सत्यमेव जयते

भारत सरकार

नागरिक चार्टर

2024-2025

उपभोक्ता मामले विभाग

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

कृषि भवन, नई दिल्ली-110001

वेबसाइट: https://consumeraffairs.nic.in/

विषय-सूची

क्र. सं.	विषय	पृष्ठ संख्या
1	विभाग का विजन, मिशन, कार्य	3
2	ग्राहक/हितधारक	3
3	मुख्य सेवाएं/लेनदेन	4
4	रिस्पॉन्सिबिलिटी सेंटर	5
4	शिकायत निवारण तंत्र	6
5	नागरिकों/हितधारकों से अपेक्षाएं	9
6	सेवा प्राप्तकर्ताओं से अपेक्षाएं	10
7	उपभोक्ता मामले विभाग के तहत अधीनस्थ/संबद्ध/स्वायत्त संगठन/राष्ट्रीय सहकारी समितियां	11

विभाग का विज़न

- उपभोक्ता समृद्धि के लिए उपभोक्ता संरक्षण से आगे बढ़ना
- समय पर और प्रभावी उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रदान करना
- गुणवत्ता और माप में गड़बड़ी को रोकना
- उचित मूल्य पर आवश्यक खाद्य वस्तुओं की उपलब्धता सुनिश्चित करना
- व्यापार को बढ़ाना और मजबूत करना

विभाग का मिशन

जागरूकता और शिक्षा के माध्यम से उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना; प्रगतिशील विधानों और अनुचित व्यापार प्रथाओं की रोकथाम के माध्यम से उपभोक्ता संरक्षण और सुरक्षा को बढ़ाना; मानकों और उनके अनुपालन के माध्यम से गुणवत्ता और मात्रा आश्वासन को सक्षम करना; और किफायती तथा प्रभावी शिकायत निवारण तंत्र तक पहुंच सुनिश्चित करना।

हमारे कामकाज

उपभोक्ता मामले विभाग राष्ट्रीय उपभोक्ता नीति तैयार करने, विभिन्न उपभोक्ता संबंधी कार्यक्रमों को लागू करने, स्वायत्त निकाय भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) के माध्यम से मानक तैयार करने और अधीनस्थ कार्यालय राष्ट्रीय परीक्षणशाला (एनटीएच) के माध्यम से परीक्षण एवं मूल्यांकन करने के लिए नोडल एजेंसी है, ताकि हमारे विज़न में उल्लिखित अन्य सभी उद्देश्यों को पूरा किया जा सके। इस प्रक्रिया में, विभाग अपने विभिन्न हितधारकों/ग्राहकों से परामर्श और सहयोग करता है।

हमारे ग्राहक / हितधारक

- राज्य सरकारें और केंद्र शासित प्रदेश
  - [खाद्य, उपभोक्ता संरक्षण और विधिक मापविज्ञान विभाग]
- दो रिस्पॉन्सिबिलिटी सेंटर अर्थात् भारतीय मानक ब्यूरो (बीआईएस) और एनटीएच
- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एनसीडीआरसी)
  - (एक अर्ध-न्यायिक निकाय)
- केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (एक विनियामक निकाय)
- राष्ट्रीय विधि विश्वविद्यालय
- फेडरेशन ऑफ इंडियन चैंबर ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (फिक्की)।
- अग्रणी स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठन
- देश भर में विभिन्न विषयों के अंतर्गत आने वाले सभी उपभोक्ता

मुख्य सेवाएं/लेनदेन

क्र. सं.	सेवाएं/लेनदेन	समय-सीमा
1.	उपभोक्ता शिकायतों का निपटान	45 दिनों के भीतर
2.	शिकायतों पर कार्रवाई	45 दिनों के भीतर
3.	शिकायतों की निगरानी (वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा)	हर तीन महीने में एक समीक्षा बैठक और एक वी.सी.
4.	सही परीक्षण रिपोर्ट प्राप्त होने के बाद मॉडल अनुमोदन जारी करना	15 दिन
5.	पैकबंद वस्तुओं का पंजीकरण	15 दिन
6.	पिछले यूसी के साथ पूर्ण प्रस्ताव प्राप्त होने के बाद उपभोक्ता जागरूकता के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को अनुदान जारी करना।	60 दिनों के भीतर

रिस्पॉन्सिबिलिटी सेंटर

प्रत्येक रिस्पॉन्सिबिलिटी सेंटर को अपने ग्राहकों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए अपना स्वयं का नागरिक चार्टर तैयार करने और उसे लागू करने के लिए अधिकृत किया गया है।

