



सत्यमेव जयते

भारत सरकार

आउटकम बजट

2015-16

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

(उपभोक्ता मामले विभाग)

विषय सूची

	पृष्ठ संख्या
कार्यकारी सार	1-4
अध्याय - I	
प्रस्तावना	5-13
अध्याय - II	
वित्तीय परिव्यय 2015-16, प्रक्षेपित वास्तविकआउटपुट और प्रक्षेपित परिणाम	14-32
अध्याय - III	
सुधार उपाय और नीतिगत पहलें	33-39
अध्याय - IV	
पिछले कार्यनिष्पादन की पुनरीक्षा	40-61
अध्याय - V	
वित्तीय समीक्षा	62-69
अध्याय - VI	
स्वायत्तशासी निकायों के कार्यनिष्पादन की समीक्षा	70-71

उपभोक्ता मामले विभाग कार्यकारी सार

विकास कार्यक्रमों से संबंधित कार्य करने वाले मंत्रालयों द्वारा कार्य-निष्पादन बजट तैयार करने की प्रणाली प्रशासनिक सुधार आयोग की सिफारिशों के आधार पर 1969 में शुरू की गई थी। कार्य-निष्पादन बजट दस्तावेजों में पाई गई कुछ कमियों को दूर करने की आवश्यकता महसूस की गई। इन कमियों में वित्तीय बजट और कार्य-निष्पादन बजट के बीच स्पष्ट ताल-मेल की कमी तथा आगामी वर्ष के लिए वास्तविक रूप में अपर्याप्त लक्ष्य निर्धारित किए जाने जैसी बातें शामिल हैं। केवल आसानी से मापे जा सकने वाले मध्यवर्ती वास्तविक 'आउटपुट' को पटरी पर लाने की आवश्यकता के बारे में ही नहीं अपितु 'परिणामों' जो राज्य दखल के अंतिम उद्देश्य हैं, के बारे में भी चिंता बढ़ रही है।

मार्च, 2006 में उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा आउटकम बजट 2006-07 और कार्य निष्पादन बजट 2005-06 संसद में प्रस्तुत किए गए। इन दस्तावेजों में योजनागत स्कीमें और योजना-भिन्न व्यय संबंधी आंतरिक और अतिरिक्त बजट संसाधन के महत्वपूर्ण अंश शामिल थे। वर्ष 2007-08 से कार्य-निष्पादन बजट को 'आउटकम' बजट में विलय करने का निर्णय लिया गया है। इस प्रकार अब आउटकम बजट 2008-09 और उससे आगे केवल एक दस्तावेज है। इसमें मोटे तौर पर वित्तीय बजटों के वास्तविक आयाम दिए गए हैं जिनमें 2013-14 में वास्तविक कार्य निष्पादन, 2014-15 का कार्य निष्पादन तथा 2015-16 के दौरान लक्षित कार्य निष्पादन के संकेत दिए गए हैं। विभाग की गतिविधियों और स्कीमों, उनके वित्तीय परिव्यय, वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित परिणामों को गिनाने का भी प्रयास किया गया है।

परिव्ययों को परिणामों में परिवर्तित करने की लंबी प्रक्रिया में बहुत से चरणों से गुजरना पड़ता है और अपेक्षित परिणामों को हासिल करने के लिए पूरक संसाधन भी अपेक्षित हैं। कारण और परिणाम श्रृंखला हमेशा प्रत्यक्ष नहीं होती और बीच में बहुत से ऐसे कारक आते हैं जो न केवल निर्धारित परिव्यय को वास्तविक परिणामों को भी प्रभावित करते हैं। 'आउटकम' विभिन्न सरकारी कदमों और हस्तक्षेपों जिनमें राज्य सरकारों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, स्वायत्त शासी निकायों और समुदाय के साथ भागीदारी भी शामिल है, के अंतिम उत्पाद और परिणाम हैं। उनमें केवल 'आउटपुट' के अलावा बहुत कुछ शामिल है क्योंकि वे किसी स्कीम अथवा कार्यक्रम के तहत किसी कार्य के परिणामस्वरूप उत्पादित वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता और प्रभावकारिता को कवर करते हैं।

आधुनिक औद्योगिक समाज में उपभोक्ता का स्थान महत्वपूर्ण है। वैश्वीकरण के आने से उत्पादन और सेवा प्रदान करने के मामले में बहुराष्ट्रीय कम्पनियों, स्थानीय कम्पनियों के साथ प्रतिस्पर्धा कर रही है। उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों की जानकारी देने और उपभोक्ता शिकायतों के निवारण के लिए ढांचा तैयार करने तथा उपभोक्ता हितों की वकालत करने वाले संगठनों को प्रोत्साहित करने की आवश्यकता है। जिस उपभोक्ता को अपने अधिकारों की पूर्ण जानकारी होती है वह उत्पादों और सेवाओं की गुणवत्ता और मानक के उन्नयन के लिए वस्तुओं और सेवाओं के उत्पादकों और आपूर्तिकर्ताओं पर दबाव बना सकता है। इससे स्थानीय उत्पादक और सेवा प्रदाता विश्व स्तर पर प्रतिस्पर्धा कर सकते हैं।

“जागो ग्राहक जागो” अभियान ने लोगों के बीच सार्थक जागरूकता पैदा की है और यह घर-घर में प्रचलित हो गया है। विभाग का लक्ष्य उपभोक्ताओं को सशक्त बनाना और इस अभियान को देश के कोने कोने तक फैलाना है।

उपभोक्ता मामले विभाग ने निम्नलिखित तीन संकल्पनाओं के आधार पर उपभोक्ताओं पर केंद्रित बहुत सी स्कीमें शुरू की हैं :-

(i) **उपभोक्ता अपने अधिकारों को जताने में सक्षम बने** - इसके लिए उसको इस बात की जानकारी होनी चाहिए कि सेवा प्रदाता (वस्तु विनिर्माता सहित) से क्या स्वीकार किया जाना चाहिए। ऐसा करने के लिए एक उपाय अन्य बातों के साथ-साथ उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देना है ताकि अधिकार जताने की बात लोगों के दिलो-दिमाग में बैठ सके तथा उपभोक्ता कल्याण सार्वजनिक नीति, सरकारी/सार्वजनिक और निजी क्षेत्रों के कार्यकारण का एक अंतरंग भाग बन सके।

(ii) **मानक और अनुरूपता आंकलन** – उपभोक्ता को अपने अधिकार जताने में सक्षम बनाने के लिए यह आवश्यक है कि उसको कुछ पूर्व निर्धारित स्तरों पर गुणवत्ता सेवाओं अथवा उत्पादों की अपनी अपेक्षाओं को पूरा करवाने में सक्षम होना चाहिए। यही पर मानकों की अत्याधुनिक एकीकृत प्रणाली, सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय पद्धतियों के आधार पर विधिक माप विज्ञान और अनुरूपता आंकलन के साथ एक व्यापक गुणता आधार ढांचा स्थापित करना महत्वपूर्ण हो जाता है।

(iii) क्या उपभोक्ता को कम गुणवत्ता वाली सेवाएं और वस्तुएं प्राप्त होनी चाहिए जबकि उसका निर्धारण पहले ही किया जा चुका हो अथवा उनके लिए मानक निर्धारित हो, उसको सापेक्षतया किरायायती और तुरत प्रतितोष मिलना चाहिए। इसका तात्पर्य यह है कि उपभोक्ता शिकायत निवारण तंत्र उपभोक्ता अधिकारों को जताने में अंतरंग घटक है।

इस प्रकार उपभोक्ता मामले विभाग की स्कीमों का ताना-बाना उपरोक्त बिन्दुओं के ईद-गिर्द बुना गया है।

आउटकम बजट 2015-16 को निम्नलिखित अध्यायों में संजोया गया है।

अध्याय-I – प्रस्तावना

अध्याय-I में विभाग के कार्यों, प्रमुख कार्यक्रमों, स्कीमों और अधिदेश के ब्यौरे दिए गए हैं। उपभोक्ता मामले विभाग को उपभोक्ता शिक्षा, संरक्षण तथा आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों और उपलब्धता की निगरानी की जिम्मेदारी सौंपी गई है। विभाग ने उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने तथा उपभोक्ता संरक्षण तंत्र को मजबूत करने के लिए एक प्रचार अभियान चलाया है।

विभाग द्वारा उठाए गए अन्य कदमों में निम्नलिखित शामिल हैं :-

- उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण और कम्प्यूटरनेटवर्किंग (कानफोनेट)
- उपभोक्ता मंचों का सुदृढ़ीकरण
- नेशनल कंज्यूमर हैल्प लाइन
- कंज्यूमर ऑन लाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर (कोर)
- सोने की हॉल मार्किंग
- उपभोक्ता क्लबों की स्थापना
- बाट तथा माप संगठनों को मजबूत करना
- उत्पादों का तुलनात्मक परीक्षण
- भारतीय मानक ब्यूरो के जरिए मानकों का निर्धारण

अध्याय-II – वित्तीय परिव्यय 2015-16, प्रक्षेपित, वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित आउटकम:

अध्याय-II में चालू स्कीमों और वर्ष 2015-16 के दौरान चलाई जाने वाली नई स्कीमों और कार्यक्रमों के ब्यौरे दिए गए हैं।

अध्याय-III - सुधार उपाय और नीतिगत कदम

अध्याय-III में विभाग द्वारा उठाए गए नीतिगत कदमों के ब्यौरे दिए गए हैं।

विभाग की कुछ नई पहलें निम्नलिखित हैं :-

- (क) मानकीकरण को राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर सुदृढ़ बनाना।
- (ख) डब्ल्यू टी ओ – टी बी टी जांच केंद्र का उन्नयन।
- (ग) देश में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान यूनितों का सुदृढ़ीकरण।

अध्याय-IV - पिछले कार्य-निष्पादन की समीक्षा

अध्याय-IV में वर्ष 2013-14 और 2014-15 के दौरान निम्नलिखित क्षेत्रों में विभिन्न स्कीमों के कार्यान्वयन में विभाग के कार्य-निष्पादन पर प्रकाश डाला गया है :-

- (क) उपभोक्ता जागरूकता
- (ख) उपभोक्ता संरक्षण
- (ग) उपभोक्ता शिकायतों के प्रतितोष के लिए आधार ढांचे का सुदृढ़ीकरण
- (घ) उपभोक्ता मंच को कम्प्यूटर हार्डवेयर और नेटवर्किंग प्रदान करना।

