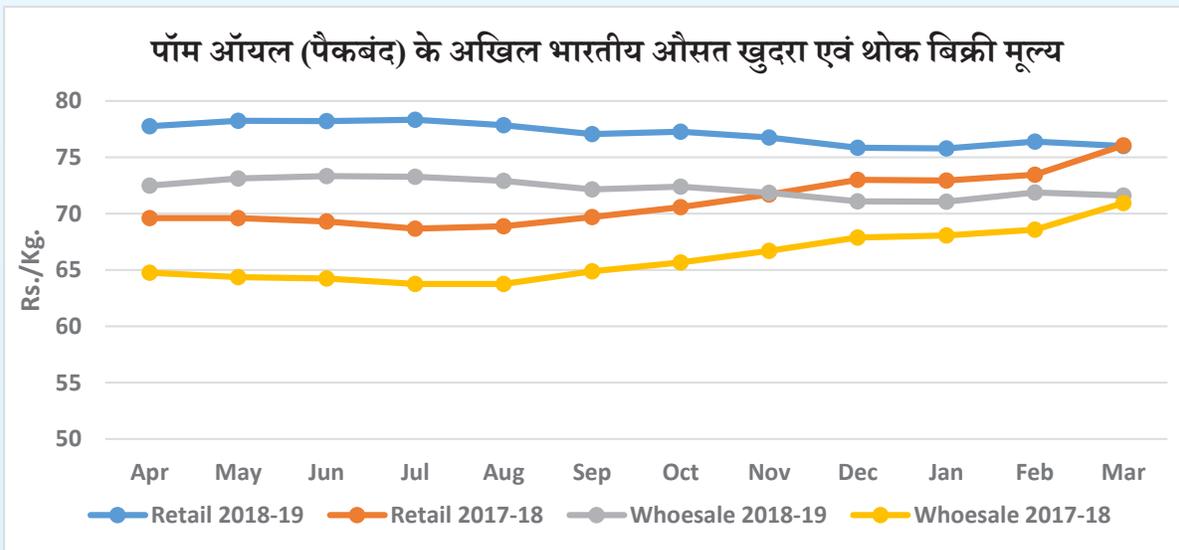
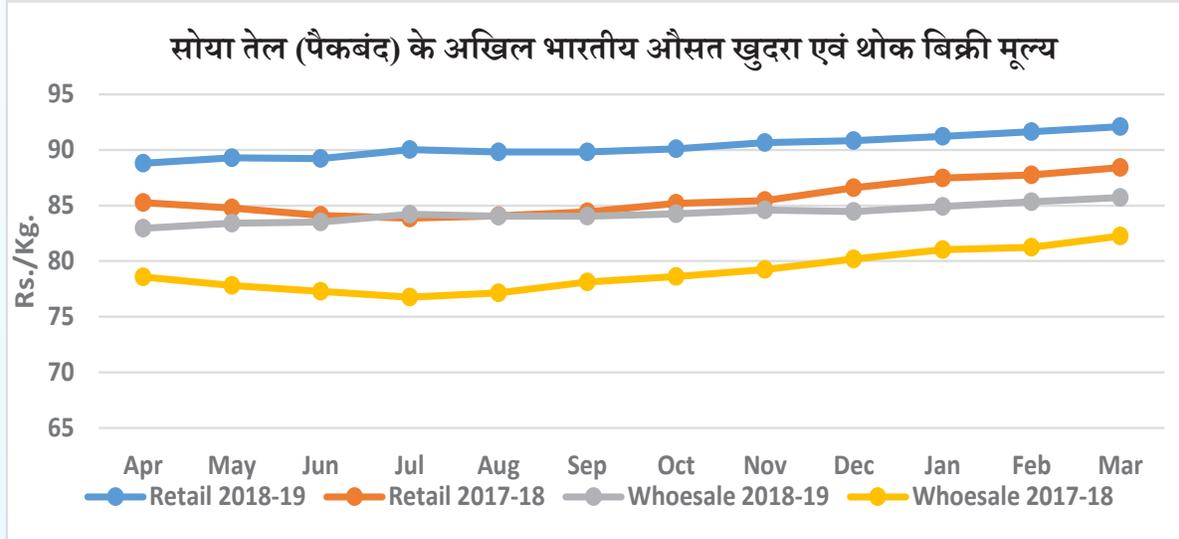
खाद्य तेल	मूल्य सीमा (अप्रैल 2017 – मार्च 2018) (₹0/किग्रा)	मूल्य सीमा (अप्रैल 2018 – मार्च 2019) (₹0/किग्रा)
मूंगफली तेल	126-133	124-127
सरसों तेल	105-108	105-109
वनस्पति तेल	77-80	80-81
सोया तेल	84-88	89-92
सूरजमुखी तेल	92-94	95-99
पॉम ऑयल	69-76	76-78

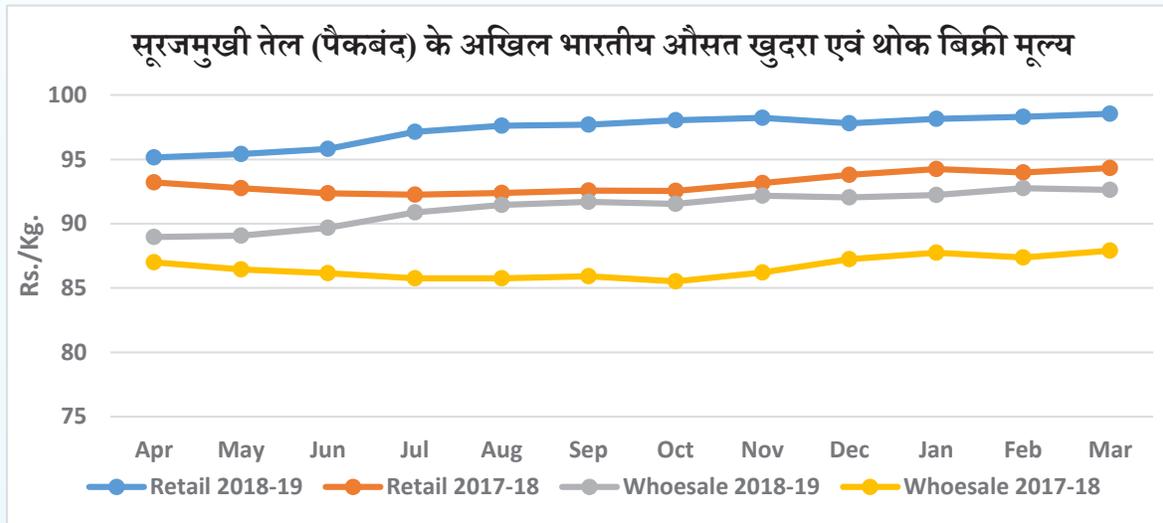
स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

**10.6.4.3** अप्रैल, 2018- मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017- मार्च, 2018 के लिए मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, वनस्पति, सूरजमुखी का तेल, सोया ऑयल, पॉम ऑयल के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक बिक्री मूल्य नीचे दिए गए ग्राफ में दर्शाए गए हैं:









स्रोत : - राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

### 10.6.5 सब्जियां

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

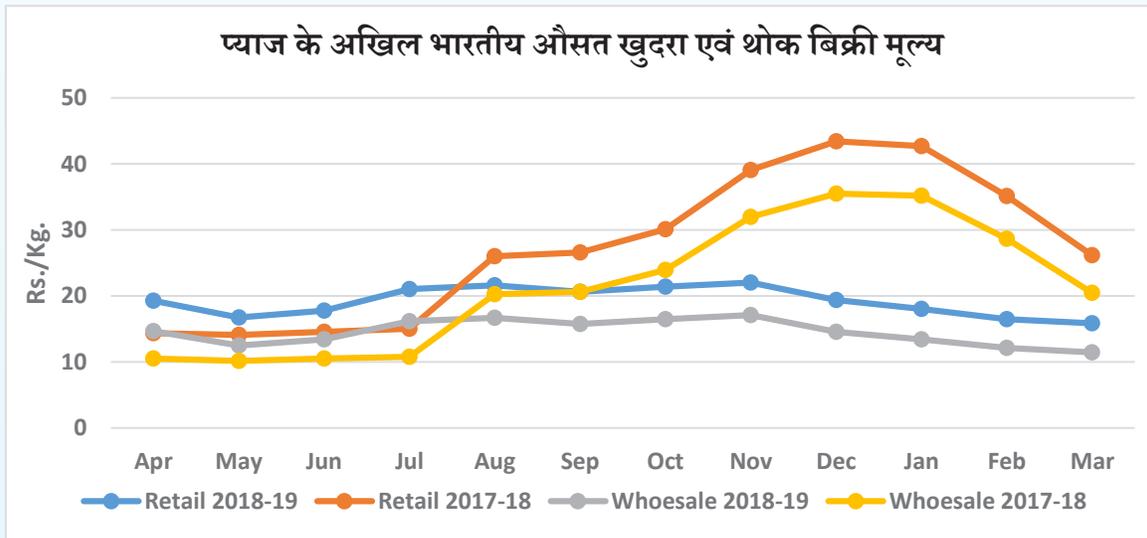
#### 10.6.5.1 प्याज

**10.6.5.1.1** प्याज की खेती के सम्बन्ध में राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा जारी किए गए वर्ष 2018-19 के पहले अग्रिम अनुमानों के अनुसार वर्ष 2018-19 के दौरान प्याज की खेती के तहत 12.93 लाख हैक्टेयर क्षेत्र आने का अनुमान है, जबकि पिछले वर्ष अर्थात् 2017-18 के अंतिम अनुमानों में यह 12.85 लाख हैक्टेयर था। प्याज का उत्पादन वर्ष 2017-18 के 23.26 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2018-19 के दौरान 23.61 मिलियन टन होने का अनुमान है। वर्ष 2017-18 के दौरान उत्पादन वर्ष 2016-17 में हुए उत्पादन की तुलना में 1.60% कम था। जुलाई से सितंबर/अक्तूबर की अवधि प्याज के उत्पादन में कमी वाली अवधि है और मांग को मुख्यतः रबी की भंडारित प्याज से पूरा किया जाता है। अतः, इस कमी वाली अवधि के दौरान प्रायः कीमतों में बढ़ोतरी देखने को मिलती है। रबी मौसम के प्याज की अधिक बाजार आवक के कारण मार्च-अप्रैल के माह में कीमतें कम होती हैं।

**10.6.5.1.2** वर्ष 2018-19 (जनवरी, 2019 तक) के दौरान 17.16 लाख टन प्याज का निर्यात किया गया जबकि विगत वर्ष में इसी अवधि के दौरान 13.62 लाख टन प्याज का निर्यात किया गया था। प्याज का निर्यात मुख्य रूप से बांग्लादेश, मलेशिया, संयुक्त अरब अमीरात, श्रीलंका, बहरीन, पाकिस्तान, सिंगापुर, इंडोनेशिया, कुवैत, मारीशस आदि को किया जाता है।

**10.6.5.1.3** वित्त वर्ष 2018-19 के दौरान, प्रथम छमाही में प्याज की कीमतों में कमी आई और बाद में यह स्थिर रहीं।

**10.6.5.1.4** अप्रैल, 2018- मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017 – मार्च, 2018 के दौरान, प्याज के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक मूल्य नीचे ग्राफ में दर्शाए गए हैं।