निम्नलिखित रिस्पॉन्सिबिलिटी सेंटर इस विभाग के प्रशासनिक नियंत्रण में हैं:-

- **भारतीय मानक ब्यूरो, नई दिल्ली**
- **राष्ट्रीय परीक्षणशाला, कोलकाता**

रिस्पॉन्सिबिलिटी सेंटर का नाम	**अधिकारी का नाम एवं पदनाम (श्री/श्रीमती)**	**संपर्क विवरण**
भारतीय मानक ब्यूरो, मानक भवन, 9 बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली	**प्रवीण कुमार** वैज्ञानिक ई और प्रमुख शिकायत प्रबंधन एवं प्रवर्तन विभाग	टेली नं.: 011-23214720 मो. नं.: 09872260961 ई-मेल: cmed@bis.gov.in
राष्ट्रीय परिक्षणशाला, सीपी ब्लॉक, सेक्टर-V, साल्ट लेक, कोलकाता-700091	**श्री अतीश कुमार,** वैज्ञानिक सी (मैकेनिकल)/ए.ओ.(आई/सी) (मुख्यालय)	दूरभाष नं.: 033-23673872 फैक्स नं.: 033-23673868 मो. नं.: 07003291168 ई-मेल: aonthhq@nth.gov.in atish@nth.gov.in

शिकायत निवारण तंत्र

शिकायत / परिवाद दर्ज करने की प्रक्रिया

उपभोक्ता अपनी शिकायतों के निवारण के लिए निम्नलिखित मंचों पर संपर्क कर सकते हैं:

1. **स्पष्ट और दृश्यमान जानकारी:**
   - सुनिश्चित करें कि शिकायत निवारण के लिए संपर्क जानकारी पैकेजिंग पर स्पष्ट रूप से उल्लिखित है।
   - हेल्पलाइन नंबर, ईमेल पता और भौतिक पता शामिल करें जहाँ उपभोक्ता संपर्क कर सकें।

2. **समर्पित शिकायत निवारण टीम:**
   - उपभोक्ता शिकायतों के त्वरित निपटान के लिए जिम्मेदार एक समर्पित टीम की स्थापना करना।
   - टीम के सदस्यों को प्रभावी संचार और संघर्ष समाधान पर प्रशिक्षित करना।

3. **सुलभ संचार चैनल:**
   - उपभोक्ताओं को शिकायत दर्ज करने के लिए कई चैनल प्रदान करना, जैसे कि हेल्पलाइन, ईमेल, ऑनलाइन पोर्टल या यहां तक कि एक मोबाइल ऐप।
   - जवाबदेही प्रदर्शित करने के लिए नियमित रूप से इन चैनलों की निगरानी करना और उनका जवाब देना।

4. **पारदर्शी शिकायत निवारण प्रक्रिया:**
   - अपनी वेबसाइट और पैकेजिंग पर शिकायत निवारण की प्रक्रिया को स्पष्ट रूप से रेखांकित करें।
   - समाधान के लिए अपेक्षित समयसीमा के बारे में उपभोक्ताओं को सूचित करें।

5. **स्वीकार्यता और जांच:**
   - शिकायत की प्राप्ति की तुरंत पुष्टि करना।
   - मुद्दे को पूरी तरह से समझने के लिए उपभोक्ता की चिंताओं की गहन जांच करें।

6. **शिकायतों को रिकॉर्ड करना और उनका विश्लेषण करना:**
   - सभी उपभोक्ता शिकायतों का व्यवस्थित रिकॉर्ड बनाए रखना।
   - आवर्ती मुद्दों की पहचान करने और निवारक उपायों को लागू करने के लिए समय-समय पर डेटा का विश्लेषण करना।

7. **समय पर समाधान:**
   - प्रत्येक शिकायत के त्वरित और निष्पक्ष समाधान के लिए प्रयास करना।
   - उपभोक्ता को प्रगति और अपेक्षित समाधान समयसीमा के बारे में सूचित रखना।

8. **फीडबैक तंत्र:**

- उपभोक्ताओं को शिकायत समाधान प्रक्रिया पर फीडबैक देने के लिए प्रोत्साहित करना।
- निवारण तंत्र में निरंतर सुधार के लिए फीडबैक का उपयोग करना।

9. **विनियामक अनुपालन:**

- उपभोक्ता शिकायत निवारण के संबंध में स्थानीय और राष्ट्रीय विनियमों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
- उपभोक्ता संरक्षण से संबंधित विनियमों में किसी भी परिवर्तन को अद्यतन करना।