अध्याय-V – वित्तीय समीक्षा

अध्याय-V में 2011-12 से व्यय तथा बजट अनुमानों और संशोधित अनुमानों के ब्यौरे दिए गए हैं। उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता जागरूकता का महत्व इस बात से स्पष्ट हो जाता है कि विभाग का योजनागत बजट निरंतर बढ़ता जा रहा है। वर्ष 2011-12 में योजनागत बजट आबंटन 225.00 करोड़ रुपए था जो वर्ष 2012-13 तथा 2013-14 के प्रत्येक वर्ष में 241.00 करोड़ रुपए हो गया। वर्ष 2014-15 में बजट आबंटन मामूली कम होकर 220.00 करोड़ रुपए रह गया और 2015-16 में 180.00 करोड़ रुपए हो गया। वर्ष 2011-12 के दौरान योजनागत व्यय 175.62 करोड़ रुपए रहा जबकि 2012-13 में यह 126.40 करोड़ रुपए था। वर्ष 2013-14 में व्यय 180.09 करोड़ रुपए था और 2014-15 में (दिसम्बर, 2014 तक) 115.54 करोड़ रुपए का व्यय हुआ।

वर्ष 2011-12 में गैर योजना आबंटन जो 375.36 करोड़ रूपए था जो वर्ष 2012-13 में बढ़कर 383.09 करोड़ रूपए हो गया और दालों के लिए सब्सिडी का प्रावधान कम किए जाने के कारण 2013-14 में कम होकर 361.70 करोड़ रूपए और वर्ष 2014-15 में 90.79 करोड़ रूपए तथा 2015-16 में 96.77 करोड़ रूपए रह गया। वर्ष 2011-12 के दौरान व्यय 330.89 करोड़ रूपए रहा जबकि 2012-13 में यह 360.85 करोड़ रूपए था। वर्ष 2013-14 में व्यय 260.00 करोड़ रूपए था और 2014-15 में दिसम्बर, 2014 तक 59.21 करोड़ रूपए का व्यय हुआ।

अध्याय-VI - स्वायत्तशासी निकाय के कार्यनिष्पादन की समीक्षा

अध्याय-VI में विभाग के तहत स्वायत्तशासी निकाय अर्थात भारतीय मानक ब्यूरो के कार्यनिष्पादन का ब्यौरा दिया गया है। भारतीय मानक ब्यूरो ने मार्च, 2015 में अपने कार्यकाल के 28 वर्ष पूरे कर लिए हैं। भारतीय मानक ब्यूरो विभिन्न वस्तुओं और सेवाओं के मानकों की स्थापना पर बारीकी से नजर रखता है।

परियोजनाओं की निगरानी और सार्वजनिक सूचना प्रणाली

उपभोक्ता मामले विभाग में परियोजनाओं की निगरानी और मूल्यांकन के लिए एक प्रणाली स्थापित की गई है। परियोजनाओं की विधिवत गठित समितियों द्वारा प्रारंभिक छानबीन और मूल्यांकन किया जाता है। उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजनाओं की निगरानी और अनुमोदन के लिए एक स्थायी समिति का भी प्रावधान है। स्थायी समिति के मूल्यांकन और विचारार्थ आने वाली नयी परियोजनाओं का मूल्यांकन और सिफारिश करने के लिए एक अतःमंत्रालयी मूल्यांकन समिति गठित की गई है। चलाई जा रही गतिविधियों पर नजर रखने के लिए मासिक रिपोर्टें प्राप्त की जाती हैं। भारतीय लोक प्रशासन संस्थान को स्वीकृत कंसलटैंसी के मामले में निगरानी समिति को सचिव (उ.मा.) के स्तर तक अपग्रेड किया गया है। विभाग उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत ऐसी परियोजनाओं का मूल्यांकन एक स्वतंत्र एजेंसी के जरिए कर रहा है जिन्होंने इसे दो साल में पूरा कर लिया है। इसके अलावा, गारंटी संगठनों के खातों की नियंत्रक और महालेखाकार तथा आंतरिक लेखा परीक्षा पार्टी द्वारा लेखा परीक्षा की जा सकती है।

बजट, वार्षिक रिपोर्ट और आउटकम बजट आदि सहित प्रमुख गतिविधियों से संबंधित पूरी सूचना विभाग की वेबसाइट www.fcamin.nic.in पर उपलब्ध है। विभाग ने कृषि भवन में एक “सुविधा केंद्र” खोला है जहां से लोग विभाग से संबंधित कोई भी सूचना ले सकते हैं अथवा केंद्रीय सार्वजनिक सूचना अधिकारी से संपर्क कर सकते हैं जैसा कि सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत संकल्पित है। विभाग ने सूचना का अधिकार अधिनियम के तहत लोगों को सूचना प्रदान करने के लिए 12 केंद्रीय सार्वजनिक सूचना अधिकारी नियुक्त किए हैं। विभाग ने एक सार्वजनिक शिकायत कक्ष भी खोला है जो इस विभाग द्वारा चलाई जाने वाली विभिन्न गतिविधियों के संबंध में आम जनता की शिकायतों की जांच करता है।

उपभोक्ता मामले विभाग

अध्याय - I

प्रस्तावना

इस अध्याय में उपभोक्ता मामले विभाग के कार्यों, इसके संगठनात्मक ढांचे, विभाग द्वारा कार्यान्वित प्रमुख कार्यक्रमों/स्कीमों की सूची, इसके अधिदेश लक्ष्य और नीतिगत ढांचे पर संक्षिप्त प्रशासनिक नोट दिया गया है।

उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के दो विभागों में से एक है। एक अलग विभाग के रूप में इसका गठन जून, 1997 में किया गया था क्योंकि देश में नए उपभोक्ता आन्दोलन को गति देने के लिए एक पृथक विभाग होना जरूरी समझा गया था। कार्य आबंटन नियम, 1961 के अनुसार विभाग को निम्नलिखित कार्य सौंपे गए हैं:-

- (i) आंतरिक व्यापार
- (ii) अंतर्राज्यीय व्यापार : स्प्रिटयुक्त निर्मिति (अंतरराज्यिक व्यापार और वाणिज्य) नियंत्रण अधिनियम, 1955 (1955 का 39)
- (iii) आवश्यक वस्तु अधिनियम, 1955 (1955 का 10) (उन आवश्यक वस्तुओं की आपूर्ति, मूल्य और वितरण से संबंधित कार्य जिनके बारे में किसी दूसरे मंत्रालय/विभाग द्वारा विशिष्ट रूप से कार्यवाही नहीं की जाती है)
- (iv) चोर बाजारी निवारण और आवश्यक वस्तु प्रदाय अधिनियम, 1980 (1980 का 7) उसके तहत नजरबंद व्यक्ति
- (v) पैकेज में रखी वस्तुओं सहित व्यापार और लेन-देन, औद्योगिक उत्पादन और मानव सुरक्षा के संरक्षण हेतु प्रयोग किए जाने वाले तोलन एवं मापन उपकरणों का विनियमन
- (vi) विधिक माप-विज्ञान में प्रशिक्षण
- (vii) सम्प्रतीक तथा नाम (अनुचित प्रयोग निवारण) अधिनियम, 1952 (1952 का 12)
- (viii) बाट तथा माप मानक अधिनियम, 1976 (1976 का 60), बाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985, बाट तथा माप और पूर्व पैकेजिंग में रखी गई वस्तुओं का विनियमन।
- (ix) भारतीय मानक ब्यूरो अधिनियम, 1986 (1986 का 63)
- (x) अंतिम उपभोक्ता के लिए बायो-फ्यूल की विनिर्देशन, मानक और संहिताएं निर्धारित करना तथा गुणवत्ता नियंत्रण सुनिश्चित करना
- (xi) उपभोक्ता सहकारी समितियां
- (xii) मूल्यों की निगरानी और आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता
- (xiii) राष्ट्रीय परीक्षण शाला
- (xiv) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 (1986 का 68)

संगठन

उपभोक्ता मामले विभाग को दिए गए अधिदेश में 4 मुख्य क्षेत्रों की जिम्मेदारी सौंपी गई है: -

- (i) उपभोक्ता संरक्षण
- (ii) आंतरिक व्यापार
- (iii) गुणवत्ता आधारकांचा और मानक और विधिक माप विज्ञान से संबंधित नीतियां
- (iv) आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों और उपलब्धता की निगरानी।

अपने अधिदेश के निर्वहन में विभाग निम्नलिखित संगठनों की सहायता लेता है:-

- (क) भारतीय मानक ब्यूरो (बी आई एस)
- (ख) राष्ट्रीय परीक्षण शाला (एन टी एच)
- (ग) राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन सी डी आर सी)
- (घ) राष्ट्रीय उपभोक्ता सहकारी संघ (एन सी सी एफ)
- (ङ.) भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई आई एल एम)
- (च) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं (आर आर एस एल)

उपभोक्ता कल्याण कोष

उपभोक्ताओं के कल्याण के संवर्धन और संरक्षण, उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने तथा देश में खासतौर पर ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत बनाने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से 1992 में एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित किया गया था। इन नियमों के तहत कोई ऐसा अभिकरण/संगठन जो 3 साल की अवधि से उपभोक्ता कल्याण गतिविधियों में लगा हो और कम्पनी अधिनियम 1956 अथवा तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य कानून के तहत पंजीकृत हो, गांव/मण्डल/समिति स्तरीय उपभोक्ता सहकारिताएं, उद्योग, राज्य सरकार आदि कोष से वित्तीय सहायता लेने के पात्र हैं। उपभोक्ता कल्याण कोष दिशा-निर्देशों में वर्ष 2014 में संशोधित/आशोधित किया गया था। नियमों के तहत उपभोक्ता कल्याण कोष में जमा धनराशि का उपभोक्ताओं के कल्याण के लिए समुचित प्रयोग हेतु सिफारिश देने के लिए एक अंतःमंत्रालयी स्थायी समिति गठित की गई है।

केंद्रीय उत्पाद शुल्क और नमक अधिनियम, 1944 के तहत राजस्व विभाग द्वारा स्थापित यह कोष उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय द्वारा संचालित किया जाता है। केंद्रीय उत्पाद शुल्क और नमक अधिनियम, 1944 को 1991 में संशोधित किया गया ताकि केंद्र सरकार उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित कर सके जिसमें विनिर्माताओं आदि को न लौटाई जाने वाली राशि जमा होगी। दिनांक 31.12.2014 तक उपभोक्ता कल्याण कोष में उपलब्ध निबल राशि 2.58 करोड़ रुपए है। चालू वित्त वर्ष 2015-16 के बजट (गैर-योजनेत्तर) में उपभोक्ता कल्याण कोष हेतु 15.00 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई है।