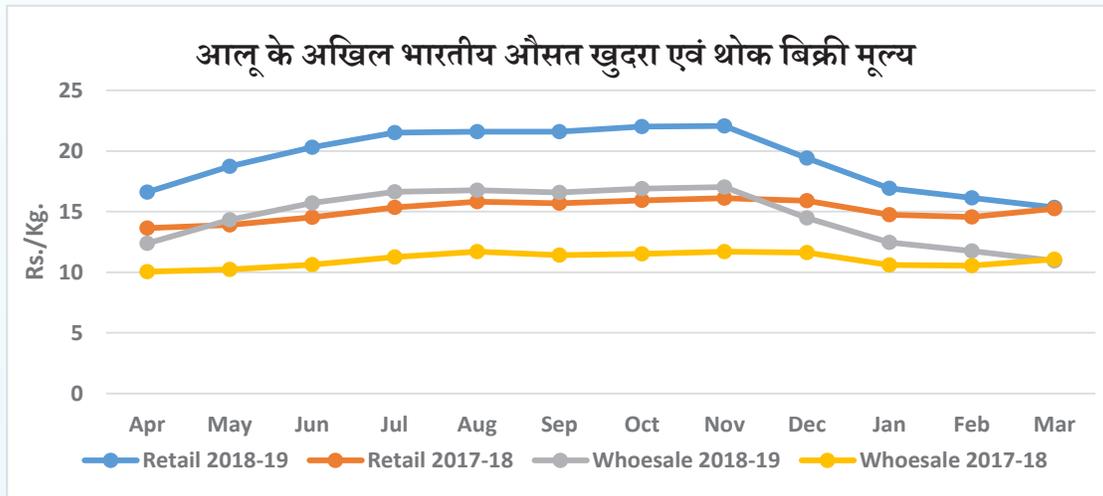


स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

### 10.6.5.2 आलू

**10.6.5.2.1** राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा रिलीज किए गए प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार, आलू का अनुमानित उत्पादन वर्ष 2017-18 (अंतिम) के 51.31 मिलियन टन की तुलना में वर्ष 2018-19 के दौरान 53.59 मिलियन टन होने का अनुमान है। राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड के प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार, आलू के उत्पादन के तहत आने वाला क्षेत्र, पिछले फसल वर्ष 2017-18 (अंतिम) के 21.42 लाख हैक्टेयर की तुलना में वर्ष 2018-19 के दौरान 21.84 लाख हैक्टेयर होने का अनुमान है।

**10.6.5.2.2** अप्रैल, 2018- मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017 – मार्च, 2018 के दौरान, आलू की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं:

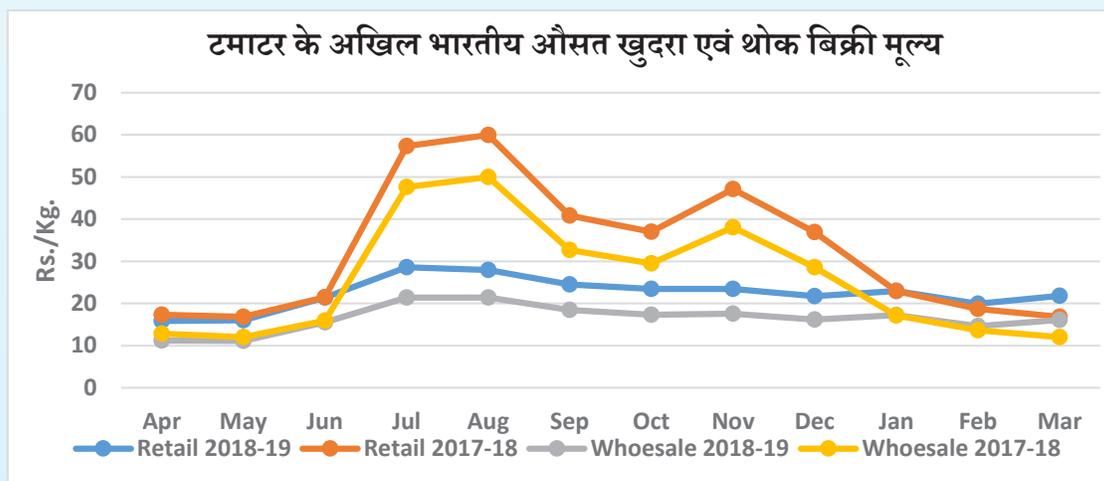


स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

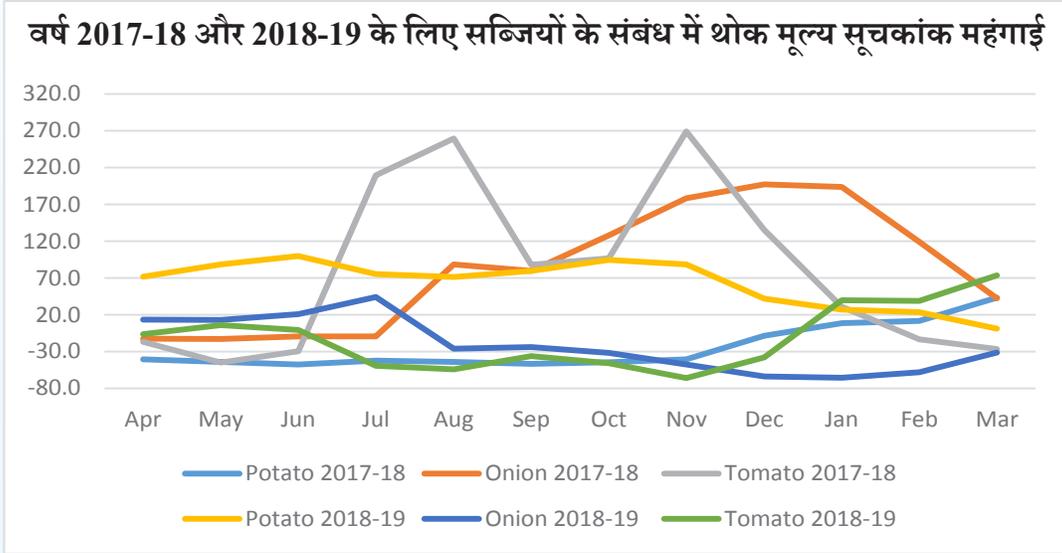
### 10.6.5.3 टमाटर

**10.6.5.3.1** टमाटर का क्षेत्र और उत्पादन, वर्ष 2017-18 (अंतिम अनुमान ) के 7.89 लाख हैक्टेयर क्षेत्र और 19.76 मिलियन टन उत्पादन की तुलना में वर्ष 2018-19 के संबंध में राष्ट्रीय बागवानी बोर्ड द्वारा रिलीज किए गए प्रथम अग्रिम अनुमानों के अनुसार 8.14 लाख हैक्टेयर और 20.52 मिलियन टन होने का अनुमान है।

**10.6.5.3.2** अप्रैल, 2018- मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017 – मार्च, 2018 के दौरान, टमाटर की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं :

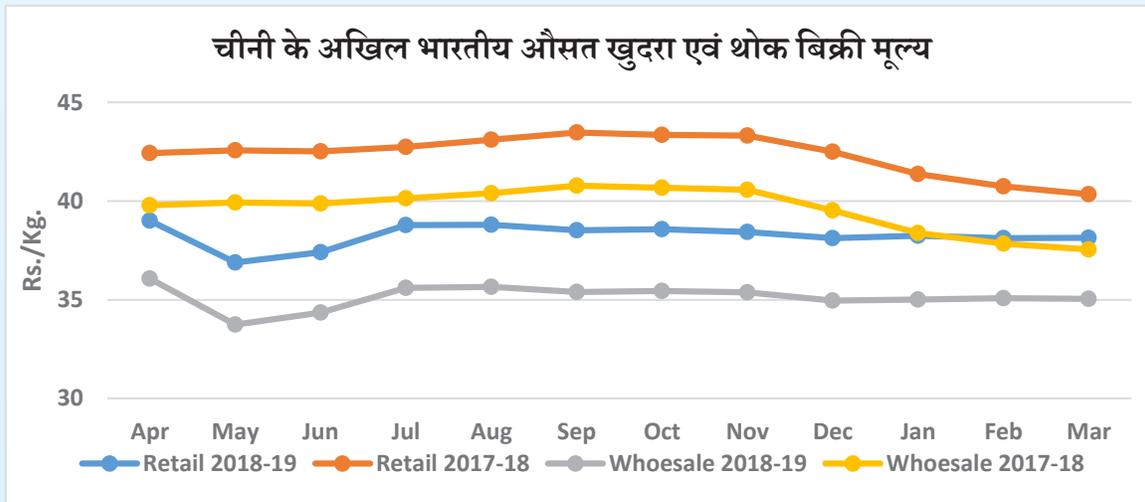


स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग



### 10.6.6 चीनी

**10.6.6.1** सभी केन्द्रों पर चीनी की खुदरा कीमतें जनवरी, 2017- मार्च, 2018 के दौरान 40-43 रुपये प्रति किलोग्राम की तुलना में जनवरी, 2018 – मार्च, 2019 के दौरान 37-41 रुपये प्रति किलोग्राम रहीं। अप्रैल, 2018-मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017 – मार्च, 2018 के दौरान, चीनी की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें नीचे ग्राफ में दर्शाई गई हैं :

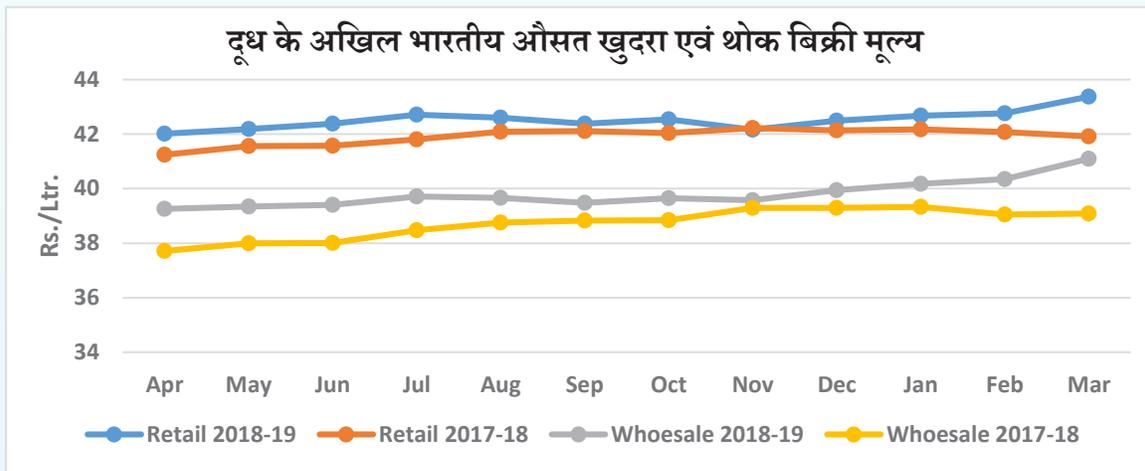


स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

### 10.6.7 दूध

10.6.7.1 सभी केन्द्रों पर दूध के मूल्य, अप्रैल, 2017 – मार्च, 2018 के दौरान 40-42 रुपये प्रति लीटर की तुलना में अप्रैल, 2018 – मार्च, 2019 के दौरान 42-43 रूपए प्रति लीटर की सीमा में रहे।

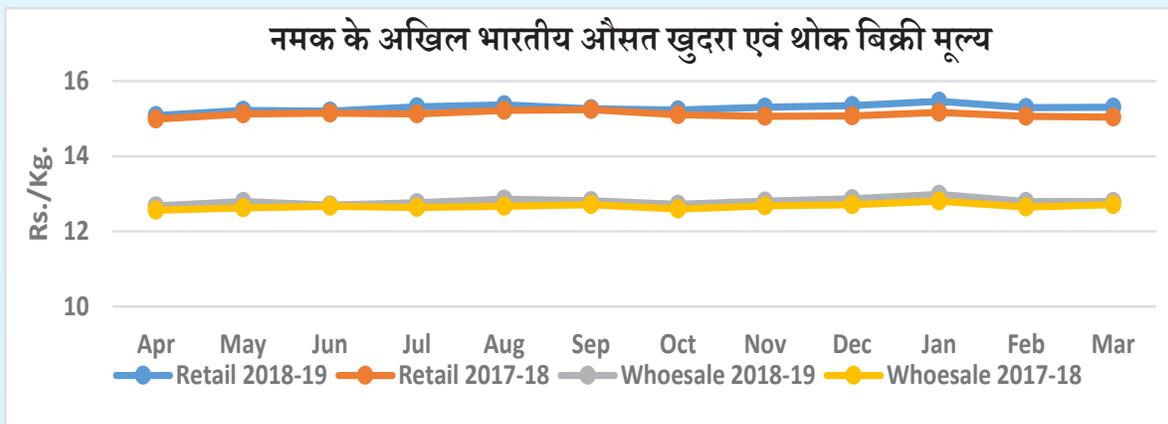
अप्रैल, 2018- मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017 – मार्च, 2018 के दौरान, दूध की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं।



स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

### 10.6.8 नमक

वर्ष 2017-18 और 2018-19 के दौरान नमक की औसत खुदरा कीमतें 15 रुपये प्रति किलोग्राम थीं। अप्रैल, 2018- मार्च, 2019 और अप्रैल, 2017 – मार्च, 2018 के दौरान, नमक की अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा एवं थोक कीमतें ग्राफ में दर्शाई गई हैं।