10. **जन संपर्क:**

- हल किए गए मामलों और शिकायत निवारण प्रक्रिया में किए गए सुधारों के बारे में प्रभावी ढंग से संवाद करना।
- ग्राहक संतुष्टि और निरंतर सुधार के प्रति प्रतिबद्धता प्रदर्शित करना।

11. **संकल्पों से सीख:**

- उत्पाद की गुणवत्ता, ग्राहक सेवा और समग्र उपभोक्ता अनुभव को बढ़ाने के लिए हल किए गए मामलों को सीखने के अवसर के रूप में उपयोग करना।

12. **असंतुष्ट होने पर राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन(एनसीएच) तक पहुंचः**

- उपभोक्ताओं को यह जानकारी प्रदान करना कि वे अपनी शिकायतें राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन तक कैसे पहुंचाएं।
- एनसीएच का 760 से अधिक कम्पनियों और सेवा प्रदाताओं के साथ लिंक है।
- सुनिश्चित करें कि एनसीएच से संपर्क करने की प्रक्रिया स्पष्ट और सुलभ हो।

13. **एनसीएच से असंतुष्ट होने पर उपभोक्ता आयोग तक पहुंच:**

- यदि उपभोक्ता राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा उपलब्ध कराए गए समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो वे क्या कदम उठा सकते हैं, इसकी स्पष्ट रूपरेखा तैयार करना।
- आगे की सहायता के लिए उपभोक्ता आयोग से संपर्क करने के बारे में जानकारी प्रदान करना।

14. **आपसी समझौते के लिए न्यायालय-सहायता प्राप्त मध्यस्थता तक पहुंच:**

- विवादों को सुलझाने के लिए न्यायालय द्वारा सहायता प्राप्त मध्यस्थता के विकल्प के बारे में उपभोक्ताओं को सूचित करना।
- मध्यस्थता के माध्यम से आपसी समझौते के लाभ और इस प्रक्रिया में उपलब्ध कानूनी सहायता पर जोर देना।

ओम्नी चैनल प्रणाली:

- एनसीएच हेल्पलाइन (1915)
- वेब पोर्टल

- ईमेल
- सीपीग्राम
- एसएमएस (8800001915)
- एनसीएच ऐप
- उमंग ऐप
- व्हाट्सऐप

उपभोक्ता निम्नलिखित तरीके से विभाग के खिलाफ शिकायत / परिवाद दर्ज कर सकते हैं:-

- **लिखित शिकायत /परिवाद यहां भेजें**

रिसेप्शन पर सुविधा काउंटर, गेट नं. 06, कृषि भवन, नई दिल्ली।
(समय: सुबह 9.00 बजे से शाम 5.30 बजे तक)

- शिकायतकर्ता cpgrams-darpg@nic.in के माध्यम से भी अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।

नामित अधिकारी और संपर्क विवरण:-

नोडल अधिकारी
(उपभोक्ता –संबंधी शिकायत)

सुश्री स्वरुपा सरन,
उप सचिव
कमरा सं. 464सी,
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001
दूरभाष सं.: 011-23381767
ई-मेल : swwarupa.saraan@nic.in

परिवाद के लिए
(चार्टर के गैर-अनुपालन संबधी)

श्री अनुपम मिश्रा,
संयुक्त सचिव
कमरा सं. 365-ए,
कृषि भवन, नई दिल्ली-110001.
दूरभाष सं. 23386666
फैक्स, 23386322
ई-मेल : **js-ca@nic.in**

नागरिकों/हितधारकों से अपेक्षा

- शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायतें सत्यापन योग्य और विशिष्ट तथ्यों और आंकड़ों के साथ दर्ज करानी चाहिए, ताकि किसी भी स्तर पर बिना समय गंवाए शिकायतों पर तत्काल कार्रवाई की जा सके।
- शिकायतकर्ता का पूरा संपर्क विवरण, संपर्क फोन नंबर और ई-मेल आईडी (यदि कोई हो) उपलब्ध कराएं, इससे शिकायत पर किसी भी अन्य स्पष्टीकरण के लिए डाक द्वारा संचार जारी करने के बजाय शिकायतकर्ता से संपर्क करने में मदद मिलेगी।

प्रतिक्रिया के लिए समय-सीमा:

1	स्वीकार्यता	7 दिनों के भीतर
2	अंतरिम उत्तर	15 दिनों के भीतर (अधीनस्थ संरचनाओं से संबंधित मामलों के मामले में)
3	अपेक्षित अंतिम निपटान	45 दिनों के भीतर