उपभोक्ता मामले विभाग ने देश में जिम्मेदार और जबाबदेह उपभोक्ता आंदोलन को बढ़ावा देने के लिए अनेक कदम उठाए हैं जो सर्वोत्तम अंतर्राष्ट्रीय पद्धतियों पर आधारित हैं। इनमें – कम्प्लेंट हैंडलिंग काउंसलिंग गाइडेंस मैकेनिज्म, उत्पादों और सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण, उपभोक्ता संरक्षण में अनुसंधान संस्थानों की भागीदारी को बढ़ाने के लिए स्कीमें,

संस्थानों/विश्वविद्यालयों में उत्कृष्टता पीठ/केंद्रों का सृजन, प्रशिक्षण कार्यक्रम, और उपभोक्ता जागरूकता के लिए शिक्षा और संचार कार्यक्रम – शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, उपभोक्ता मामले विभाग ने भारत में निम्नलिखित सात स्थानों पर **कंज्यूमर केयर सेन्टर (सी.सी.सी.) (ग्राहक सुविधा केन्द्र)** स्थापित करने का निर्णय लिया है :

1.	उत्तर	लखनऊ/चंडीगढ़
2.	दक्षिण	बंगलौर/चेन्नई/हैदराबाद
3.	पश्चिम	जयपुर/अहमदाबाद/पुणे
4.	पूर्व	भुवनेश्वर/पटना/कोलकाता
5.	पूर्वोत्तर	गुवाहाटी/शिलांग
6.	मध्य	रायपुर/भोपाल
7.	राष्ट्रीय राजधानी	नई दिल्ली

उपभोक्ताओं की सभी आवश्यकताओं को पूरा करने और विशिष्ट सेवाओं की पेशकश करने के लिए इन केंद्रों का संचालन पंजीकृत स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों द्वारा किया जाना है जिसका व्यापक प्रभाव होगा और जनता के बीच स्वीकार्यता होगी बशर्ते कि चुनी गई एजेन्सी उत्तमता से सेवाएं देने में सक्षम हो। प्रारम्भ में इन केंद्रों को 3 वर्ष के लिए प्रायोगिक आधार पर चलाया जाएगा।

कायिक निधि:

उपभोक्ता आन्दोलन को गति प्रदान करने के बुनियादी स्तर के प्रयासों को वित्तीय सहायता द्वारा सुदृढ़ बनाने के लिए, वर्ष 2013 में, सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को राज्य स्तर पर एक उपभोक्ता कल्याण कोष स्थापित करने के लिए कहा गया था। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की सरकारों को एक मुश्त अनुदान प्राप्त करने का पात्र होने के लिए अपना हिस्सा एक गैर-योजनेतर, अव्यपगत सार्वजनिक खाते में जमा कराना होगा। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र सरकारें इस कोष के संचालन के लिए अपने स्वयं के दिशा-निर्देश तैयार कर सकती हैं जो कि केन्द्र द्वारा जारी किए गए दिशा-निर्देशों के विरुद्ध नहीं होने चाहिए। राज्य सरकारें स्कीम को चलाने के लिए राज्य की किसी नोडल एजेन्सी/अधिकारी का पता लगाएंगी। 2004 में इस अनुपात को संशोधित करके केन्द्र और राज्य के लिए 75:25 कर दिया गया (विशेष श्रेणी के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के मामले में 90:10)। सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में उपभोक्ता कल्याण कोष को और अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए वर्ष 2010 में यह निर्णय लिया गया कि 10.00 करोड़ रूपए की कायिक निधि स्थापित करने के इच्छुक राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को केन्द्र सरकार द्वारा 75% राशि का योगदान केन्द्र के भाग के रूप में केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष से दिया जाएगा। ऐसी कायिक निधि के लिए अलग खाता रखना होगा ताकि उस पर मिलने वाले ब्याज का उपयोग राज्य/स्थानीय स्तर के कार्यक्रमों को वित्त पोषित करने के लिए किया जा सके। दस राज्यों नामतः गुजरात, आन्ध्र प्रदेश, उड़ीसा, पश्चिम बंगाल, बिहार, नागालैंड, कर्नाटक, तमिलनाडु, मध्य प्रदेश और केरल में कायिक निधि की स्थापना की जा चुकी है।

उपभोक्ता क्लब

उपभोक्ता क्लब स्कीम को सन् 2002 में शुरू किया गया था, जिसके अनुसार सरकार द्वारा मान्यता प्राप्त बोर्ड अथवा विश्वविद्यालय से सम्बद्ध प्रत्येक मिडिल/हाई/हायर सेकेन्डरी विद्यालय/महाविद्यालय में उपभोक्ता क्लब की स्थापना की जा सकती है। स्कीम के तहत प्रति उपभोक्ता क्लब 10,000/- रूपए का अनुदान स्वीकार्य है। इस स्कीम को संशोधित करने का प्रस्ताव विभाग के विचाराधीन है।

प्रचार उपाय

उपभोक्ता आन्दोलन की सफलता मुख्य रूप से उपभोक्ताओं को उनके अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में उपभोक्ता जागरूकता के स्तर पर निर्भर करती है। भारत में उसके आकार और विभिन्नता के कारण उपभोक्ता जागरूकता का स्तर साक्षरता के स्तर और जनता की सामाजिक जागरूकता पर निर्भर करते हुए प्रत्येक राज्य में अलग-अलग है। उपभोक्ता हितों पर जनता के विभिन्न वर्गों को, विशेषकर ग्रामीण क्षेत्रों में, जहां उपभोक्ताओं के हितों की दृष्टि से उपभोक्ताओं के शोषण की सम्भावना बहुत अधिक होती है विभिन्न वर्गों की 120 करोड़ से अधिक की जनसंख्या को शिक्षित करना एक दुरूह कार्य है और इसे पर्याप्त संसाधनों के साथ एक सतत राष्ट्रीय कार्यक्रम चला कर ही आरम्भ किया जा सकता है। उपभोक्ता जागरूकता संबंधी केंद्रीय योजना स्कीम 10वीं पंचवर्षीय योजना में शुरू की गई थी।

ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना के लिए निर्धारित परिव्यय 409 करोड़ रुपए था।

ग्यारहवीं पंचवर्षीय योजना के लिए बजट आंबटन और व्यय की स्थिति इस प्रकार है:-

क्र.सं.	वर्ष	बजट अनुमान	व्यय
1	2007-08	67.00 करोड़ रुपए	44.34 करोड़ रुपए
2	2008-09	75.00 करोड़ रुपए	80.50 करोड़ रुपए
3	2009-10	78.00 करोड़ रुपए	70.60 करोड़ रुपए
4	2010-11	84.00 करोड़ रुपए	80.27 करोड़ रुपए
5	2011-12	87.23 करोड़ रुपए	85.73 करोड़ रुपए

12वीं योजना के लिए 409.29 करोड़ रुपए का परिव्यय निर्धारित किया गया है।

12वीं पंचवर्षीय योजना के पहले तीन वर्षों के लिए बजट आंबटन, संशोधित अनुमान और व्यय की स्थिति इस प्रकार है:-

क्रम सं.	वर्ष	बजट अनुमान	संशोधित अनुमान .	व्यय
1	2012-13	89.00 करोड़ रुपए	69.08 करोड़ रुपए	66.46 करोड़ रुपए
2	2013-14	75.00 करोड़ रुपए	71.00 करोड़ रुपए	68.08 करोड़ रुपए
3	2014-15	75.00 करोड़ रुपए	76.47 करोड़ रुपए	62.90 करोड़ रुपए (अनुमानतः) दिनांक 31.12.2014 की स्थिति के अनुसार

मूल्य निगरानी कक्ष

1. मूल्य निगरानी कक्ष 22 आवश्यक वस्तुओं अर्थात चावल, गेहूं, आटा, चना दाल, अरहर दाल, मूंग दाल, उड़द दाल, मसूर दाल, चाय, चीनी, नमक, आलू, प्याज, टमाटर, वनस्पति, मूंगफली का तेल, सरसों का तेल, दूध, सोया तेल, पॉम तेल, सूरजमुखी का तेल और गुड़ के मूल्यों की निगरानी करता है। राज्यों के खाद्य और आपूर्ति विभागों द्वारा दी गई सूचना के आधार पर देश भर में फैले 67 पदनामित केंद्रों से दैनिक आधार पर खुदरा एवं थोक मूल्य एकत्रित किए जाते हैं। वस्तुओं के दैनिक मूल्य तथा मूल्य निगरानी कक्ष के अन्य कार्यकलाप विभाग की वेबसाइट (<http://fcamin.nic.in>) पर उपलब्ध है, जिसे नियमित रूप से अद्यतन किया जाता है। सरकार द्वारा, आवश्यक वस्तुओं की पर्याप्त आपूर्ति को सुनिश्चित करने और मूल्यों में वृद्धि को रोकने के लिए किए गए उपायों पर, प्रेस सूचना ब्यूरो और मुख्य आर्थिक सलाहकार, वित्त-मंत्रालय के लिए साप्ताहिक आधार पर नोट तैयार किए गए हैं।

2. सभी वस्तुओं के लिए वर्ष-दर-वर्ष थोक मूल्य सूचकांक नवम्बर, 2014 के विगत माह के लिए 0.00% और पिछले माह के तदनुसूची माह के 6.40% की तुलना में दिसम्बर, 2014 में 0.11% (दिसम्बर 2013 के मुकाबले) रहा। खाद्य वस्तुओं की मंहगाई दर भी दिसम्बर, 2013 के 13.73% से कम होकर दिसम्बर, 2014 में 5.20% हो गई। दिसम्बर 2014 में चावल और आटा जैसे अनाजों, चना और अरहर जैसी दालों, आलू, प्याज और टमाटर जैसी सब्जियों, चीनी और सरसों एवं रेपसीड तेल को छोड़कर खाद्य तेलों की मंहगाई की दर में कमी आई जबकि मूंग, मसूर और उड़द, दूध तथा सरसों और रेपसीड तेल की मंहगाई दर में बढ़ोत्तरी हुई। कीमतों को नियन्त्रित करने के लिए सरकार द्वारा पिछले आठ महीनों के दौरान किए गए उपायों के परिणामस्वरूप विभिन्न आवश्यक वस्तुओं के मूल्यों में कमी/स्थिरता की प्रवृत्ति दिखाई दी है।