स्रोत: राज्य नागरिक आपूर्ति विभाग

### अनुलग्नक-I

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

22 आवश्यक खाद्य पदार्थों के अखिल भारतीय मासिक औसत खुदरा मूल्य अप्रैल, 2018- मार्च, 2019 (रुपये प्रति किग्रा)

चावल												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	34	34	34	34	34	34.83	35	35.66	36	36	36	35.83
मुम्बई	31.47	32	31.6	30.03	31	30.87	30	29.9	30.87	32.68	33	32.06
कोलकाता	30.93	28.71	28	29.27	29.35	29.9	30.45	30.31	28.35	27.6	28.57	28.13
चेन्नई	36	36	36	36	36	32.69	31.42	32.97	33.23	33.23	32.46	33.23
अखिल भारतीय औसत	30.03	29.98	30.1	30.22	30.04	29.9	29.97	29.98	30.04	30.09	30.34	30.35
गेहूँ												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	20	20	20	21.77	23	23	23.77	24	24	24.73	25	24.73
मुम्बई	28.63	30.74	31.4	30.35	31.39	30.9	31.32	32.33	34.16	34.13	34.89	33.1
कोलकाता	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR
चेन्नई	30.45	30.23	30.97	32	32.55	33.86	33.61	35.97	34.6	33.39	34.57	34.68
अखिल भारतीय औसत	23.83	23.91	24	23.99	24.13	24.3	24.66	24.87	25.07	25.59	26.22	26.27
आटा (गेहूँ)												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	23	23	23	24.03	25	25.47	26.77	27	27	27	27	26.77
मुम्बई	32	32	33.03	33	33.61	32.33	32.45	33.77	35.35	35.77	36	34.29
कोलकाता	22.07	22	22	22.97	24.84	25.76	27	27.38	26.48	27.43	27	27
चेन्नई	32	32.94	33.8	33	32.55	32.31	31.71	32.97	34.5	32.58	33.96	32.16
अखिल भारतीय औसत	25.98	26.01	26.09	26.24	26.45	26.54	26.85	27.14	27.29	27.39	27.78	27.82
चना दाल												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	70.63	68.19	67.37	70.9	76.13	73.5	73	74.72	76	76.57	74.86	73.67
मुम्बई	65.67	67.55	67.6	68.29	73.55	71.8	67.84	70.5	73.81	75.45	74.32	71.48
कोलकाता	58.1	55.68	54.9	58.57	63.19	62.59	64.69	65.07	67.81	67.87	66.04	62.74
चेन्नई	59.48	57.35	58.57	57.32	59.9	61.9	63.06	65.1	70.9	69.74	68.57	65.97
अखिल भारतीय औसत	66.55	64.45	63.65	63.46	64.99	64.75	64.2	65.03	66.08	66.43	66.54	65.14

तूर/अरहर दाल												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	82.2	82.23	83.3	83	82.13	81	81.77	83.9	85.55	85.87	88.89	87.57
मुम्बई	63.17	65.9	63.67	60.35	61.77	62.87	63.74	67.93	71.68	73.26	75.25	76.97
कोलकाता	68.87	68.9	67.3	70.4	69.87	69.03	68.48	68.1	73.13	76.37	77.89	77.39
चेन्नई	72.48	73.45	72.87	72	72.79	68.07	66.97	72.48	78.47	77.65	85.79	87.52
अखिल भारतीय औसत	71	70.33	69.98	70.1	70.01	69.52	69.09	69.92	71.69	72.84	74.63	74.89
उड़द दाल												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	80.5	79.65	80.8	81.23	82.6	82	82.2	85.66	86	86	86	85.23
मुम्बई	72.1	73.32	74.53	73.87	73.87	73.57	72.68	74.93	79.13	77.81	77.07	79.29
कोलकाता	62.5	58.65	57.53	60.3	58.39	58.83	61.45	64.97	69.84	68.77	67.64	64.55
चेन्नई	75.03	74.42	75.13	73	74.03	73.79	74.84	79.41	83.83	82.06	82.07	81.81
अखिल भारतीय औसत	70.84	70.08	69.32	69.35	69.05	68.72	68.43	70.08	71.06	71.83	72.2	71.8
मूंग दाल												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	83	84.03	86.6	89.06	86.6	86	86.47	88	88	88	88	87.17
मुम्बई	75.87	79.52	80.57	80.74	81.9	80.77	81.65	85.77	89.23	89.39	89.18	88.23
कोलकाता	74.47	72.61	68.23	72.5	74.94	74.45	76	78.41	82.26	83.63	84.25	80.19
चेन्नई	77.28	77.13	77.17	75.35	78.28	72.79	73.84	78.59	82.47	81.61	81.5	84.03
अखिल भारतीय औसत	72.27	72.3	72.46	73.28	73.4	73.3	73.46	74.16	75.06	75.75	76.59	76.35
मसूर दाल												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	70.23	68.19	68	71.84	72.83	72	72	73.97	76.94	76.93	74.57	73
मुम्बई	61.13	61.77	58.37	58.61	61.23	66.4	69.16	68.77	68.61	64.39	64.57	66.19
कोलकाता	53.13	52.84	52.17	56.63	59.13	58.34	56.97	57.52	59.1	58.9	59.36	57.77
चेन्नई	59.32	58.39	60.2	61.9	60.25	58.38	60.55	57.45	57.9	58.1	62.71	61.06
अखिल भारतीय औसत	60.25	60.28	60.22	60.94	61.15	61.3	61.55	61.55	61.42	61.81	62.76	62.73
मूंगफली का तेल (पैकबंद)												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	164.53	164	164	164	164	164	164	164	162.13	163.03	162.93	161.5
मुम्बई	129.27	127.94	128.2	129.8	132.87	128.37	130.61	134.83	133.39	134.35	134.11	134.42
कोलकाता	142.47	137.55	138	138.5	140	138.86	142.66	146.17	140.68	138.03	141.36	138.65
चेन्नई	124	123.94	124	123.8	124.46	126.03	127.97	129.48	129.8	132.13	132.29	134.68
अखिल भारतीय औसत	126.46	125.82	124.84	124.6	124.46	124.98	125.47	125.74	127	126.17	126.85	127.24
सरसों का तेल (पैकबंद)												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	120.13	120	119.83	120.4	120.73	120	120.3	121	121	121	121	120.87
मुम्बई	123.67	126.68	130.87	130.9	129.52	127.27	126.55	127.3	126.19	124.45	122.54	117.68
कोलकाता	99.73	98.55	98.77	102.3	104.9	106	105.79	104.03	101.94	102.5	102.43	100.71
चेन्नई	128.1	128	128	128	126.82	125.34	128.9	128.55	129.47	129.13	131	131
अखिल भारतीय औसत	105.14	105.18	105.44	106.2	105.9	106.25	106.06	106.92	107.99	108.35	109.41	108.81

वनस्पति (पैकबंद)												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	94	94	94	93.45	93.83	93.2	94	94	93.03	93.93	94	92.67
मुम्बई	92.9	93.77	93	93	93.71	93.57	92.84	92.23	90.23	90.19	87.79	86.94
कोलकाता	74.4	74.19	74.63	75.33	76.77	77.59	78.9	79.03	73.97	72.37	72.21	70.71
चेन्नई	104	104	104	104	103.96	104	103.94	104	103.4	101.58	103.21	93.03
अखिल भारतीय औसत	80.11	80.46	80.42	80.9	80.51	80.74	81.14	81.18	80.68	80.56	81.22	80.84
सोया तेल (पैकबंद)												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	102.8	102	102	102	101.2	99.8	98.7	99	99	99.07	104	105
मुम्बई	90.47	91.68	92.33	92.16	91.03	88.9	87.32	87.7	86.71	88.65	88.11	86.48
कोलकाता	91.73	91.48	90.23	86.13	86.32	87.48	91.76	92.17	92	95.77	96.43	94.1
चेन्नई	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR	NR			
अखिल भारतीय औसत	88.8	89.29	89.23	90.01	89.8	89.81	90.08	90.65	90.84	91.21	91.64	92.08
मूजमुखी का तेल (पैकबंद)												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	109.8	109.74	108.4	109	108.83	108.43	108.7	109.41	110	110	110	110
मुम्बई	86.2	90.61	91.53	93.19	93.68	92.9	90.19	86.17	85.39	87.23	88.89	88.87
कोलकाता	97.83	98	98.4	99.77	99.65	100.28	102	101.21	100	101.53	102.32	101.52
चेन्नई	95.45	95.94	95.73	97.23	101.5	104.17	104.03	104	102.97	101	101.43	100.77
अखिल भारतीय औसत	95.16	95.43	95.82	97.15	97.61	97.71	98.04	98.23	97.8	98.14	98.3	98.56
पॉम ऑयल (पैकबंद)												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	87.27	88.48	90.37	90.94	86.97	84.3	83.7	82.93	79	78.97	79.25	78.93
मुम्बई	68.63	74.81	75.63	75	72.45	72	71.9	68.67	64.55	66.45	68.25	66
कोलकाता	84.27	85.19	86.17	84.27	82.48	82.76	83.9	82.21	75.39	76.27	79.29	77.81
चेन्नई	82.93	82.32	83	82.32	80.43	80.28	80.61	79.55	71.97	70.94	75.36	73.35
अखिल भारतीय औसत	77.77	78.26	78.22	78.34	77.85	77.06	77.27	76.77	75.87	75.8	76.39	76
आलू												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	21.13	24.32	26.27	28.32	29.4	33.63	34.1	31.9	21.19	16.27	15	15.03
मुम्बई	21.17	24.87	26.03	26.29	25.94	26	26.77	27.7	25.87	24.94	25.86	24.58
कोलकाता	14.23	18.58	18.93	18	18	18	18.21	19	13.48	11.13	9.21	8.26
चेन्नई	21.77	24.1	24.6	24.23	22.34	24.14	25.26	25.14	22.2	20.71	19.25	16.55
अखिल भारतीय औसत	16.6	18.74	20.29	21.51	21.6	21.59	22	22.05	19.41	16.93	16.13	15.35
प्याज												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	21.7	20	23.27	30	28.43	27	29.53	29.79	24.9	22.8	20.25	20.53
मुम्बई	22.3	20.19	22.2	22.94	21.94	22.57	25.74	29.57	21.94	20.35	17.89	16.19
कोलकाता	17.47	19.68	21.5	29	30	30	26.38	30	21.77	19.93	18	18.84
चेन्नई	14.13	13.87	16.6	20.68	17.1	15.34	17.23	19.38	16.1	14.68	13.32	12.97
अखिल भारतीय औसत	19.28	16.72	17.78	21.02	21.6	20.6	21.41	22.02	19.36	18.03	16.48	15.87