सेवा प्राप्तकर्ताओं से अपेक्षाएं

- उपभोक्ता कल्याण कोष के अंतर्गत अनुदान जारी करने के संबंध में

i) विभाग द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार अपेक्षित दस्तावेजों के साथ पूर्ण प्रस्ताव प्रस्तुत करना। दस्तावेजों की पूरी सूची के लिए कृपया http://www.consumeraffairs.nic.in/-organisations- Consumer Welfare Fund- guidelines देखें।

ii) जहां भी लागू हो, समय पर उपयोग प्रमाण-पत्र और भौतिक प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत करना, जिससे बिना किसी और देरी के, चल रही परियोजनाओं के मामलों को संसाधित करने में मदद मिलेगी। यूसी के साथ-साथ भौतिक प्रगति रिपोर्ट के लिए प्रारूप - http://www.consumeraffairs.nic.in पर उपलब्ध है।

- उपभोक्ता जागरूकता के लिए अनुदान जारी करने के संबंध में

i) अपेक्षित दस्तावेजों के साथ पूर्ण प्रस्ताव प्रस्तुत करना। (ii) पिछले वर्षों में जारी अनुदानों के संबंध में जहाँ भी लागू हो, उपयोग प्रमाण-पत्र और भौतिक प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत करना।

आरटीआई आवेदन दायर करना

1. आवेदक/उपयोगकर्ता केंद्रीयकृत आरटीआई पोर्टल https://rtionline.gov.in के माध्यम से ऑनलाइन आरटीआई आवेदन दाखिल कर सकते हैं। इसलिए, उपयोगकर्ता को आरटीआई आवेदन दाखिल करने के लिए विभाग में आने की आवश्यकता नहीं है।
2. आरटीआई अधिनियम, 2005 के तहत नोडल अधिकारी और अपीलीय प्राधिकारी के नाम इस प्रकार हैं

आरटीआई के लिए नोडल अधिकारी

श्री अमन जैन, निदेशक,

251, कृषि भवन, नई दिल्ली -110001

दूरभाष सं.: 011-23389327

ई-मेल: amanjain.ofb@nic.in

आरटीआई के लिए अपीलीय प्रधिकारी

श्री शशि भूषण, सलाहकार

उपभोक्ता मामले विभाग

कमरा सं. 468, कृषि भवन, नई दिल्ली -110001

दूरभाष. 23389327;

मोबाईल नं. 9953608081

ई-मेल: shashibhushan.icoas@nic.in

उपभोक्ता मामले विभाग के अधीन अधीनस्थ / संबद्ध / स्वायत्त संगठन / राष्ट्रीय सहकारी समिति

क्र. सं.	संगठन	पता
1.	महानिदेशक, भारतीय मानक ब्यूरो **(बीआईएस)** (स्वायत्त निकाय)	मानक भवन, 9- बहादुर शाह जफर मार्ग, नई दिल्ली - 110002, दूरभाष: 011-23230131, फैक्स: 011-23234062, ई-मेल:infor@bis.gov.in / यूआरएल:https://bis.gov.in
2.	महानिदेशक, राष्ट्रीय परीक्षणशाला **(एनटीएच)**	सेक्टर-V, सीपी ब्लॉक, साल्ट लेक सिटी, कोलकाता - 700091, दूरभाष: 033-23673870, Fax: 033-23673868, ई-मेल: dgnth-wb@nic.in यूआरएल: www.nth.gov.in
3.	पंजीयक, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग **(एनसीडीआरसी)** (अर्ध-न्यायिक निकाय)	उपभोक्ता न्याय भवन, एफ-ब्लॉक, जेनरल पूल ऑफिस कॉम्प्लेक्स, आईएनए, नई दिल्ली-110023. दूरभाष : 25608801/02, फैक्स : 011-24651505; ई-मेल : ncdrc@nic.in यूआरएल: www.ncdrc.nic.in
4.	निदेशक भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान, **(आईआईएलएम)** [बाट एंव माप]	कांके, राँची, झारखंड- 834007. दूरभाष/फैक्स : 0651-2450821 मेल : dir-iilmr-jhr@nic.in
5.	प्रबंध निदेशक, भारतीय राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ मर्यादित **(एनसीसीएफ),** नई दिल्ली	एनसीसीएफ ऑफ इंडिया लिमिटेड एनसीयूआई कॉम्प्लेक्स, 3, सिरी इंस्टीट्यूशनल एरिया, अगस्त कारंती मार्ग, हौज़ खास, नई दिल्ली-110016 दूरभाष : 011-41006852, मेल : nccf@rediffmail.com यूआरएल : www.nccf-india.com.
6	आयुक्त, केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण	कमरा सं.567–A, कृषि भवन, नई दिल्ली - 110001 दूरभाष: 23386666 फैक्स: 23386322 मेल: com-ccpa@gov.in