3. घरेलू और अन्तर्राष्ट्रीय बाजारों में, मौजूदा मूल्य स्थिति और अन्य कारक, जिनका मूल्यों पर प्रभाव पड़ता है, का अध्ययन किया गया और इसे उच्च स्तरीय समितियों की बैठकों के लिए तैयार किए गए कार्यसूची टिप्पणों के जरिए, नीतिगत स्तर पर समुचित कार्रवाई करने के लिए, उनके ध्यान में लाया गया है। इन बैठकों में लिए गए निर्णयों को उन संबंधित मंत्रालयों/विभागों द्वारा कार्यान्वित किया जाता है, जिन्हें निर्णय को विषय वस्तु की जिम्मेदारी का प्रभार दिया गया है।

4. सरकार द्वारा ऐसे अनेक कदम उठाए गए हैं जिनसे मूल्यों में कमी आई है और समाज के कमजोर वर्गों को मूल्य वृद्धि से राहत मिली है। आवश्यक वस्तुओं की उपलब्धता में सुधार के लिए मूल्य के क्षेत्र में उठाए गए कदमों में – बड़े पैमाने पर उपभोग की जाने वाली वस्तुओं का शून्य अथवा रियायती आयात शुल्क पर आयात करने के साथ-साथ उनके निर्यात पर प्रतिबंध लगाना, आवश्यक वस्तु अधिनियम के तहत स्टॉक धारण सीमाएं लागू करना और लक्षित सार्वजनिक वितरण प्रणाली के तहत उचित मूल्यों पर खाद्यान्नों को आबंटन करना - शामिल हैं।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग

संयुक्त राष्ट्र के 1985 के दिशा निर्देशों के अनुसार, भारत सरकार ने उपभोक्ताओं के हितों को बेहतर संरक्षण प्रदान करने के लिए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को अधिनियमित किया और इस प्रयोजनार्थ, उपभोक्ताओं की शिकायतों के प्रतितोष के लिए पूरे देश में अर्द्ध-न्यायिक उपभोक्ता मंच स्थापित किए गए। अधिनियम के मुख्य उद्देश्य – वस्तुओं और सेवाओं की त्रुटिपूर्ण बिक्री और सेवाओं में कमी के विरुद्ध उपभोक्ताओं को सस्ता प्रभावी और त्वरित समाधान उपलब्ध कराना; उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं से संरक्षण प्रदान करने के लिए उपभोक्ता शिक्षा और वस्तुओं की गुणवत्ता, मात्रा, शुद्धता, मानक और कीमत के बारे में सूचना प्राप्त करने का अधिकार प्रदान करना है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एक हितैषी कानून है जो विश्व में अपनी तरह का एकमात्र सुव्यवस्थित सांविधिक अधिनियम है जो सभी उपभोक्ताओं की शिकायतों के प्रतितोष के लिए विशिष्ट रूप से स्थापित किए गए उपभोक्ता मंचों तक उपभोक्ता को पहुंच का अधिकार प्रदान करता है।

संसद द्वारा यह अधिनियम, 1986 में पारित किया गया था जिसमें पूरे देश के क्षेत्राधिकार को कवर करने के लिए त्री-स्तरीय व्यवस्था – राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय आयोग, राज्य स्तर पर राज्य आयोग और जिला स्तर पर जिला मंचों - को अंगीकार किया गया है।

अधिनियम के उद्देश्य एवं कारण

- (i) ऐसी वस्तुओं के प्रति संरक्षण प्रदान करना जो जान एवं माल के लिए खतरनाक हैं;
- (ii) वस्तुओं की गुणवत्ता, मात्रा, क्षमता, शुद्धता, मानक और मूल्य के प्रति जानकारी प्राप्त करने का अधिकार प्रदान करना ताकि उपभोक्ताओं को अनुचित व्यापार प्रथाओं से संरक्षण प्रदान किया जा सके;
- (iii) जहां सम्भव हो, प्रतिस्पर्धात्मक मूल्यों पर विभिन्न वस्तुओं तक पहुंच के आश्वासन का अधिकार;
- (iv) सुनवाई का अधिकार और उपयुक्त मंच पर उपभोक्ता हितों को उचित महत्व दिए जाने का आश्वासन;
- (v) अनुचित व्यापार प्रथाओं अथवा उपभोक्ताओं के अनैतिक शोषण के खिलाफ प्रतितोष पाने का अधिकार; और
- (vi) उपभोक्ता शिक्षा का अधिकार।

1. राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग:- राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग की स्थापना वर्ष 1988 में की गई थी। यह एक करोड़ रूपए से अधिक की राशि के उपभोक्ता विवादों का निपटारा करता है और 20 लाख रूपए से 1 करोड़ रूपए तक का क्षेत्राधिकार रखने वाले राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोगों के आदेश के विरुद्ध की गई प्रथम अपील की सुनवाई भी करता है और 20 लाख रूपए के आर्थिक क्षेत्राधिकार वाले जिला मंचों द्वारा दिए गए निर्णयों के विरुद्ध राज्य आयोग में दायर अपील के संबंध में दिए गए आदेशों के खिलाफ पुनर्विचार याचिका पर सुनवाई करता है।

राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग का मुख्यालय दिल्ली में है। तथापि, राष्ट्रीय आयोग, अधिनियम की धारा 22-सी के अन्तर्गत, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के परामर्श से, ऐसे स्थानों पर, जो केन्द्र सरकार द्वारा अधिसूचित किए गए हों, अपनी सर्किट पीठों की स्थापना कर सकता है। राष्ट्रीय आयोग की सर्किट पीठों की स्थापना के लिए, वर्ष 2004 में केन्द्र सरकार द्वारा ग्यारह स्थानों को अधिसूचित किया गया था। तदोपरान्त तीन अन्य स्थानों अर्थात् कोच्चि, जयपुर और चण्डीगढ़ को भी सर्किट पीठों की स्थापना के लिए अधिसूचित किया गया। आज की तारीख तक, राष्ट्रीय आयोग ने हैदराबाद, बंगलौर, पुणे, अहमदाबाद, चेन्नई, कोलकाता, कोच्चि, भोपाल, जयपुर, नागपुर, चण्डीगढ़ और लखनऊ में अपनी सर्किट पीठें स्थापित की हुई हैं।

इसे, अधिनियम की धारा 22-बी के तहत, शिकायतकर्ता द्वारा दिए गए आवेदन पर अथवा न्याय के हित में स्वतः संज्ञान से, किसी राज्य आयोग या जिला मंच में लम्बित पड़े मामले को किसी अन्य राज्य आयोग अथवा जिला मंच को, जैसा भी मामला हो, स्थानान्तरित करने का अधिकार प्राप्त है। अधिनियम के उद्देश्यों और प्रयोजनों को प्राप्त करने के लिए राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग को धारा 24-बी के अन्तर्गत, उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण, एकसमान प्रक्रिया अपनाने और नियमों और विनियमों को लागू करने के संबंध में विभिन्न रिपोर्टें और विवरणियां मंगवाने हेतु सभी राज्य आयोगों का प्रशासनिक नियन्त्रण भी प्राप्त है। इसके पास राज्य उपभोक्ता आयोग अथवा जिला मंच का निरीक्षण करने अथवा निरीक्षण का आदेश देने की अन्तर्निहित शक्ति है। इसके पास स्वयं के आदेशों की पुनरीक्षा करने की शक्ति है। राष्ट्रीय आयोग में एक अध्यक्ष, जो उच्चतम न्यायालय का सेवा-निवृत्त न्यायाधीश ही होता है, और 11 सदस्य होते हैं जिनमें से एक महिला सदस्य होती है।

राष्ट्रीय आयोग के माननीय सदस्य या तो उच्च न्यायालय के पूर्व न्यायाधीश या भारत सरकार के पूर्व सचिव होते हैं। हाल ही में, चिकित्सा क्षेत्र से एक सदस्य और राज्य आयोग से एक सदस्य की नियुक्ति की गई है। वर्तमान में आयोग की छह पीठें कार्यशील हैं।

2. **राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग:-** राज्य आयोगों की स्थापना राज्य स्तर पर की जाती है और ये 20 लाख रूपए से 1 करोड़ रूपए की आर्थिक सीमा वाले मामलों का निपटारा करते हैं। ये राज्य के जिला मंच द्वारा दिए गए आदेश के खिलाफ की जाने वाली प्रथम अपील के संबंध में भी कार्यवाही करते हैं। राज्य आयोग के पास राज्य के भीतर एक जिला मंच से दूसरे जिला मंच को कोई मामला स्थानान्तरित करने की शक्ति होती है और अपने राज्य के सभी जिला मंचों पर प्रशासनिक नियन्त्रण भी होता है। राज्य आयोग में एक अध्यक्ष, जो किसी उच्च न्यायालय का न्यायाधीश हो या रहा हो, और कम से कम दो सदस्य होते हैं, जिनमें से एक महिला सदस्य होती है। कुछेक राज्य आयोगों में दो से अधिक सदस्य हैं और उनकी अतिरिक्त पीठें भी हैं। देश में 36 राज्य आयोग हैं जिनमें हाल ही में स्थापित किया जा रहा तेलंगाना राज्य उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग शामिल है।

3. **जिला उपभोक्ता मंच:-** आज की तारीख के अनुसार पूरे भारत में 644 जिला उपभोक्ता मंच स्थापित किए जा चुके हैं। ये उपभोक्ता मंच ऐसे उपभोक्ता विवादों का निपटारा करते हैं जिनमें वस्तुओं या सेवाओं और उपभोग, यदि कोई हो, के दावे का मूल्य बीस लाख रूपए से अधिक नहीं होता। जिला मंचों की स्थापना प्रत्येक जिला मुख्यालय में की जाती है। लम्बित मामलों की संख्या को देखते हुए कुछ जिलों में एक से अधिक जिला मंचों की स्थापना भी की गई है।

वर्ष 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अधिनियमित होने के उपरान्त वर्ष 1988 में राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग अस्तित्व में आया। विभिन्न उपभोक्ता मंचों में, स्थापना काल से लेकर दायर किए गए, निपटाए गए और लम्बित मामलों की संख्या निम्नानुसार है:-

(31 दिसम्बर 2014 तक समेकित की गई जानकारी के अनुसार)

क्रम सं.	एजेन्सी का नाम	प्रारम्भ से दायर किए गए मामले	प्रारम्भ से निपटाए गए मामले	लम्बित मामले (31.12.2014 की स्थिति के अनुसार)
1.	राष्ट्रीय आयोग	93009	81634	11375
2.	राज्य आयोग	667149	575751	91398
3.	जिला उपभोक्ता मंच	3503429	3233434	269995
	कुल	4263587	3890819	372768