टमाटर												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	20.9	18.9	30.77	45.13	40.03	30.63	33.57	31.03	28.94	33.3	31.11	37.87
मुम्बई	21.7	25.32	28.2	29.9	29.32	23.33	22.03	21.97	22.58	25	27	32.58
कोलकाता	15.77	20.1	37.5	43.5	37.35	33.86	34.83	36.38	30.81	26.33	20	24.84
चेन्नई	13.87	11.48	18.33	23.65	13.76	11.69	12.03	16.28	15.47	28.06	17.61	18.29
अखिल भारतीय औसत	15.87	16.02	21.43	28.57	27.96	24.48	23.45	23.47	21.76	22.98	19.95	21.84
चीनी												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	34.47	32.97	35.63	38.71	38.87	38.43	39	39	38.9	39	39.43	38.9
मुम्बई	38.87	38	39.7	41.1	40.03	39.73	39	38.87	39.1	40.1	40.11	39.9
कोलकाता	37.1	33.71	36.63	39.33	39	39.41	39	39	38.1	38	38.43	38.1
चेन्नई	36.17	33.35	36.4	38.9	39.41	37.72	38	37.21	37.23	35.94	35.86	36.61
अखिल भारतीय औसत	39.01	36.88	37.41	38.79	38.8	38.52	38.58	38.44	38.13	38.25	38.13	38.14
गुड़												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	51	52.23	54	54.97	55	55	54	51.38	49.06	49	49.39	50.17
मुम्बई	55.17	55.32	56.57	55.23	54.42	55.3	54.84	56.37	53.81	58	55.29	56.26
कोलकाता	38.73	38.06	39.8	40.23	43.23	44.34	46.28	43.03	38.19	39	38.54	38.61
चेन्नई	53.03	52.81	56.17	57.55	55.29	52.24	51.71	51.17	52.57	49.32	51.64	57
अखिल भारतीय औसत	42.45	42.21	42.58	42.99	42.95	42.96	43.36	43.1	42.38	42.39	42.39	42.78
दूध (रै/लीटर)												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
मुम्बई	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
कोलकाता	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
चेन्नई	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37
अखिल भारतीय औसत	42.02	42.19	42.39	42.71	42.61	42.39	42.54	42.16	42.5	42.68	42.76	43.38
चाय खुली												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	238.67	236.71	232	234	235.97	236	236	236	236	237.93	238	237.67
मुम्बई	260	260	260	260.3	265.32	267.27	268	269.47	270	270	270	270
कोलकाता	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140	140
चेन्नई	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220	220
अखिल भारतीय औसत	209.08	209.58	209.96	210.2	210.86	208.98	210.65	208.89	209.43	208.22	208.26	209.48
नमक (पैकबंद)												
केंद्र	अप्रैल-18	मई-18	जून-18	जुलाई-18	अगस्त-18	सितम्बर-18	अक्टूबर-18	नवंबर-18	दिसम्बर-18	जनवरी-19	फरवरी-19	मार्च-19
दिल्ली	17	17.94	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
मुम्बई	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
कोलकाता	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
चेन्नई	17	17	17	17	17.21	17.59	18	18	18	18	18	18
अखिल भारतीय औसत	15.08	15.22	15.2	15.32	15.37	15.26	15.23	15.3	15.35	15.46	15.29	15.3



उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय  
भारत सरकार  
द्वारा

## खाद्य सुरक्षा एवं उपभोक्ता सशक्तिकरण की ओर बढ़ते कदम

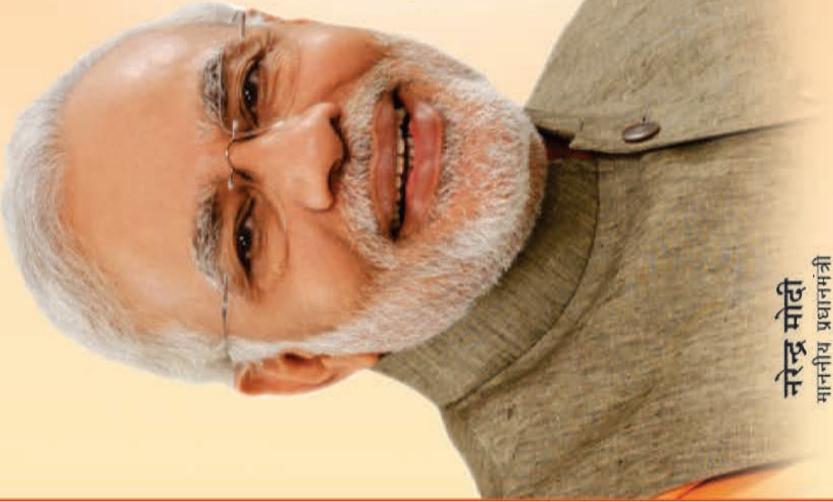
के विषय पर  
संगोष्ठी एवं प्रदर्शनी का आयोजन

### श्री राम विलास पासवान

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

के द्वारा उद्घाटन

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



नरेन्द्र मोदी  
माननीय प्रधानमंत्री



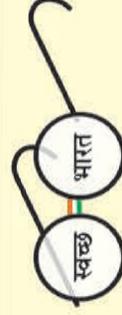
राम विलास पासवान  
माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं  
सार्वजनिक वितरण मंत्री, भारत सरकार

वेबसाइट:

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



@consaff  
@FoodDeptGOI



एक कदम स्वच्छता की ओर



## 11. आवश्यक वस्तु विनियमन तथा प्रवर्तन

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

- क. आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955
- ख. चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980

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

- (i) अनुच्छेद 38 “राज्य ऐसी सामाजिक व्यवस्था की, जिसमें सामाजिक, आर्थिक और राजनैतिक न्याय राष्ट्रीय जीवन की सभी संस्थाओं को अनुप्रमाणित करे, भरसक प्रभावी रूप में स्थापना और संरक्षण करके लोक कल्याण की अभिवृद्धि का प्रयास करेगा। राज्य, विशिष्टतया, आय की असमानताओं को कम करने का प्रयास करेगा और न केवल व्यष्टियों के बीच बल्कि विभिन्न क्षेत्रों में रहने वाले और और विभिन्न व्यवसायों में लगे हुए लोगों के समूहों के बीच भी प्रतिष्ठा, सुविधाओं और अवसरों की असमानता समाप्त करने का प्रयास करेगा।”
- (ii) अनुच्छेद 39, “राज्य अपनी नीति का, विशिष्टतया, इस प्रकार संचालन करेगा कि सुनिश्चित रूप से पुरुष और स्त्री सभी नागरिकों को समान रूप से जीविका के पर्याप्त साधन प्राप्त करने का अधिकार हो; आर्थिक व्यवस्था इस प्रकार चले जिससे धन और उत्पादन-साधनों का सर्वसाधारण के लिए अहितकारी संकेंद्रण न हो।”
- (iii) अनुच्छेद 46, “राज्य, जनता के दुर्बल वर्गों के, विशिष्टतया, अनुसूचित जातियों और अनुसूचित जनजातियों के शिक्षा और अर्थ संबंधी हितों की विशेष सावधानी से अभिवृद्धि करेगा और सामाजिक अन्याय और सभी प्रकार के शोषण से उसकी संरक्षा करेगा।”

3. भारत के लोगों द्वारा अंगीकार किए गए भारत के संविधान की प्रस्तावना, अन्य बातों के साथ-साथ, इसके सभी नागरिकों के लिए: न्याय, सामाजिक, आर्थिक एवं राजनीतिक सुनिश्चित करती है। इसके अतिरिक्त, अनुच्छेद 19(1) और अनुच्छेद 21 नीचे दिया गया है:

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

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

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, जिसके संबंध में अभियोजन राज्य सरकार द्वारा चलाया जाता है।

5. उपर्युक्त उल्लिखित संवैधानिक उद्देश्यों को प्राप्त करने की जिम्मेदारी केंद्र और राज्य, दोनों, सरकारों की है जिसमें देश के आर्थिक रूप से कमजोर परिवारों/लोगों को सभी आवश्यक वस्तुओं की उचित कीमतों पर पर्याप्त उपलब्धता को सुनिश्चित करना शामिल है। इस राष्ट्रीय उद्देश्य को प्राप्त करने के लिए, केंद्र सरकार द्वारा आम जनता के लिए आवश्यक वस्तुओं के मूल्य, उत्पादन, आपूर्ति और वितरण तथा व्यापार और वाणिज्य को संवैधानिक रूप से सुनिश्चित किया जाएगा। इस प्रयोजन को पूरा करने के लिए, सातवीं अनुसूची की समवर्ती सूची के अनुच्छेद 246, प्रविष्टि सं. 33 के तहत संसद ने 1 अप्रैल, 1955 को भारत के राष्ट्रपति की सहमति से आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 को पारित किया था। इस अधिनियम के तहत, केंद्र सरकार की शक्तियों को दिनांक 09.06.1978 के आदेश के तहत राज्य सरकारों को व्यापक रूप से प्रत्यायोजित किया गया है।

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

ये मंत्रालय/विभाग और उन्हें आबंटित की गई वस्तुएं निम्नानुसार हैं:-

वस्तु	प्रशासनिक विभाग
औषधियां	फार्मास्युटिकल विभाग
उर्वरक, अकार्बनिक, कार्बनिक अथवा मिश्रित	उर्वरक विभाग
‘खाद्य पदार्थ’* जिसमें खाद्य तिलहन और तेल शामिल है	कृषि और किसान कल्याण मंत्रालय, खाद्य प्रसंस्करण उद्योग मंत्रालय, खाद्य और सार्वजनिक वितरण विभाग, उपभोक्ता मामले विभाग
पूर्णतः सूत से निर्मित हैंक यार्न;	वस्त्र मंत्रालय
पेट्रोलियम और पेट्रोलियम उत्पाद	पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय
कच्चा जूट और जूट के वस्त्र;	वस्त्र मंत्रालय
खाद्य फसलों के बीज और फल और सब्जियों के बीज	कृषि और किसान कल्याण मंत्रालय
पशुचारे के बीज	कृषि और किसान कल्याण मंत्रालय
जूट के बीज; और	कृषि और किसान कल्याण मंत्रालय और वस्त्र मंत्रालय
बिनौला	कृषि और किसान कल्याण मंत्रालय और वस्त्र मंत्रालय

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

7. मंत्रिमंडल के निर्णय के अनुसार, केंद्र सरकार द्वारा दिनांक 29 सितंबर, 2016 को आदेश सा.का.नि. 929 (अ) जारी किया गया और सभी सुसंगत आदेशों को मिला दिया गया तथा यह अनुमति दी गई कि कोई भी व्यापारी स्वतंत्र रूप से गेहूं, गेहूं उत्पादों (नामत: मैदा, रवा, सूजी, आटा, परिणामी आटा और भूसी), धान, चावल, मोटे अनाज, गुड़, हाइड्रोजेनेटेड वनस्पति तेल अथवा वनस्पति, प्याज, खाद्य तिलहनें, खाद्य तेल, दालें तथा चीनी और आलू खरीद सकता है और इसलिए, इस अधिनियम के तहत जारी किसी आदेश के तहत उसे परमिट अथवा लाइसेंस की आवश्यकता नहीं होगी। वर्तमान में, किसी आवश्यक वस्तु के संबंध में कोई स्टॉक सीमा इत्यादि नहीं लगाई गई है। विभिन्न कृषि-वस्तुओं पर स्टॉक सीमा लगाने के प्रावधानों का पुनर्विश्लेषण करने के लिए प्रधानमंत्री कार्यालय द्वारा दिए गए निर्देश तथा कृषि, सहकारिता एवं किसान कल्याण मंत्रालय और वाणिज्य विभाग की सलाह के अनुसार, दिनांक 13.06.2018 को खाद्य तेलों और खाद्य तिलहनों के संबंध में स्टॉक सीमा हटा दी गई थी।

8. दिनांक 29.06.2018 को राज्य सरकारों/संघ शासित क्षेत्रों के खाद्य, नागरिक आपूर्ति एवं उपभोक्ता मामले के प्रभारी मंत्रियों की चौथी राष्ट्रीय परामर्शी बैठक का आयोजन किया गया। प्रत्येक परामर्शी बैठक में राज्यों और केंद्रीय सरकार के संबंधित विभागों द्वारा कार्यान्वित किए जाने हेतु एक कार्रवाई योजना तैयार की गई। कार्रवाई योजना में, खाद्य वस्तुओं की भंडारण क्षमता में वृद्धि करना, राज्य स्तर पर मूल्य निगरानी तंत्र का सुदृढ़ीकरण, जमाखोरी और

चोरबाजारी को रोकने के लिए सख्त प्रवर्तन कार्रवाई, राज्यों द्वारा मूल्य स्थिरीकरण कोष की स्थापना इत्यादि शामिल थे। केंद्र और राज्य सरकारों की समन्वित कार्रवाई के परिणामस्वरूप आवश्यक वस्तुओं की कीमतें नियंत्रित हुईं।

9. सब्जियों, दालों, प्याज, खाद्य तेलों आदि जैसी आवश्यक खाद्य वस्तुओं में धोखाधड़ीपूर्ण व्यापार, चोर-बाजारी, जमाखोरी, मुनाफाखोरी और गुटबंदी की निगरानी करने के लिए विभिन्न प्रवर्तन एजेंसियों द्वारा प्रभावी और समन्वित कार्रवाई सुनिश्चित करने के लिए, वर्ष 2016 में, सचिव उपभोक्ता मामले की अध्यक्षता में इन एजेंसियों के एक समूह अर्थात् प्रवर्तन निदेशालय, आयकर विभाग, पुलिस इत्यादि का गठन किया गया। आकस्मिकताओं के आधार पर, आवधिक रूप से इस समिति की बैठक की जाती है और राज्यों और अन्य एजेंसियों को कीमतों को सुसंगत स्तर पर बनाए रखने के लिए अपेक्षित कार्रवाई का परामर्श दिया जाता है। वर्ष 2018-19 के दौरान इस समूह की तीन (3) बैठकें आयोजित हुईं।