4. **प्रशासनिक कार्य:-**

अधिनियम की धारा 24-बी के तहत राष्ट्रीय आयोग को, सम्बन्धित राज्य आयोगों के माध्यम से दायर किए गए, निपटाए गए और लम्बित मामलों के सम्बन्ध में आवधिक विवरणियां मंगवाने के साथ-साथ मामलों की सुनवाई में एक समान प्रक्रिया अपनाने के निर्देश देने के संबंध में सभी राज्य आयोगों और जिला मंचों पर प्रशासनिक नियन्त्रण का प्रयोग करने की शक्तियां दी गई हैं। पिछले अनुभवों को ध्यान में रखते हुए और उपभोक्ता मंचों के प्रभावी कार्यकरण के लिए, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 में तीन बार अर्थात् 1991 में, 1993 में और 2002 में संशोधन किए गए हैं। राष्ट्रीय आयोग ने, उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार के परामर्श से 31 मई, 2005 को उपभोक्ता संरक्षण विनियम, 2005 को अधिसूचित किया है जिनमें उपभोक्ता मंचों के कार्यकरण की प्रक्रिया निर्धारित की गई है और भारत के माननीय उच्चतम न्यायालय के निर्देशों के अनुसरण में 13 फरवरी, 2014 को 'उपभोक्ता संरक्षण (एजेन्टों या प्रतिनिधियों या गैर-अधिवक्ताओं अथवा स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का उपभोक्ता मंचों के समक्ष प्रस्तुत होना) विनियम, 2014' को भी अधिसूचित किया गया है।

उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के उद्देश्यों की प्राप्ति के लिए, राष्ट्रीय आयोग ने देश भर के राज्य आयोगों और जिला मंचों को मामलों की सुनवाई/कार्यदिवसों/घंटों के निर्धारण इत्यादि के लिए एक समान पत्रिका अपनाए जाने के संबंध में आवश्यक दिशा-निर्देश भी जारी किए हैं। राष्ट्रीय आयोग, दायर किए गए, निपटाए गए और लम्बित मामलों के सम्बन्ध में सांख्यिकीय जानकारी भी एकत्रित करता है और संसद प्रश्नों तथा संसदीय स्थायी समिति इत्यादि के प्रश्नों के उत्तर तैयार करने के लिए उस जानकारी को उपभोक्ता मामले विभाग को अग्रेषित करता है।

अधिनियम के उपबंधों के अनुरूप कार्यकरण के अतिरिक्त, जब कभी भी इस आयोग द्वारा पारित किसी आदेश के विरुद्ध कोई अपील दायर की जाती है, राष्ट्रीय आयोग की रजिस्ट्री द्वारा माननीय उच्चतम न्यायालय को संप्रेषित किए गए मामलों के निपटान का रिकार्ड भी रखा जाता है। राष्ट्रीय स्तर का शीर्ष आयोग होने के नाते राष्ट्रीय आयोग को आम उपभोक्ताओं से रोजाना बड़ी संख्या में प्रश्न प्राप्त होते हैं जिनका निपटान, उपभोक्ता प्रतिदोष मंचों में उपभोक्ता का विश्वास बनाए रखने के लिए किया जाता है।

बेहतर कार्य निष्पादन के लिए राज्य आयोगों और जिला मंचों के अध्यक्षों और सदस्यों को राष्ट्रीय आयोग के पर्यवेक्षण में भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, नई दिल्ली में प्रशिक्षण दिलाया जा रहा है। राज्य आयोग अथवा जिला मंच में उत्पन्न होने वाली रिक्ति की जानकारी सम्बन्धित राज्य सरकार और उच्च न्यायालयों को दी गई है और उनसे शीघ्र नियुक्तियां करने का अनुरोध किया जा रहा है।

5. अपना कार्यालय भवन – ‘उपभोक्ता न्याय भवन’

राष्ट्रीय आयोग का कार्यालय, अगस्त, 2011 माह में अपने नवनिर्मित भवन - ‘उपभोक्ता न्याय भवन’, एफ ब्लॉक, जी.पी.ओ. काम्प्लेक्स, आई.एन.ए., नई दिल्ली में स्थानान्तरित हो गया है। एफ ब्लॉक में भूतल + चार मंजिलें और दो बेसमेंट हैं। बेहतरीन आन्तरिक साज-सज्जा सहित पूरा भवन केन्द्रीकृत रूप से वातानुकूलित है। यह भवन आधुनिक सुविधाओं और उत्कृष्ट विशिष्टताओं से सुसज्जित है।

‘एफ’ ब्लॉक में कार्यालय का कुल क्षेत्र 44,318 वर्ग फीट है, जिसमें से 29,768 वर्ग फीट कारपेट क्षेत्र है।

6. कम्प्यूटरीकरण

राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केन्द्र की सहायता से ‘केस मानिट्रिंग सिस्टम’ नामक एक सॉफ्टवेयर विकसित किया गया है। राष्ट्रीय आयोग के कम्प्यूटरीकरण के लिए एन.आई.सी.एस.आई. द्वारा विकसित सॉफ्टवेयर - केस मानिट्रिंग सिस्टम – का उपयोग चल रहे मामलों का रिकार्ड रखने के लिए किया जा रहा है। पिछले वर्ष के दौरान एन.आई.सी.एस.आई. द्वारा इसमें अनेक परिवर्तन किए गए। चल रहे सभी मामलों को सॉफ्टवेयर में फीड कर दिया गया है। यह प्रणाली राष्ट्रीय आयोग के चल रहे मामलों का समुचित रिकार्ड रखने में सहायता करती है। दैनिक सूची, सभी आदेश/निर्णय, उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, नियम एवं विनियम, राज्य आयोगों/ जिला मंचों के पते इत्यादि राष्ट्रीय आयोग की वेबसाइट – www.consumercom.nic.in अथवा <http://www.ncdrc.nic.in> पर देखे जा सकते हैं। नए भवन में स्थानान्तरित होने के उपरान्त बेहतर कम्प्यूटरीकरण के लिए अनेक नए उपकरण लगाए गए हैं अर्थात् कम्प्यूटराईज्ड डिस्पले सिस्टम, नए सर्वर, 8 एमपीबीएस लीज़ लाईने, सी.सी.टी.वी., नए कम्प्यूटर एवं प्रिन्टर इत्यादि। उपभोक्ता मामले विभाग ने राष्ट्रीय आयोग के कम्प्यूटरीकरण के लिए कानफोनेट परियोजना के तहत राष्ट्रीय सूचना केन्द्र (एन.आई.सी.) को पर्याप्त

निधियां उपलब्ध कराई हैं। वीडियो कान्फ्रेंसिंग की सुविधा के लिए राष्ट्रीय आयोग को सभी उपभोक्ता मंचों से जोड़ने के प्रयास किए जा रहे हैं ताकि दूर-दराज के उपयुक्त मामलों की सुनवाई, राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग में आए बिना ही हो सके।

7. उपभोक्ताओं के बीच जागरूकता का प्रसार करना

उपभोक्ताओं में और अधिक जागरूकता लाने के लिए राष्ट्रीय आयोग, सम्मेलनों, खुली चर्चाओं एवं सेमिनारों इत्यादि का आयोजन करके 15 मार्च को विश्व उपभोक्ता दिवस के रूप में , 17 अगस्त को राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के स्थापना दिवस के रूप में और 24 दिसम्बर को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस के रूप में मनाता है। गैर सरकारी संगठनों को उपभोक्ता मंचों के विकास की प्रक्रिया में भागीदार बनने के लिए प्रोत्साहित किया जा रहा है। दूसरे देशों के उपभोक्ता मंचों के साथ विचार-विमर्श करने की सम्भावनाएं तलाश की जा रही हैं और ऐसा होने पर यह उपभोक्ताओं में जागरूकता लाने में मील का पत्थर साबित होगा।

अध्याय-II

वित्तीय परिव्यय 2015-16 प्रक्षेपित वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित परिणाम

इस अध्याय में 2015-16 के लिए योजना और योजना-भिन्न वित्तीय परिव्यय, उपभोक्ता मामले विभाग की योजना-भिन्न और योजनागत स्कीमों के लिए प्रक्षेपित वास्तविक आउटपुट और प्रक्षेपित/बजटित परिणामों के ब्यौरे दिए गए हैं। इसका मुख्य उद्देश्य वित्तीय परिव्ययों और प्रक्षेपित परिणामों के बीच सामंजस्य स्थापित करना है।

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2015-16			परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स/ वास्तविक आउटपुट	प्रक्षेपित परिणाम	प्रक्रिया/ समय-सीमा	टिप्पणियां
			4(i)	4(ii)	4(iii)				
1	2	3	4			5	6	7	8
			योजना-भिन्न (करोड़ रूपये में)	योजना (करोड़ रूपये में)	पूरक अतिरिक्त बजटीय संसाधन				
I.	3456 सहायता अनुदान - प्रशिक्षण और शिक्षा सहित जागरूकता कार्यक्रम	● उपभोक्ताओं को अपने अधिकारों के प्रति जागरूक बनाना, उनके अधिकारों का संरक्षण करना उन्हें अपने अधिकारों के प्रयोग और अपनी शिकायतों का समाधान करने के लिए कहां जाना है, के बारे	7.50	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ● राज्य स्तर पर एक संसाधन केन्द्र विकसित करना जो राष्ट्रीय संसाधन केन्द्र के साथ नेटवर्क स्थापित करेगा। ● राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तन्त्र विकसित करना। ● अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। 	<ul style="list-style-type: none"> ● औसतन 80% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि वे सेवा से बहुत संतुष्ट हैं। ● कम से कम औसतन 50% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि या तो उनकी समस्या का पूर्णतः अथवा अंशतः निपटारा हो गया है। 	3 वर्ष	

		<p>में प्रशिक्षित एवं शिक्षित करना।</p> <ul style="list-style-type: none"> ●सार्वजनिक निजी भागीदारी मॉडल के तहत मध्यस्थता परामर्शी केन्द्रों की स्थापना करना। ●उत्पादों का परीक्षण एवं तुलनात्मक परीक्षण। ●विनिर्माताओं द्वारा अपने उत्पादों के संबंध में किए गए भ्रामक दावों का सत्यापन करना। ●परीक्षण प्रयोगशालाओं का एन.ए.बी.एल. प्रत्यायन सहित उन्नयन करना। 			<ul style="list-style-type: none"> ●शिकायतों का शीघ्र समाधान ●ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंचा ●राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। ●राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। ●कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। ●अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी। ●भारत में उपभोक्ता विवादों के निपटारे में मध्यस्थता के प्रयोग के लिए कार्यान्वित करने योग्य समाधान विकास और मूल्यांकन करना। ●न्यायालय द्वारा मध्यस्थता के लिए सन्दर्भित मामले (दिल्ली राज्य उपभोक्ता न्यायालय और चिन्हित किए गए जिला मंचों द्वारा) ●अंतर्राष्ट्रीय बेहतरीन पद्धतियों पर आधारित उपभोक्ता विवादों में मध्यस्थता प्रबंधन के लिए 	<ul style="list-style-type: none"> ●नॉलेज रिसोर्स मैनेजमेंट पोर्टल, द्वारा सभी संपर्कों और फाइलों के निरीक्षण के न्यूनतम 70% को अच्छा वर्गीकृत किया गया है। ●कम से कम 95% उपभोक्ताओं के नामों और पतों को मामले में केस हिस्ट्री में उपयोग किया गया और सही पाया गया। ●एस सी एच सेवा के बारे में सभी शिकायतों को स्वीकार किया गया और समय में उत्तर दिया गया। सभी शिकायतों और जवाबों को नॉलेज रिसोर्स मैनेजमेंट पोर्टल को उपलब्ध कराया गया। ●न्यायालय द्वारा मध्यस्थता के लिए सन्दर्भित मामले (दिल्ली राज्य उपभोक्ता न्यायालय और चिन्हित किए गए जिला मंचों द्वारा) ●मध्यस्थों का प्रशिक्षण - 20 प्रशिक्षक और 100 प्रैक्टिशनर (मध्यस्थ) ●भारत के प्रमुख महानगरों 	
--	--	---	--	--	---	--	--

					<p>प्रशिक्षकों को चुनना और प्रशिक्षण देना।</p> <ul style="list-style-type: none"> ●शैक्षिक, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और भारत के बाहर उद्योगों से मध्यस्थों को प्रशिक्षण देना। ●पणधारियों के साथ एक राष्ट्रीय स्तर का परामर्श आयोजित करना। ●भारत के मुख्य महानगरों में मध्यस्थता को प्रोत्साहन देने के लिए जागरूकता कार्यक्रम आयोजित करना। ●भारत में मध्यस्थता की संकल्पना को प्रोत्साहन देने और अन्तर्राष्ट्रीय बेहतरीन पद्धतियों का प्रसार करने के लिए वेबसाइट तैयार करना। ●एम ए सी के साथ उपभोक्ताओं और मध्यस्थता के अनुभवी उद्योगों के फीडबैक पर दस्तावेज और कार्रवाई आधारित अनुसंधान आयोजित करना। 	<p>में व्यापार और उपभोक्ता निकायों के लिए जागरूकता कार्यक्रम।</p> <ul style="list-style-type: none"> ●पणधारियों के साथ एक राष्ट्रीय स्तर की विचार-गोष्ठी का आयोजन। ●भारत में उपभोक्ता विवाद प्रतितोष के लिए मध्यस्थता के कार्यान्वयन में आने वाली चुनौतियों और बाधाओं और परियोजना के अन्त में नीतिगत हस्तक्षेप के प्रमुख क्षेत्रों में कार्रवाई अनुसंधान और रिपोर्ट। ●जानकारी के आदान-प्रदान के लिए वेबसाइट तैयार करना। ●उद्देश्य यह है कि दिल्ली सहित 6 मध्यस्थता केन्द्रों के कम से कम 1000 उपभोक्ता इन सुविधाओं का उपयोग करें और मध्यस्थों द्वारा कार्रवाई किए जा रहे कम से कम 80% मामलों का निपटान 30 दिन की समय सीमा की भीतर हो जाए। मध्यस्थता सत्र के लिए 	
--	--	--	--	--	--	---	--

						<p>समय-सीमा और पेश किए जाने वाले सत्रों की संख्या का निर्णय परियोजना की कार्यकारी समिति द्वारा किया जाएगा।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● तर्कसंगत चयन के लिए उपभोक्ता जागरूकता का प्रसार करना। ● उपभोक्ता शिकायतों के समाधान में सुधार लाना। 	
		<p>कंज्यूमर ऑनलाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर (कोर) परियोजना वेब आधारित उपभोक्ता जागरूकता एवं संरक्षण कार्यक्रम की दिशा में</p>				<ul style="list-style-type: none"> ● उत्पादों एवं सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण। ● ऐसे वरिष्ठ नागरिकों, जो सरकारी पेन्शन के पात्र हैं, का पता लगाने के लिए सर्वेक्षण करना और उन्हें पेन्शन दिलाने में मदद करना। ● बीपीएल परिवारों का पता लगाने के लिए सर्वेक्षण करना और उन्हें राशन कार्ड दिलाने में मदद करना। ● ऑन लाइन डाटाबेस का विकास ● उपभोक्ताओं से संबंधित मुद्दों को समय रहते अपलोड और अपडेट करना। ● अधिकतम उपभोक्ताओं के लाभ के लिए प्रमुख स्थानीय भाषाओं में ऑन लाइन सूचना उपलब्ध कराना। 	

		मंत्रालय द्वारा उठाया गया एक कदम है जिसका उद्देश्य संस्थागत दृष्टिकोण और सूचना प्रौद्योगिकी तरीके का प्रयोग करते हुए उपभोक्ता समस्याओं का पता लगाना और उनका प्रतितोष करना है।						
		<p>उपभोक्ताओं को समुचित परामर्श देते हुए उनकी शिकायतों का निवारण करना।</p> <p>कन्वर्जेंस प्लेटफार्म के तहत आने वाली कम्पनियों से संबंधित शिकायतों के त्वरित निपटान के लिए उनका संप्रेषण जारी रखना। कन्वर्जेंस गतिविधियों को उनके वर्तमान तरीके के अनुरूप जारी रखा जाएगा।</p> <p>राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन की केन्द्रीय योजना स्कीम के समन्वय और मानिट्रिंग के लिए</p>			<p>हैल्प लाईन का उद्देश्य टेलीकॉम, कुरियर, बैंकिंग, बीमा, वित्तीय सेवाओं से सम्बन्धित समस्याओं सहित उत्पादों और वस्तुओं से सम्बन्धित सभी समस्याओं से निपटना है।</p> <p>विविध संगठनों, संस्थानों, कालेजों, विश्वविद्यालयों तथा शैक्षिक संस्थाओं से पहले ही प्राप्त होने वाली संभावित अनुसंधान परियोजनाओं से संबंधित नए आवेदनों के प्रस्ताव पर कारवाही।</p> <p>उपभोक्ता संरक्षण पर अनुसंधान के लिए 3 प्रशिक्षण कार्यक्रमों को चलाना।</p>	<p>1. औसतन 80% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि या तो वे सेवा से बहुत संतुष्ट हैं अथवा संतुष्ट हैं।</p> <p>2. कम से कम औसतन 50% उपभोक्ताओं के सर्वेक्षण से यह प्रदर्शित होता है कि या तो उनकी समस्या का पूर्णतः अथवा अंशतः निपटारा हो गया है।</p> <p>3. नॉलेज रिर्सोस मेनेजमेंट</p>	3 वर्षों से लगातार	राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन का तीसरा चरण (आई.आई.पी. ए.)

		राज्य उपभोक्ता हेल्पलाइन नॉलेज रिर्सेस मेनेजमेंट पोर्टल को 3 वर्षों में कार्यान्वित करना।			<p>उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में सर्वोत्तम उत्तम पद्धतियों का पता लगाना और उनका प्रसार करना।</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. राज्य स्तर पर एक संसाधन केन्द्र विकसित करना जो राष्ट्रीय संसाधन केन्द्र के साथ नेटवर्क स्थापित करेगा। 2. राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तन्त्र विकसित करना। 3. अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। 4. शिकायतों का शीघ्र समाधान 5. ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच। 6. राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। 7. राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। 8. कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। 9. अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी। 	<p>पोर्टल, द्वारा सभी संपर्कों और फाइलों के निरीक्षण के न्यूनतम 70% को अच्छा वर्गीकृत किया गया है।</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. कम से कम 95% उपभोक्ताओं के नामों और पत्तों को मामले में केस हिस्ट्री में उपयोग किया गया और सही पाया गया। 5. एस सी एच सेवा के बारे में सभी शिकायतों को स्वीकार किया गया और समय में उत्तर दिया गया। सभी शिकायतों और जवाबों को नॉलेज रिर्सेस मेनेजमेंट पोर्टल को उपलब्ध कराया गया। 	3 वर्ष	
--	--	---	--	--	---	--	--------	--

II.	कायिक निधि स्कीम	<ul style="list-style-type: none"> सभी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में उपभोक्ता कल्याण कोष को और अधिक सुदृढ़ करने के लिए वर्ष 2004 में केन्द्र: राज्य के अनुपात को 50:50 से 75:25 और विशेष श्रेणी राज्यों के मामले में अनुपात को 90:10 तक संशोधित करने, का निर्णय लिया गया। राज्य/संघ राज्य क्षेत्र जो 10.00 करोड़ रुपए का कायिक कोष स्थापित करने के इच्छुक हैं उन्हें केन्द्रीय सरकार की ओर से केन्द्रीय उपभोक्ता कल्याण कोष से केन्द्रीय हिस्से के रूप में उस राशि का 75% की सहायता दी जाएगी। 	7.20	-	-	अब तक 10 राज्यों को कायिक निधि स्वीकृत की गई है। दस राज्यों (मध्य प्रदेश, केरल, पश्चिम बंगाल, तमिलनाडु, गुजरात, आन्ध्र प्रदेश, ओडिशा, बिहार, कर्नाटक और नागालैंड) को कायिक निधि के लिए आंशिक रूप से वित्त पोषित किया गया है। वर्ष 2014-15 के दौरान शेष 25 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को भी इस स्कीम में शामिल कर लिया जाएगा।	राज्य उपभोक्ता कल्याण कोष की स्थापना से उपभोक्ता आंदोलन को सशक्त बनाया जाएगा।	स्कीम चल रही है और तब तक जारी रहेगी जब तक कि सभी राज्य/संघ राज्य इस स्कीम का लाभ प्राप्त नहीं कर लेते	
III.	उपभोक्ता कल्याण कोष का स्थापना व्यय	यह प्रावधान उपभोक्ता कल्याण कोष अधिनियम और नियमों के कार्यान्वयन के लिए है।	0.30	--	--				