10. 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. 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 31.03.2019 तक प्राप्त हुई रिपोर्टों के अनुसार) वर्ष 2018-19 के दौरान, 97282 छापे मारे गए, 7224 व्यक्तियों को गिरफ्तार किया गया, 4161 व्यक्तियों पर अभियोग चलाया गया और 2099 व्यक्तियों को दोषसिद्ध पाया गया और 4372.83/- लाख रुपये की वस्तुओं का जब्त किया गया, चोर-बाजारी निवारण एवं आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 के तहत 128 व्यक्तियों के विरुद्ध नजरबंदी आदेश जारी किए गए।

12. 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 अधिनियम के तहत अधिसूचित किसी आदेश के उल्लंघन को रोकने के लिए के लिए, आवश्यक वस्तु अधिनियम 1955 के तहत एक पृथक पुलिस विंग नामतः नागरिक आपूर्ति अपराध जांच विभाग की स्थापना की गई है ताकि सरकारी स्कीमों के लाभ लक्षित लाभार्थियों तक पहुंच सके। ऐसे संस्थान किन्हीं अन्य राज्यों में मौजूद नहीं है। राज्यों से, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत आवश्यक वस्तुओं की निगरानी के तमिलनाडु मॉडल को अंगीकृत करने का अनुरोध किया गया है।

13. अधिकारी जिनसे संपर्क किया जाए:- दोनों अधिनियमों - आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 और चोर-बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम 1980 के तहत सक्षम प्राधिकारी- (i) संयुक्त सचिव, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार, कृषि भवन, नई दिल्ली-110001, (ii) राज्य सरकारों/संघ राज्य क्षेत्रों में अधिनियमों के तहत कार्रवाई करने के लिए, राज्यों के खाद्य, नागरिक आपूर्ति/उपभोक्ता संरक्षण विभाग के संयुक्त सचिव (iii) संबंधित क्षेत्र के पुलिस कमिश्नर/आई.जी., पुलिस और (iv) संबंधित जिले के जिला मजिस्ट्रेट/जिला क्लैक्टर - हैं। इन प्राधिकारियों के अतिरिक्त, इस प्रयोजनार्थ राज्य सरकार, राज्य में जितने चाहे उतने अधिकारियों को शक्तियां प्रदान कर सकती है। नागरिकों/नागरिकों के समूहों/संघों आदि द्वारा जमाखोरों, चोर-बाजारियों, मुनाफाखोरों आदि जिनकी गतिविधियां आम जनता और बी.पी.एल. परिवारों को आवश्यक वस्तुओं की पर्याप्त और उचित दरों पर उपलब्धता के संबंध में सरकार की स्कीमों के लाभों से वंचित कर सकती हैं, के विरुद्ध सरकारी आदेशों के उल्लंघन के संबंध में की जाने वाली शिकायतें लिखित में अथवा ई-मेल द्वारा किसी भी प्राधिकारी को की जा सकती हैं, इन दोनों अधिनियमों का कार्यान्वयन, आम जनता की जागरूकता और राज्य और संघ राज्य क्षेत्रों की पुलिस की अग्र-सक्रियता और संबंधित विभागों नामतः नागरिक आपूर्ति, उर्वरक/ कृषि, स्वास्थ्य आदि पर निर्भर करता है।



नरेन्द्र मोदी  
माननीय प्रधानमंत्री

## दाल की कीमतों में सुधार के लिए प्रतिबद्ध सरकार

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

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



### उपभोक्ता मामले विभाग

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



एक कदम स्वच्छता की ओर



## 12. बजट एवं वित्तीय पुनरीक्षा

### प्रस्तावना

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 जा रहा है।
- वित्त मंत्रालय को भेजने से पूर्व सारे बजट प्रस्तावों की जांच करना।
- यह देखना कि विभागीय लेखों का रख-रखाव सामान्य वित्तीय नियमों (जी.एफ.आर.) के अनुसरण में अपेक्षाओं के अनुरूप किया जा रहा है। विशेषरूप से यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि मंत्रालय द्वारा न केवल उसके द्वारा प्रत्यक्ष रूप से नियंत्रित किए जाने वाले अनुदानों अथवा विनियोजनों में से किए गए व्यय के लेखों का रख-रखाव किया जाए अपितु इसके द्वारा अधीनस्थ कार्यालयों द्वारा किए गए व्यय के आंकड़े भी प्राप्त किए जाएं ताकि मंत्रालय के पास अपने क्षेत्राधिकार में आने वाले व्यय की प्रगति का माह-दर-माह चित्रण 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 क्रणों पर नजर रखने और प्रत्याशित बचतों को समय पर वापिस करने में सुविधा के लिए सामान्य वित्तीय नियमों के तहत अपेक्षित, देनदारियों और प्रतिबद्धताओं के रजिस्टर का उचित रख-रखाव सुनिश्चित करना;
- अनुदानों के लिए अनुपूरक मांगों हेतु प्रस्तावों की जांच करना;
- प्रत्यायोजित शक्तियों के क्षेत्र में आने वाले सभी मामलों के संबंध में प्रशासनिक मंत्रालय को परामर्श देना। इसमें मंत्रालय को कार्यालय अध्यक्ष की हैसियत से प्राप्त शक्तियों के अलावा सभी शक्तियां शामिल हैं। आंतरिक वित्त प्रभाग द्वारा अनिवार्य रूप से यह सुनिश्चित किया जाएगा कि प्रत्यायोजित शक्तियों का प्रयोग करते हुए प्रशासनिक मंत्रालय द्वारा जारी की गई स्वीकृति में स्पष्ट रूप से यह उल्लेख किया जाए कि यह आंतरिक वित्त प्रभाग के परामर्श से जारी किया गया है;
- विभाग के आउटकम बजट को तैयार करने में सहायता करना और समन्वय करना;
- अपेक्षित दृढ़ता के साथ स्कीमों/परियोजनाओं का उच्च गुणवत्ता मूल्यांकन और मूल्यांकन सुनिश्चित करना;

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

## 12.2 उपभोक्ता मामले विभाग के सम्बन्ध में वित्त वर्ष 2014-15 से 2018-19 (मार्च, 2019 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	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
2014-2015	16	220.00	90.79	310.79	140.00	90.88	230.88	131.93	82.59	214.52
2015-2016	17	180.00	96.77	276.77	176.47	144.66	321.13	161.31	140.93	302.24
2016-2017	16	1050.00	207.11	1257.11	3539.00	286.50	3825.50	7021.53	241.86	7263.39
		पूँजीगत	राजस्व	कुल	पूँजीगत	राजस्व	कुल	पूँजीगत	राजस्व	कुल
2017-2018	15	21.35	3723.10	3744.45	17.00	3716.85	3733.85	16.52	3714.85	3731.37
2018-2019	15	48.59	1755.93	1804.52	54.81	1744.56	1799.37	48.46	1739.12	1787.58*

\* प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा यथासंशुचित के अनुसार अनन्तिम व्यय 31 मार्च, 2019 तक का है और इसमें अन्य मंत्रालयों/विभागों के पक्ष में प्राधिकृत की गई 36.89 (35.77 + 0.61) करोड़ रूपए की राशि शामिल है।

वित्त वर्ष 2016-17 तक बजट अनुमान और संशोधित अनुमानों को योजनागत और योजनेत्तर में विभाजित किया गया है। वित्त वर्ष 2017-18 से योजनागत और योजनेत्तर व्यय को एक के रूप में संविलीन कर दिया गया है और तदनुसार आंकड़ों को पूँजीगत एवं राजस्व के रूप में परिवर्तित कर दिया गया है।

### 12.3 लेखा-परीक्षा की टिप्पणियों का सार

#### 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 (31.03.2019 की स्थिति के अनुसार).

मंत्रालय/विभाग का नाम	सी.ए.जी. की वर्ष 2015 की रिपोर्टें	सी.ए.जी. की वर्ष 2016 की रिपोर्टें	सी.ए.जी. की वर्ष 2017 की रिपोर्टें	कुल (1+2+3)
	(1)	(2)	(3)	(4)
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय (उपभोक्ता मामले विभाग)	सी.ए.जी की रिपोर्टों पर कार्रवाई संबंधी कोई टिप्पणी लंबित नहीं है।			

#### लेखा-परीक्षा प्रेक्षकों के संबंध में की गई कार्रवाई की स्थिति

एन.टी.एच. के छः क्षेत्रों में, अब तक बकाया लेखा-परीक्षा पैराओं के निष्पादन के लिए की गई कार्रवाई संबंधी रिपोर्ट

दिनांक 31.03.2019 तक राष्ट्रीय परीक्षण शाला की छः क्षेत्रों की ओर से संबंधित क्षेत्रों के बकाया लेखा-परीक्षा पैराओं के निष्पादन के संबंध में संबंधित क्षेत्रों द्वारा अलग-अलग रूप से अब तक की गई कार्रवाई के संबंध में एन.टी.एच. (मुख्यालय) के पास उपलब्ध रिपोर्ट के अनुसार स्थिति नीचे दी गई है:

#### दिनांक 31.03.2019 तक क्षेत्र-वार लेखा-परीक्षा पैरा की स्थिति

क्रम सं.	एन.टी.एच क्षेत्र	बकाया लेखा-	निष्पादित लेखा-	लंबित
1.	एनटीएच (पूर्वी क्षेत्र), कोलकाता	52	शून्य	5
2.	एनटीएच (पश्चिमी क्षेत्र), मुंबई	24	शून्य	2
3.	एनटीएच (दक्षिणी क्षेत्र), चेन्नई	47	शून्य	4
4.	एनटीएच (उत्तर क्षेत्र), गाजियाबाद	26	शून्य	2
5.	एनटीएच (पश्चिमोत्तर क्षेत्र), जयपुर	02	शून्य	0
6.	एनटीएच (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी	05	शून्य	0

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

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

जागो  
ग्राहक  
जागो



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

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

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

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

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

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

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

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

किसी जानकारी/मार्गदर्शन के लिए सम्पर्क करें :

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



जाशीकर्ता

**उपभोक्ता मामले विभाग**

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

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

@consaff | @jagograahakjago

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

davp 08/10/13/0039/17/18

## 13. हिंदी का प्रगामी प्रयोग

### राजभाषा अधिनियम तथा उसके तहत बनाए गए नियमों का अनुपालन

इस विभाग का हिन्दी प्रभाग आर्थिक सलाहकार एवं अध्यक्ष, राजभाषा कार्यान्वयन समिति के कार्यक्षेत्र में कार्यरत है जिनकी सहायता के लिए वर्तमान में एक संयुक्त निदेशक (राजभाषा), एक वरिष्ठ अनुवाद अधिकारी, एक कनिष्ठ अनुवाद अधिकारी, एक परामर्शक 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 के उपबंधों तथा उसके अंतर्गत बनाए गए नियमों का कार्यान्वयन सुनिश्चित करने के लिए उपयुक्त कार्रवाई की गई।
2. राजभाषा अधिनियम, 1963 के उपबंधों और उसके अधीन बनाए गए नियमों 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

3. राजभाषा विभाग द्वारा संघ की राजभाषा नीति के कार्यान्वयन के लिए जारी किए गए वर्ष 2018-19 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।
4. 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।
5. 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

6. 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।
7. विभाग के कर्मचारियों को अंग्रेजी के अलावा हिन्दी में टाइपिंग का कार्य करने के लिए विशेष प्रोत्साहन भत्ता भी दिया जाता रहा।
8. विभाग में 01.09.2018 से 15.09.2018 तक हिन्दी पखवाड़े का आयोजन किया गया। इस पखवाड़े के दौरान विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों को अपना सरकारी कामकाज हिन्दी में करने के लिए प्रोत्साहित करने हेतु विभिन्न प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया। दिनांक 09 अक्टूबर, 2018 को आयोजित एक समारोह में इन प्रतियोगिताओं के विजेताओं को माननीय, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री जी के कर-कमलों द्वारा पुरस्कार वितरित किए गए। इस वर्ष प्रतियोगिताओं में भाग लेने वाले सभी प्रतिभागियों को नगद पुरस्कार प्रदान किए गए।

### 13.3 अन्य गतिविधियां

9. आर्थिक सलाहकार एवं अध्यक्ष, राजभाषा कार्यान्वयन समिति के मार्गदर्शन में संयुक्त निदेशक (राजभाषा) द्वारा सहायक निदेशक (राजभाषा) तथा हिन्दी प्रभाग के स्टाफ के सहयोग से उपभोक्ता मामले विभाग से सम्बन्धित एक शब्दकोश तैयार किया गया। इस शब्दकोश का विमोचन माननीय उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्री जी के कर-कमलों द्वारा दिनांक 09 अक्टूबर, 2018 को हिन्दी पखवाड़े के पुरस्कार वितरण के लिए आयोजित किए गए समारोह के दौरान किया गया।
10. 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।
11. विभाग के अधिकारियों/कर्मचारियों से रूचिकर पुस्तकों की जानकारी मांगी गई और पुस्तकालय को वे पुस्तकें खरीदने के लिए कहा गया। विभाग के पुस्तकालय द्वारा हिन्दी समाचार-पत्र, पत्रिकाएं तथा जरनल नियमित रूप से खरीदे गए।
12. 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।



उपभोक्ता... अपने अधिकारों को जानो



पर जिम्मेदारी को भी पहचानो !