2(I)	मूल्य निगरानी कक्ष का सुदृढीकरण		--	2.00	--	12वीं पंचवर्षीय योजना की शेष अवधि के दौरान केन्द्रों की संख्या को 67 से बढ़ाकर 100 करना	वर्ष 2014-15 (अब तक की स्थिति के अनुसार) के दौरान 10 केन्द्रों को जोड़ा गया है।	वर्ष 2015-16 के दौरान 10 केन्द्रों को जोड़ने का प्रस्ताव है।	12वीं पंचवर्षीय योजना (2012-17) के दौरान उपभोक्ता संरक्षण स्कीम के उप-घटक के रूप में पी एम सी के सुदृढीकरण के लिए 2014-17 अर्थात् शेष अवधि के लिए 10.81 करोड़ रुपए के प्रावधान के साथ सक्षम प्राधिकारी का अनुमोदन किया गया।
2.(II)	दालों की सब्सिडी स्कीम		10.00					केवल सार्वजनिक क्षेत्रों के उपक्रमों के बकाया दावों का निपटान किया जाएगा।	

3.	सचिवालय- आर्थिक सेवाएं	सचिवालय एवं भुगतान तथा लेखा कार्यालयों के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	23.20					लगातार	
4.	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	राष्ट्रीय परीक्षण शाला के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	30.32					लगातार	
5.	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	0.67					लगातार	
6.	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	11.40					लगातार	
7.	बाट तथा माप	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं तथा आई.आई.एल.एम., रांची सहित बाट तथा माप के वेतन एवं प्रशासनिक खर्चों के लिए प्रावधान	6.18					लगातार	
8.	(i) राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान ढांचे को सुदृढ़ बनाना	राज्यों और संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान स्कन्धों का सुदृढ़ीकरण करना ताकि वे वाणिज्यिक सौदों में सही माप सुनिश्चित करें और उपभोक्ता हितों की रक्षा करें। इस उद्देश्य के	25.00			(i) उपकरणों अर्थात् सी एन जी/एल.पी.जी. टेस्टिंग किटें, प्रमाणिक माप, मानक तोलन यंत्र इत्यादि की आपूर्ति करना। (ii) मानक प्रयोगशाला भवनों का निर्माण।	- व्यापार और सौदों में - मानव स्वास्थ्य एवं सुरक्षा में प्रयुक्त होने वाले बाट और माप उपकरणों के समुचित अंशांकन द्वारा बेहतर यर्थाथता सुनिश्चित करना। राज्य एजेंसियों द्वारा	12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान	

		लिए विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को वेब्रिजेज, सी.एन.जी/एल.पी.जी कितों, कार्यकारी/द्वितीयक मानक बाट और कार्यकारी मानक क्षमता मापों इत्यादि के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को प्रयोगशाला भवनों के निर्माण के लिए सहायता अनुदान प्रदान करना।			(iii) भारत और विदेश में प्रशिक्षण।	वाणिज्यिक पैमानों और बाटों के अंशांकन के लिए सही मानक सुनिश्चित करना; तथा बेहतर प्रवर्तन सुनिश्चित करना।		
(ii) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं तथा विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढीकरण	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आईआई एल एम के विद्यमान ढांचे को सुदृढ बनाना और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और आईआईएलएम रांची में जांच/प्रशिक्षण सुविधाओं का आधुनिकीकरण करके नई जांच सुविधाएं प्रदान करना।		8.00	(i) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और आई आई एल एम के लिए जांच उपस्करों की खरीद (iii) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और आई आई एल एम रांची को उत्कृष्टता केंद्र बनाने के लिए निर्माण कार्य (नवीकरण) करना। (iii) नई क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं की स्थापना करना	व्यापारिक सौदों में प्रयुक्त होने वाले बाट और माप उपकरणों के उपयुक्त अंशांकन द्वारा बेहतर यथार्थता सुनिश्चित करना।	12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान		

9. (i)	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष उपभोक्ता संरक्षण	1.00		2015-16 के दौरान केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की	-	अनवरत और जारी	-
--------	-----------------------	---	------	--	---	---	---------------	---

		अधिनियम, 1986 के प्रशासन तथा संबंधित गतिविधियों में विभाग को सचिवालय सेवा प्रदान करता है।				एक बैठक आयोजित करना।		स्कीम	
(ii)	उपभोक्ता मंचों का कंप्यूटरीकरण और कंप्यूटर नेटवर्किंग (कानफोनेट)	इस परियोजना को राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र और इस विभाग द्वारा एक मिशन मोड परियोजना के रूप में कार्यान्वित किया जा रहा है। परियोजना के अंतर्गत देश के सभी उपभोक्ता मंचों का कंप्यूटरीकरण किया जाएगा। यह परियोजना उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों के संबंध में विभिन्न प्रकार की सूचना प्रदान करने में सक्षम बनाएगी।		15.00		साफ्टवेयर एप्लीकेशन विकास उन्नयन। एन आई सी में समर्थन कक्ष और परियोजना प्रबंधन है। जिला मंचों को नए हार्डवेयर प्रदान करना।	प्रणाली को पूर्णतया प्रचालित किया जाएगा।	31.3.2016 तक	
(iii)	उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण चरण- II	इस स्कीम में उपभोक्ता मंच के आधार ढांचे को और अधिक सुदृढ बनाने के लिए उपभोक्ता सुरक्षा पर एकीकृत परियोजना के पूर्व निर्धारित उद्देश्य के साथ स्कीम को चालू रखने की मंशा है ताकि देश में प्रत्येक उपभोक्ता मंच पर न्यूनतम स्तर की		24.00		सभी उपभोक्ता मंचों के आधार ढांचे को पूरा करना।	उपभोक्ता मंचों में बेहतर सुविधाओं से शिकायतों के शीघ्र निपटान में और उपभोक्ता हितैषी पारस्परिक कार्यों में मदद मिलेगी।	31.3.2016	

		सुविधाएं प्रदान की जा सकें जो उनके प्रभावी कार्यकरण के लिए आवश्यक है।							
(iv)	उपभोक्ता हैल्पलाइन	उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों के समाधान में मार्गदर्शन और परामर्श प्रदान करना		3.00		<ul style="list-style-type: none"> ●राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तन्त्र विकसित करना। ●अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। ●शिकायतों का शीघ्र समाधान ●ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंच। ●राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। ●कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। ●अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी। 	अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर किया जा सकेगा।	31.03.2016	
10.	स्वर्ण हालमार्किंग	उपभोक्ताओं को बेइमान जौहरियों द्वारा ठगे जाने से बचाना और आभूषणों के निर्यात को बढ़ावा देना।		5.00		एसेइंग और हालमार्किंग केंद्र स्थापित करना और उनको मान्यता प्रदान करना। कलाकारों के लिए प्रशिक्षण	5 एसेइंग और हालमार्किंग केंद्र	2015-16	(क) निजी उद्यमी, जो विभिन्न स्थानों पर ए एंड एच केन्द्र स्थापित

					कार्यक्रमों का आयोजन करना। एसेइंग और हॉल मार्किंग कर्मियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना। एसेइंग और हालमार्किंग केन्द्रों की लेखा परीक्षा हेतु बी आई एस के अधिकारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना।	10 प्रशिक्षण कार्यक्रम 4 प्रशिक्षण कार्यक्रम 1 प्रशिक्षण कार्यक्रम		करना चाहते हैं, के लिए एसेइंग और हालमार्किंग केन्द्रों की वित्तीय व्यावहारिकता एक विचारणीय विषय है। (ख) स्वर्ण आभूषण/वस्तुओं के लिए हालमार्किंग को अनिवार्य बनाने का नीतिगत निर्णय, इस घटक के अन्तर्गत बड़ी संख्या में मांग को निश्चित करेगा।
(ii)	मानकीकरण की राष्ट्रीय प्रणाली - राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर मानकीकरण का सुदृढीकरण	यह स्कीम, समग्र उपभोक्ताओं और समाज/समुदाय के लाभ के लिए केन्द्र सरकार द्वारा लोक हित में, मानव के स्वास्थ्य, सुरक्षा		5.00	भारतीय मानकों की स्थापना/संशोधन के लिए अनुसंधान एवं विकास परियोजनाएं। बी.आई.एस. तकनीकी समिति	20 अनुसंधान एवं विकास परियोजनाएं	2015-16	अनुसंधान एवं विकास परियोजना के लिए परिव्यय को बढ़ाया गया है क्योंकि

		<p>और पर्यावरण से संबंधित मानकों सहित भारतीय मानकों का प्रयोग करते हुए, तैयार किए जाने वाले तकनीकी विनियमों को तैयार करने में केन्द्र सरकार की मदद करेगी।</p> <p>यह अन्तर्राष्ट्रीय मानकों की दृष्टि से भारत को शामिल किए जाने की रणनीतिक स्थितियां/विचार करने में सहायक होगी। यह अन्तर्राष्ट्रीय मानकों में किए जाने वाले राष्ट्रीय परिवर्तनों को शामिल करने में भी मददगार होगा और राष्ट्रीय वाणिज्य एवं उपभोक्ता हितों का संरक्षण करेगा।</p> <p>यह दूसरे देशों के एन.एस.बी. के साथ और अधिक क्षेत्रीय/बहुपक्षीय/द्विपक्षीय विचार-विमर्श को विकसित करने में सहायक होगा। भागीदारी को बढ़ाकर</p>			<p>की बैठकों में बी.आई.एस. तकनीकी समिति के सदस्यों की भागीदारी को बढ़ावा देना।</p> <p>सेमिनार/कार्यशालाएं और प्रशिक्षण कार्यक्रम।</p> <p>क. तकनीकी समिति के सदस्यों के लिए कार्यशाला (2 दिन)</p> <p>ख. एस.डी.ओ. के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम (5 दिन)</p> <p>ग. अन्य पणधारियों के लिए सेमिनार/कार्यशाला (1 दिन)</p>	<p>तकनीकी समिति के 300 सदस्य</p> <p>6 कार्यशालाएं</p> <p>1 प्रशिक्षण कार्यक्रम</p> <p>28 सेमिनार</p>	<p>योजना अवधि के दौरान, नैनो टेक्नॉलॉजी, आई.टी., पावर, एनर्जी, परिवहन इत्यादि के तहत, नई परियोजनाएं आरम्भ की जानी हैं। अनुसन्धान एवं विकास कार्य सौंपने के लिए बी.आई.एस. की तकनीकी समितियों द्वारा विभिन्न स्तरों पर जांच की आवश्यकता होती है। राष्ट्रीय मानकीकरण प्रक्रिया में पणधारियों की अधिक भागीदारी होने से व्यापक भारतीय मानकों का</p>
--	--	--	--	--	--	--	--