कागज, प्लास्टिक  
व कार्डबोर्ड पैकेजिंग को



सड़कों को गंदा  
न करें



घर के कूड़े को  
सूखे और गीले भागों में



अपने आस-पास की  
जगह को साफ रखें



सूखी पत्तियों, टूटे फूल,  
टहनियाँ इत्यादि का



एक कदम स्वच्छता की ओर

उपभोक्ता मामले विभाग के साथ मनाएं...

**स्वच्छता पखवाड़ा**

16 फरवरी से 28 फरवरी 2018



उपभोक्ता मामले विभाग

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

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

@consaff | @jagograhakjago



स्वयं को अनुचित व्यापार पद्धतियों से बचाने के लिए

# ग्राहक अपने अधिकार जानें



## एक सतर्क उपभोक्ता बनें, अपने अधिकार जानें

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

## शिकायत कहां करें?

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



## उपभोक्ता मामले विभाग

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

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

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

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

## 14. नागरिक केन्द्रित ई-गवर्नेंस पहलें

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

### 14.1 ई-ऑफिस का कार्यान्वयन

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

### 14.2 ई-बुक : एक ई-बुक

“खाद्य सुरक्षा एवं उपभोक्ता सशक्तिकरण की दिशा में सतत विकास के 4 वर्ष” को विभाग की वेबसाइट (<http://consumeraffairs.nic.in>) पर प्रकाशित किया गया है।

### 14.3 इन्ग्राम संस्करण वी2.3 :

वर्ष 2018 के दौरान, विभाग द्वारा इन्ग्राम का एक नया संस्करण वी2.3, जोकि वेब पोर्टल <http://consumerhelpline.gov.in> है, आरम्भ किया गया। यह उन्नत प्रणाली में शिकायत दर्ज करने के लिए क्षेत्र विशिष्ट सुविधा उपलब्ध कराता है। एन.आई.सी. द्वारा एक बी.ओ.टी. आधारित चैट एप्लीकेशन भी विकसित और कार्यान्वित की गई। यह पोर्टल उपभोक्ता विवाद समाधान प्रक्रिया के विभिन्न हितधारकों को एकीकृत करता है और प्रभावी एवं कुशल उपभोक्ता विवाद समाधान तंत्र सभी के लिए लागू करने का एक समान मंच प्रदान करता है।

### 14.4 उपभोक्ता कल्याण कोष के प्रस्ताव ऑनलाइन मंगवाना:

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

### 14.5 ऑनलाइन मूल्य निगरानी तंत्र:

एन.आई.सी. द्वारा इन-हाऊस विकसित ऑनलाइन एप्लीकेशन मूल्य निगरानी तंत्र के माध्यम से 22 आवश्यक वस्तु की प्रतिदिन के खुदरा एवं थोक मूल्यों को भारत के सभी 109 केन्द्रों से एकत्रित किया जा रहा है।

देश भर में स्थित 109 केन्द्रों से प्राप्त होने वाले 22 आवश्यक वस्तुओं के मूल्य आंकड़ों के संग्रहण और समेकन की प्रक्रिया को पूर्णतः स्वचालित बनाया गया है और राज्य सरकारों द्वारा 95% से अधिक कीमतों की रिपोर्टिंग ऑनलाइन प्रणाली के माध्यम से की जा रही है। रिपोर्टें तैयार की जाती हैं और विभिन्न नीति-निर्माता प्राधिकारियों को परिचालित की जाती है। वर्ष 2017-18 से 2019-20 की अवधि के लिए मूल्य निगरानी कक्षों के सुदृढीकरण की स्कीम को अनुमोदित किया गया है। प्रत्येक केन्द्र के लिए ठेके पर नियुक्त एक कर्मचारी (डाटा एंट्री ऑपरेटर) के पारिश्रमिक और जियो-टैगिंग सुविधायुक्त हाथ से चलने वाली डिवाइस जैसी नई विशेषताओं को शामिल करने के लिए इस स्कीम को सुदृढ बनाया गया है। यह भी प्रस्ताव है कि देश के प्रत्येक जोन में कुल 5 प्रशिक्षण-सह-सेमिनार आयोजित किए जाएं। पी.एम.सी. के अंतर्गत कार्यशील एन.आई.सी. ने हाल ही में दैनिक मूल्य रिपोर्ट को तर्कसंगत बनाया तथा मूल्य रिपोर्टिंग में भिन्नता, उतार-चढ़ाव इत्यादि को दर्शाने वाली रंगीन कोडिंग जैसे नई विशेषताओं को शामिल किया है।

#### 14.6 सोशल मीडिया:

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

#### 14.7 कॉन्फोनेट

देश भर के उपभोक्ता मंचों एवं आयोगों के स्वचालन एवं नेटवर्किंग को विभाग की कॉन्फोनेट परियोजना द्वारा सहयोग दिया जा रहा है जिसे राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एन.आई.सी.) द्वारा कार्यान्वित किया जा रहा है। वर्ष के दौरान, उपभोक्ताओं के लिए मोबाइल एप्प का आरंभ इत्यादि जैसी विभिन्न अन्य सूचना प्रौद्योगिकी पहलें की गईं।

#### 14.8 ऑनलाइन मॉडल अनुमोदन प्रणाली

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

#### 14.9 आयातकों का ऑनलाइन पंजीकरण

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

#### 14.10 दालों के लिए अधिप्रापण और निपटान प्रणाली

विभिन्न एजेंसियों (जैसे एफ.सी.आई., नेफेड, एस.एफ.ए.सी.एक्स., एम.एम.टी.सी., और एस.टी.सी.) द्वारा मूल्य स्थिरीकरण कोष के तहत दालों और कृषि-बागवानी वस्तुओं की अधिप्राप्ति/आयात और निपटान को ऑनलाइन

सूचित किया गया। इससे उच्च अधिकारियों को अधिप्राप्ति/आयात और निपटान के संबंध में निर्णय लेने में सहायता भी मिली। यह सॉफ्टवेयर उपलब्ध स्टॉक स्थिति संबंधी जानकारी प्रदान करता है।

#### 14.11 अन्य ई-गवर्नेंस पहल:

विभिन्न ई गवर्नेंस परियोजनाओं जैसे कि पी.एफ.एम.एस., आरटीआई (सूचना का अधिकार) सॉफ्टवेयर, ई- समीक्षा, संसद प्रश्नोत्तर, बी.ए.एस. (बायोमीट्रिक उपस्थिति प्रणाली), ई आगन्तुक, 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 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।

उत्सुकता जगाने वाले विज्ञापन  
आपको मूर्ख बना सकते हैं!

\*शर्तें लागू के बारे में पूछताछ करें



आपके सपनों का घर

अब केवल ₹14.5 लाख\* में

\*शर्तें लागू



जाँच करें \*शर्तें लागू  
का क्या मतलब है?

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

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

जागो  
ग्राहक  
जागो

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

राष्ट्रीय उपभोक्ता  
हेल्पलाइन नम्बर  
1800-11-4000



उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

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

अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए [www.nationalconsumerhelpline.in](http://www.nationalconsumerhelpline.in) और [www.core.nic.in](http://www.core.nic.in) (टोल फ्री नंबर 1800-11-4000) पर भी लीग इन कर सकते हैं।  
अपना शिकायत दर्ज कराने में निरस्त दर्ज करवाने के लिए [www.gama.gov.in](http://www.gama.gov.in) पर लीग इन करें।

## अध्याय-15

### 15. अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों/दिव्यांग/ भूतपूर्व सैनिक अधिकारियों की संख्या

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 की श्रेणी से संबंधित कार्मिकों की संख्या नीचे दी गई है:-

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

(31.12.2018 तक की स्थिति के अनुसार)

पद समूह	स्वीकृत संख्या	तैनात कर्मचारियों की कुल संख्या	कालम 3 में से निम्नलिखित से संबंधित कर्मचारियों की संख्या							
			अनु. जाति	अनु. ज.जा.	अन्य पिछड़े वर्ग	दिव्यांग			भूतपूर्व सैनिक	महिला
						दृष्टि बाधित	श्रवण दिव्यांग	अस्थि दिव्यांग		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
समूह क.	182	129	16	8	18	0	0	01	2	13
समूह ख, (राजपत्रित)	175	141	20	6	11	0	0	04	0	27
समूह ख, (अराजपत्रित)	240	163	28	9	34	01	01	05	0	42
समूह ग	592	327	72	26	39	00	01	04	02	46
कुल	1189	760	136	49	102	01	02	14	04	128

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

राष्ट्रीय परीक्षण शाला – कोलकाता

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग, नई दिल्ली

विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची

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

(भारतीय मानक ब्यूरो )

**अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़े वर्गों एवं दिव्यांग व्यक्तियों के लिए आरक्षण।**

31 मार्च, 2019 के अनुसार, समूह क (वैज्ञानिक संवर्ग एवं गैर वैज्ञानिक संवर्ग) ख एवं ग (पूर्व में समूह घ, सहित) कुल कर्मचारियों की संख्या 1284 थी। अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ा वर्गों एवं दिव्यांग व्यक्तियों के समूहवार प्रतिनिधित्व नीचे दिये गये हैं:

समूह	वर्तमान स्थिति	अनुसूचित जाति	अनुसूचित जनजाति	अन्य पिछड़ा वर्ग	दिव्यांग	दिव्यांग-अनुसूचित जनजाति	भूतपूर्व सैनिक
क (वैज्ञानिक संवर्ग)	428	79	27	99	05	-	-
क (गैर-वैज्ञानिक संवर्ग)	35	07	02	03	01@	01@	03
ख	391	72	14	06	05	-	-
ग	310	68	33	79	15	-	01
घ*	120	50	08	02	02	-	-
<b>कुल</b>	<b>1284</b>	<b>276</b>	<b>84</b>	<b>189</b>	<b>28</b>	<b>01</b>	<b>04</b>

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

@ एक कर्मचारी जो अनुसूचित जनजाति वर्ग से है, 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।

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

दिनांक 31.03.2019 की स्थिति के अनुसार, कुल स्वीकृत पदों की संख्या के सापेक्ष अनुसूचित जातियों/अनुसूचित जनजातियों/अन्य पिछड़ा वर्गों/भूतपूर्व सैनिकों के पदों की स्थिति नीचे दी गई है:

पद-समूह	स्वीकृत पद	तैनात कर्मचारियों की कुल संख्या	अनुसूचित जाति	अनुसूचित जनजाति	कालम 3 में से निम्नलिखित से संबंधित कर्मचारियों की संख्या					
					अन्य पिछड़ा वर्ग	दिव्यांग			भूतपूर्व सैनिक	तैनात महिला कर्मचारियों की संख्या
						दृष्टि बाधित	श्रवण दिव्यांग	अस्थि दिव्यांग		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
समूह क	96	64	09	03	11	शून्य	शून्य	शून्य	शून्य	04
समूह ख. राजपत्रित	105	73	12	04	11	शून्य	शून्य	02	शून्य	11
समूह ख, गैर- राजपत्रित	148	99	16	08	21	शून्य	शून्य	03	शून्य	24
समूह ग	366	166	48	07	14	शून्य	शून्य	01	01	27
<b>कुल</b>	<b>715</b>	<b>402</b>	<b>85</b>	<b>22</b>	<b>57</b>	<b>शून्य</b>	<b>01</b>	<b>06</b>	<b>01</b>	<b>66</b>

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



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

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



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

@consaff  
@jagograhakjago



davp\_08101/130068/1617

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

## 16. दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें

दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें

विभिन्न समूहों में दिव्यांग व्यक्तियों की संख्या दर्शाने वाला विवरण (31.12.2018 तक 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	182	129	0	0	01
समूह ख (राजपत्रित)	175	141	0	0	04
समूह ख (गैर- राजपत्रित)	240	163	01	01	05
समूह ग	592	327	0	01	04
<b>कुल</b>	<b>1189</b>	<b>760</b>	<b>01</b>	<b>02</b>	<b>14</b>

भारतीय मानक ब्यूरो (बी.आई.एस.):

- भारत सरकार के निर्देशानुसार दिव्यांग व्यक्तियों को समूह क, ख, ग एवं घ पदों के तहत सीधी भर्ती में 4% आरक्षण प्रदान किया जा रहा है। इसके अलावा, समूह ग एवं घ में पदोन्नति की स्थिति में 4% रिक्तियां, जिसमें सीधी भर्ती, जो 75% से अधिक न हो, को दिव्यांगों के लिए भी आरक्षित किया जा रहा है।
- भारतीय मानक ब्यूरो सामान्य कर्मचारियों के लिए अनुमत्य 8 आकस्मिक अवकाश के बदले में दिव्यांगों को 12 आकस्मिक अवकाश भी प्रदान करता है।
- इसके अलावा, दिव्यांग व्यक्तियों को अन्य कर्मचारियों के लिए दर से दोगुनी दरों पर परिवहन भत्ता जो कि कम से कम 2250/- रुपये प्रति माह से कम नहीं होगा, का भुगतान किया जा रहा है।

### 16.1 दिव्यांग व्यक्तियों के लाभार्थ स्कीमें:

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

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

कार्यस्थल पर महिलाओं के यौन उत्पीड़न के निवारण संबंधी माननीय सर्वोच्च न्यायालय के दिशा-निर्देशों के अनुसरण में उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा 3 अगस्त, 1998 को एक शिकायत समिति का गठन किया गया था जिसका पुनर्गठन 08.11.2013 को और उसके उपरान्त जुलाई, 2016, 25 मई, 2017, 18 जून, 2018 और 8 नवंबर, 2018 में किया गया। महिलाओं के यौन उत्पीड़न के संबंध में उपभोक्ता मामले विभाग में आंतरिक शिकायत समिति का पुनर्गठन इस विभाग के सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से किया गया जो कि निम्नानुसार है:-

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

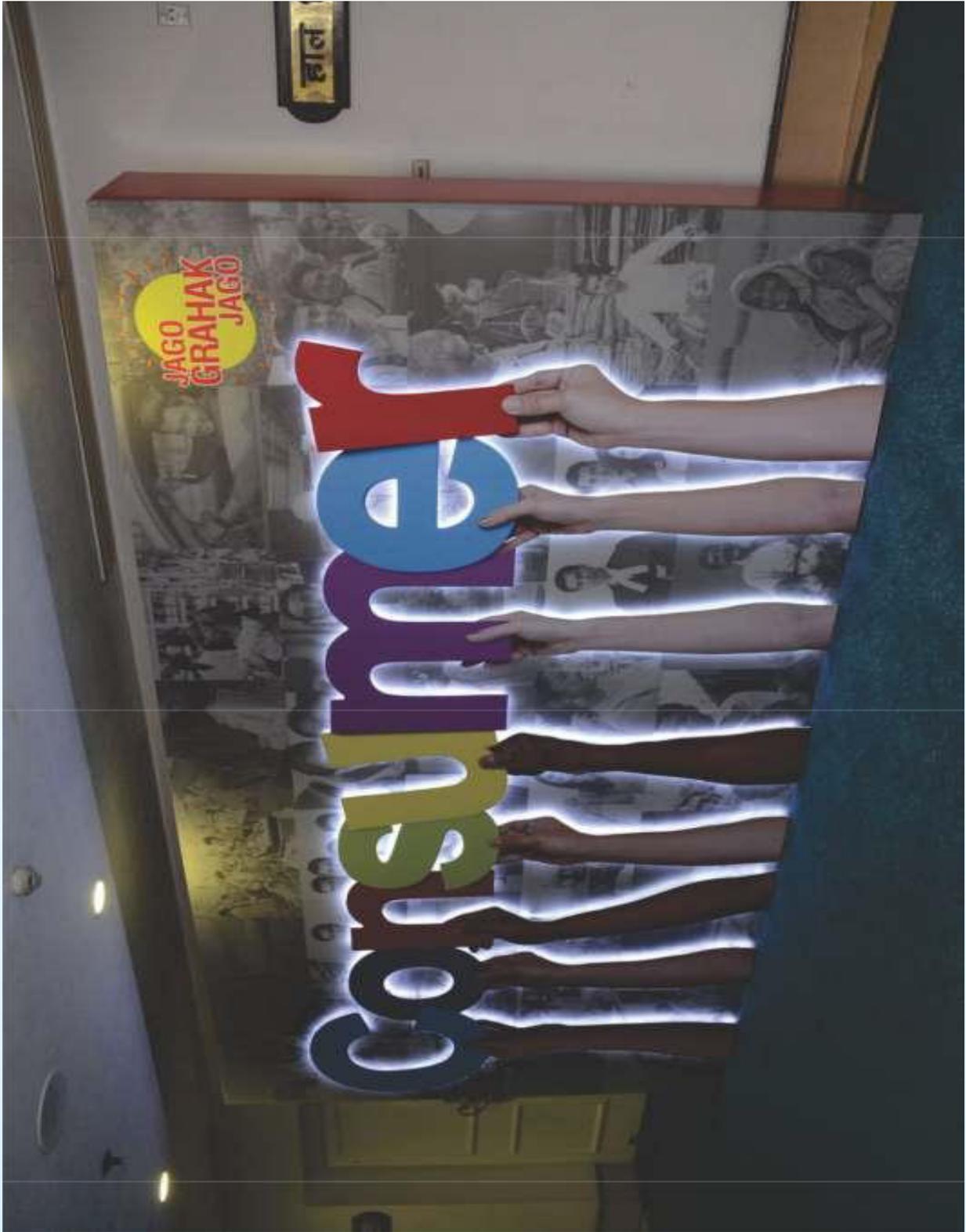
2. शिकायत समिति, महिला सैल के रूप में भी कार्य करती है जो व्यापक तौर पर निम्नलिखित क्षेत्रों को कवर करता है:

- (क) विभाग की महिला कर्मचारियों के लिए कार्य के वातावरण में सुधार करने की कार्रवाई करना तथा समन्वय स्थापित करना।
- (ख) महिला कर्मचारियों से प्राप्त शिकायतों को सुनना तथा उन पर शीघ्र कार्रवाई करना।
- (ग) महिला कर्मचारियों के कल्याण से संबंधित अन्य सामान्य कार्य।

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

### राष्ट्रीय परीक्षण शाला

एन.टी.एच. (मुख्यालय), कोलकाता के साथ-साथ एन.टी.एच. के सभी छह क्षेत्रीय कार्यालयों में एक उच्चाधिकारप्राप्त समिति का गठन किया गया है और वे सम्पूर्ण देखभाल के साथ मुद्दों का समाधान कर रहे हैं तथा ऐसी घटनाओं को रोकने के लिए आवश्यक कार्रवाई संबंधी सभी पहलें की गई हैं। 1 जनवरी, 2018 से 31 मार्च, 2019 तक एन.टी.एच. की किसी भी शाखा में यौन उत्पीड़न का कोई मामला नहीं पाया गया है तथा इसे ‘शून्य’ माना जाए।



ब्राहूक आपणे अधिकार जाणे

Consumer

जागो  
ग्राहक  
जागो

अधिकार है

सुरक्षा का

अधिकार है

निवारण का

अधिकार है

शिकायत का

अधिकार है

शिक्षा का

अधिकार है

चयन का

अधिकार है

सुनने का

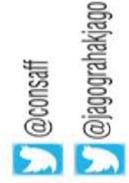
किसी भी मार्गदर्शन के लिए, राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन से सम्पर्क करें



**उपभोक्ता मामले विभाग**

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

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



## 17 पूर्वोत्तर राज्यों में की गई पहलें

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

गुवाहाटी में स्थित राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पूर्वोत्तर क्षेत्र में संचालित की जा रही परियोजनाओं और स्कीमों के संबंध में एक रिपोर्ट नीचे प्रस्तुत की गई है:

**गुवाहाटी में स्थित राष्ट्रीय परीक्षण शाला के आरम्भ से, इसके पूर्वोत्तर क्षेत्र में संचालित की जा रही परियोजनाओं और स्कीमों के संबंध में 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 सेटलाइट शाखा की स्थापना की गई थी। वाणिज्य निदेशक, असम सरकार द्वारा इसके कार्यालय के लिए सात शेड्स और प्रयोगशाला परिसर के लिए लगभग 12,600 वर्ग फीट क्षेत्र तथा एक हॉस्टल ब्लॉक प्रदान किया गया था। एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी की स्थापना उपभोज्य इंजीनियरिंग उत्पादों के गुणता आश्वासन के माध्यम से पूर्वोत्तर क्षेत्र के विकास का दृष्टिगत रखते हुए की गई थी।

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

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

उपभोक्ताओं को सम्पूर्ण रूप से सेवा प्रदान करने के लिए, एन.टी.एच. (पूर्वोत्तर क्षेत्र), गुवाहाटी “कृषि-आधारित” और “खनिज-आधारित”, दोनों, क्षेत्रों में क्षेत्र के बढ़ते औद्योगिकीकरण के संचलन में महत्वपूर्ण भूमिका निभाने की गुंजाइश रखता है। इसी प्रकार, इस क्षेत्र के लिए भावी योजना निम्नानुसार है:

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

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

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

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

### **पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकास**

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

### **पूर्वोत्तर क्षेत्र में विकास (बी.आई.एस.)**

#### **योजनागत स्कीमें**

भारतीय मानक ब्यूरो, वार्षिक योजना (2018-19) के तहत केंद्रीय क्षेत्र की निम्नलिखित दो स्कीमों का कार्यान्वयन कर रहा है:

- क) प्रभावित जिलों में एसेईंग एवं हॉलमार्किंग केंद्रों की स्थापना के लिए स्कीम
- ख) राष्ट्रीय और अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण के सद्दृढीकरण के लिए मानकीकरण की राष्ट्रीय प्रणाली।

31 मार्च, 2019 की स्थिति के अनुसार पूर्वोत्तर के सभी सात राज्यों में कुल वैध प्रमाणन लाइसेंसों की संख्या 1178 (उत्पाद के लिए 559 लाइसेंस और हॉलमार्किंग के लिए 619 लाइसेंस) है।

भारतीय मानक ब्यूरो की एक प्रयोगशाला गुवाहाटी में भी है जो यांत्रिक क्षेत्र में परीक्षण सुविधाओं से युक्त है और यह हाई स्ट्रेंथ डिफार्मड स्टील बॉर्स (एच.एस.डी. स्टील बार्स) कोरोगेटेड और सादा एस्बेस्टस सीमेंट शीट, गैल्वनाइज्ड स्टील शीट्स, पैकबंद पेयजल के लिए पेट बोतलों एवं जारों तथा प्लाईवुड आदि जैसे उत्पादों का परीक्षण करती है।

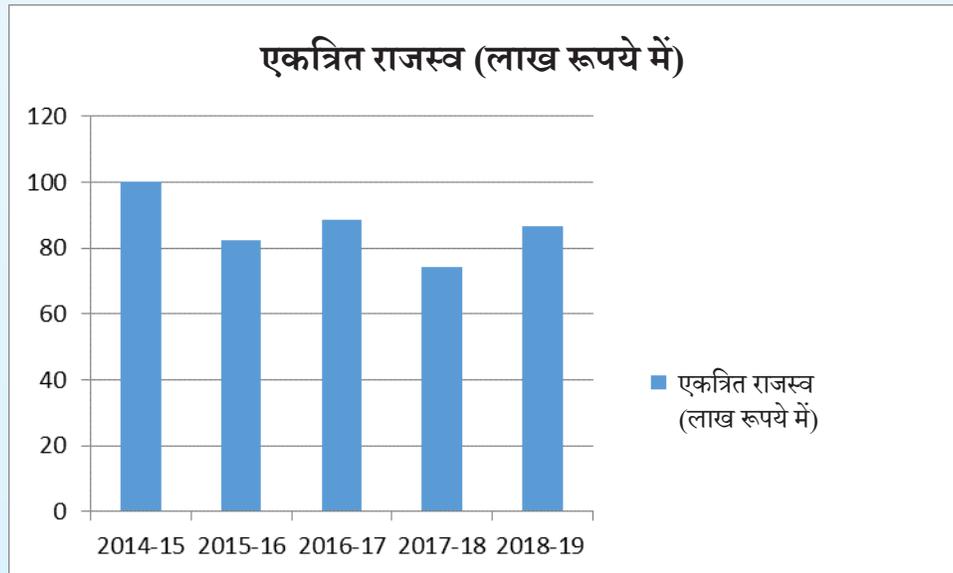
मूल्य निगरानी कक्ष (पी.एम.सी.) द्वारा 22 आवश्यक वस्तुओं अर्थात् चावल, गेहूं, आटा, चना दाल, अरहर दाल, मूंग दाल, उड़द दाल, मसूर दाल, चाय, चीनी, नमक, वनस्पति, मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, दूध, सोया तेल, पॉम ऑयल, सूरजमुखी का तेल, गुड़, आलू, प्याज और टमाटर की खुदरा और थोक कीमतों की निगरानी की जाती है जिसके लिए पूर्वोत्तर के 10 केंद्रों अर्थात् ईटानगर, गुवाहाटी, इम्फाल, शिलांग, तूरा, जोवाई, आईजोल, दीमापुर, गंगटोक और अगरतला सहित 109 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 2018-19 के दौरान, मिजोरम, त्रिपुरा, सिक्किम और मेघालय की राज्य सरकारों को वित्तीय सहायता प्रदान की गई।

मूल्य स्थिरीकरण कोष निधि से ब्याज रहित अग्रिम केन्द्रीय एजेंसियों एवं राज्य स्तरीय कायिक निधि दोनों के लिए किये जा सकते हैं। राज्य स्तरीय कायिक निधि का निर्माण भारत सरकार एवं राज्य के बीच 50:50 के अनुपात में साझेदारी पैटर्न के साथ किया गया है, जो कि पूर्वोत्तर राज्यों के मामले में 75:25 है। पूर्वोत्तर राज्यों को दालों की मांग के बारे में बताने को कहा गया है, जिन्हें बफर स्टॉक से पूरा किया जा सके। वर्ष 2018-19 में, अभी तक, मिजोरम ने बफर से दालों के उठान में रुचि दिखाई है।

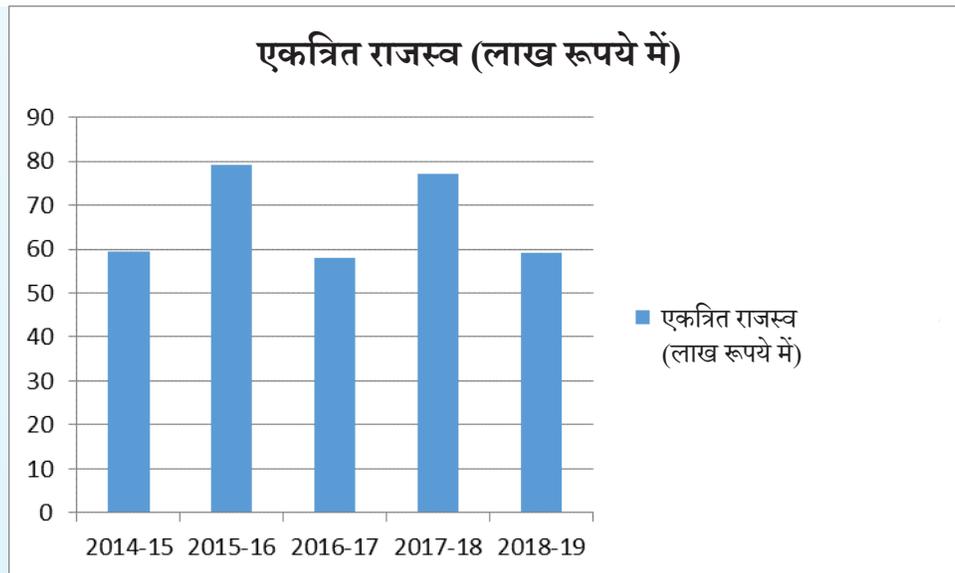
क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला – बंगलौर  
निष्पादन रिपोर्ट

अवधि	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
सत्यापित किए गए विधिक मानकों की संख्या	76	32	73	40	78
अंशांकित किए गए उपकरणों की संख्या	8298	7154	7787	7759	7747
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	8298	7154	7787	7759	7747
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	750	658	702	600	675
अनुमोदन के लिए परीक्षित मॉडलों की संख्या	273	177	134	104	97
एकत्र किया गया परीक्षण शुल्क	10018672	8238606	8867837	7414861	8654024
आयोजित किए गए सेमिनारों की संख्या	02	03	03	03	04



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

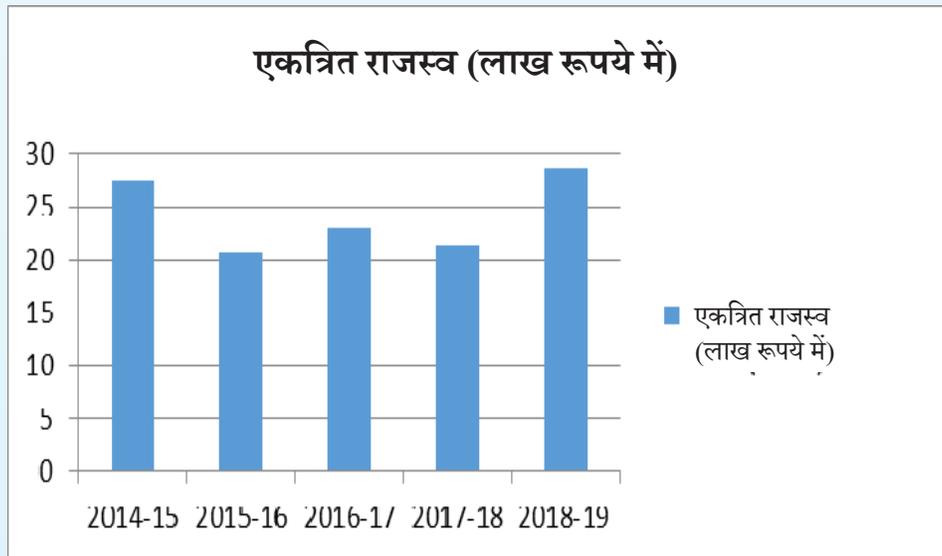
विवरण	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	2018-2019
सत्यापित मानकों की संख्या	79	73	59	124	92
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	717	875	634	648	674
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	1737	2180	1282	1406	1123
अनुमोदित मॉडलों की संख्या	107	145	106	158	63
आयोजित किए गए सेमिनारों की संख्या	2	3	2	2	2
एकत्रित राजस्व लाख रुपये में	59.44	79.13	57.95	77.02	59.19



**क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, भुवनेश्वर की निष्पादन रिपोर्ट**

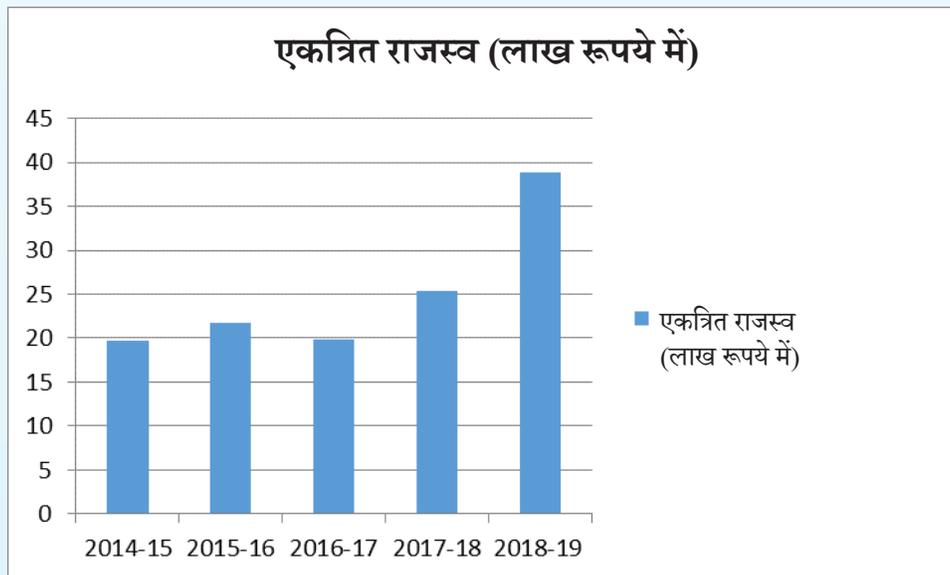
(वर्ष 2014-2015 से 2018-2019 तक)

विवरण	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
सत्यापित मानकों की संख्या	48	45	73	70	89
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	200	190	180	190	250
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	900	950	861	760	889
अनुमोदित मॉडलों की संख्या	44	52	59	81	91
आयोजित किए गए सेमिनारों की संख्या	01	02	01	01	01
एकत्रित राजस्व (लाख रुपये में)	27.32	20.66	22.89	21.39	28.45



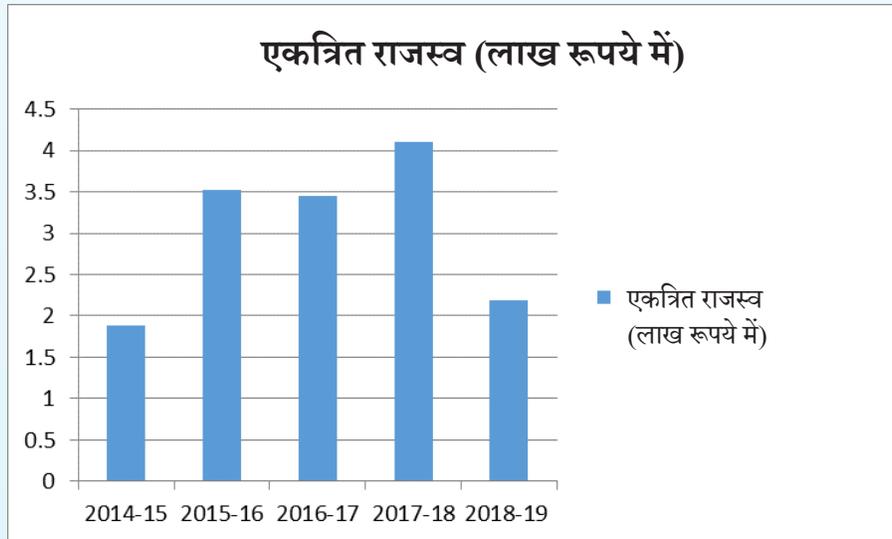
क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, फरीदाबाद की निष्पादन रिपोर्ट  
(2014-2015 से 2018-2019 तक)

विवरण	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
सत्यापित मानकों की संख्या	27	104	16	95	108
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	165	216	170	270	358
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	203	322	238	364	466
अनुमोदित मॉडलों की संख्या	126	169	159	224	207
आयोजित किए गए सेमिनारों की संख्या	04	03	03	02	01
एकत्रित राजस्व (लाख रुपये में)	19.72	21.7	19.81	25.33	38.88



**क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला, गुवाहाटी की निष्पादन रिपोर्ट  
(2014-15 से 2018-19)**

विवरण	2014-15	2015-16	2016-17	2017-18	2018-19
सत्यापित मानकों की संख्या	27	13	17	62	21
लाभान्वित उद्योगों की संख्या	10	10	10	12	15
जारी किए गए प्रमाणपत्रों की संख्या	55	84	56	77	32
अनुमोदित मॉडलों की संख्या	-	09	08	--	03
आयोजित किए गए सेमिनारों की संख्या	-	-	-	-	02
एकत्रित राजस्व (लाख रुपये में)	1.89	3.53	3.45	4.1	2.19





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