		<p>और उसके परिणामस्वरूप भारत की चिन्ताओं पर अधिक ध्यान दिए जाने की आशा है यदि अन्य क्षेत्रीय/ बहुपक्षीय/ द्विपक्षीय बैठकों/ बी.आई.एस. द्वारा भारत में आयोजित किए जाने वाले प्रशिक्षण कार्यक्रमों में आईएसओ/आई.ई.सी. तकनीकी और नीति समिति की अधिक बैठके आयोजित हुईं तो यह ऐसे विचार-विमर्शों के लिए सुनहरा अवसर प्रदान करेगा।</p>						<p>पता लगाने में मदद मिलेगी। मानक निर्धारित करने की प्रक्रिया के बारे में पणधारियों को सुग्राही बनाए जाने की भी आवश्यकता है जिसके लिए तकनीकी समिति के नए एवं विद्यमान सदस्यों को मानकों के प्रतिपादन की प्रक्रिया की अवधारणा के बारे में प्रशिक्षण देना होगा ताकि वे समिति के कार्य में प्रभावी रूप से सहयोग दे सकें। डब्ल्यूटीओ/टी बीटी करार में दी गई मानकों के प्रतिपादन</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	---

									<p>की कुशल प्रक्रिया संहिता के अनुसार मानकों का प्रतिपादन करने के लिए एस.डी.ओ. को प्रशिक्षित करना ताकि यह दिखाया जा सके कि मानको के प्रतिपादन में वे डब्ल्यूटीओ/टीबीटी में दी गई मानकों के प्रतिपादन की कुशल प्रक्रिया संहिता का अनुसरण करते हैं।</p> <p>मानकों के प्रचार और कार्यान्वयन के लिए सेमिनारों/कार्य शालाओं का आयोजन करना और राष्ट्रीय महत्व</p>
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

									के विषय पर आम राय बनाना।
11.	उपभोक्ता जागरूकता	मल्टी मीडिया प्रचार अभियान “जागो ग्राहक जागो” के माध्यम से उपभोक्ता अधिकारों और उत्तरदायित्वों से संबंधित जानकारी का प्रसार करके उपभोक्ता का सशक्तिकरण		75.00	<p>(i) राष्ट्रीय और क्षेत्रीय समाचार पत्रों के माध्यम से विज्ञापन देना।</p> <p>(ii) ऑल इंडिया रेडियो और निजी एफएम चैनलों के जरिए आडियो स्पॉट रिलीज करना।</p> <p>(iii) दूरदर्शन नेटवर्क, निजी सी एंड एस चैनलों के माध्यम से टी.वी. स्पॉट रिलीज करना।</p> <p>(iv) बैनरों, होर्डिंगों इत्यादि द्वारा आउटडोर प्रचार।</p> <p>(v) व्यापार मेलों/प्रदर्शनियों में सहभागिता।</p> <p>(vi) उपभोक्ता जागरूकता सूचकांक विकसित करना</p>	लक्ष्य प्राप्त किए गए	लागू नहीं		
12.	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	उपभोक्ता मामले विभाग के माध्यम से योजना आयोग को प्रस्तुत 12 वीं योजना के प्रस्तावित उद्देश्यों का कार्यान्वयन करना i) वर्ष वार प्रस्तावित		17.00	<p>i) राष्ट्रीय परीक्षण शाला की सेवाएं प्रदान करते हुए पिछले वर्ष (2013-14) के संबंध में राजस्व में वृद्धि</p> <p>ii) निर्धारित किए गए निम्नलिखित उद्देश्यों के</p>	20.50 करोड़ रूपए का प्रत्याशित राजस्व अर्जन	लगातार		

		<p>परिव्यय के अनुसार प्रतिवर्ष नए परीक्षणों, गुणवत्ता मूल्यांकन और अंशांकन सुविधाओं का सृजन।</p> <p>ii) आवश्यकतानुसार नई मशीनरी और उपकरणों की खरीद के माध्यम से राष्ट्रीय परीक्षणशाला की क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं का सुदृढीकरण</p> <p>iii) नए भवन के निर्माण और मौजूदा भवन के विस्तार के माध्यम से प्रयोगशाला हेतु अधिक क्षेत्र के सृजन के लिए आधारढांचे का विकास</p>			<p>अनुसार योजना कोष का उपयोग:</p> <p>क) राष्ट्रीय परीक्षण शाला, गुवाहाटी के चल रहे भवन निर्माण कार्य को पूरा करना।</p> <p>ख) राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पश्चिमोत्तर क्षेत्र) जयपुर की एक मंजिल के लम्बवत विस्तार की प्रगति।</p> <p>ग) राष्ट्रीय परीक्षण शाला (पश्चिमी क्षेत्र) मुम्बई के नए कार्यालय भवन का निर्माण कार्य आरम्भ करना।</p> <p>घ) राष्ट्रीय परीक्षण शाला की परीक्षण और अंशांकन सुविधा का उन्नयन करने के लिए नए उपकरणों की खरीद।</p> <p>ङ) आई.टी. अवसंरचना का विस्तार।</p> <p>iii) राष्ट्रीय परीक्षण शाला मुम्बई के नए भवन का निर्माण और राष्ट्रीय परीक्षण शाला, जयपुर का विस्तार कार्य आरम्भ करना।</p> <p>□</p>				
13.	मूल्य निगरानी कक्ष का सुदृढीकरण	राज्यों/संघ शासित क्षेत्रों और केन्द्र के मूल्य निगरानी तन्त्र का		2.00				लगातार	

		सुदृढीकरण							
		कुल	96.77	180.00					

अध्याय III

सुधार उपाय और नीतिगत पहलें

1. उपभोक्ता कल्याण कोष

राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन जो दिल्ली विश्वविद्यालय से कार्य कर रहा था, को अब भारतीय लोक प्रशासन संस्थान में स्थानांतरित कर दिया गया है। राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन 2 मई, 2014 के दूसरे सप्ताह से आई आई पी ए के उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र के तहत कार्य कर रही है। परियोजना ने उपभोक्ताओं की उद्योग और सेवा प्रदाताओं के साथ रोजमर्रा की समस्याओं से निपटने के लिए टेलीफोन हेल्पलाइन की आवश्यकता को समझा है।

देश भर के उपभोक्ता टॉल फ्री नं० 1800-11-4000 डायल करके समस्याओं के बारे में परामर्श ले सकते हैं जो एक उपभोक्ता के रूप में विभिन्न क्षेत्रों के संबंध में उनके सामने आती हैं। यह सेवा अंग्रेजी और हिन्दी में उपलब्ध है। प्रति माह औसतन लगभग 10000 शिकायतें प्राप्त होती हैं और 40-45% सुलझा दी जाती हैं। इस परियोजना को वर्ष 2014 में 3 वर्षों की अवधि के लिए 4.00 करोड़ रुपए की लागत से मंजूर किया गया था।

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

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

(ii) कंज्यूमर ऑनलाइन रिसर्च एण्ड एम्पावरमेंट (कोर) सेंटर

कंज्यूमर ऑनलाइन रिसर्च एण्ड एम्पावरमेंट (कोर) सेंटर परियोजना मंत्रालय द्वारा वेब आधारित उपभोक्ता जागरूकता और संरक्षण कार्यक्रम की दिशा में उठाया गया एक कदम है जिसका उद्देश्य संस्थागत दृष्टिकोण और जीवन्त सूचना प्रौद्योगिकी के तरीकों के माध्यम से उपभोक्ता समस्याओं की पहचान और उनका प्रतितोष करना है। परियोजना को उपभोक्ता समन्वय परिषद के माध्यम से कार्यान्वित किया जा रहा है। वर्तमान में देश भर में विभिन्न क्षेत्रों में फैले 77 से अधिक अग्रणी उपभोक्ता संगठनों अथवा उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अंतर्गत गठित केन्द्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद के सदस्य इसके सदस्य हैं।

कोर सेंटर परियोजना के प्रमुख उद्देश्य इस प्रकार से हैं:-

- (i) उपभोक्ता हितों के संवर्धन के लिए नीतियों, कानून और प्रशासनिक अवसंरचना को प्रभावित करना।
- (ii) देश की लोकतांत्रिक प्रणाली में सभ्य समाज के सुदृढीकरण हेतु उपभोक्ता संरक्षण समूहों को कार्य करने के लिए सशक्त करना।

परियोजना को 18 माह की अवधि के लिए 75.00 लाख रुपए की मंजूरी कर दी गई है जिसमें से अभी तक 50.00 लाख रुपए जारी किए जा चुके हैं।

(iii) काउंसिल फॉर फेयर बिजनेस प्रैक्टिस, मुंबई, महाराष्ट्र (सीएफबीपी)

उपभोक्ता संरक्षण और कल्याण गतिविधियों के स्तर और पहुंच को बढ़ाने के लिए एक नई पहल के रूप में उपभोक्ता शिकायतों के निपटान के लिए पांच वर्ष की अवधि के लिए शिकायतों के निपटान हेतु प्रतिवर्ष 6 लाख रुपए मंजूर किए हैं। विभाग ने काउंसिल फॉर फेयर बिजनेस प्रैक्टिस, मुंबई, महाराष्ट्र द्वारा प्रस्तुत एक परियोजना पर विचार किया है और उसको अनुमोदित कर दिया है। चौथे और पांचवें वर्ष की किस्त के रूप में उसे 12 लाख रुपए दिए गए हैं और निधियों की कमी के कारण 5वीं किस्त को केवल 6 लाख रुपए तक सीमित रखने का निर्णय लिया गया है।

(IV) **भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आईआईपीए)** ने राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन संबंधी स्कीम के समन्वय और निगरानी के लिए राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन नॉलेज रिसोर्स मैनेजमेंट पोर्टल ने परियोजना प्रस्ताव प्रस्तुत किया है। 167.35 लाख रुपए की राशि मंजूर की गई थी जिसमें से 74.06 लाख रुपए और 22.69 लाख रुपए को प्रथम और द्वितीय वर्ष के अनुदान के रूप में रिलीज किया गया है। आई आई पी ए, नई दिल्ली को एक वर्ष की अवधि के लिए एम टी एन एल से 8 एम बी पी एस को लीज्ड लाईन प्राप्त करने के लिए 11 लाख रुपए का अतिरिक्त अनुमोदन भी दिया गया था।

(V) **फेडरेशन आफ इंडियन चैम्बर ऑफ कॉमर्स एंड इंडस्ट्री (फिक्की), नई दिल्ली**, को 15 महीनों के लिए 1,05,26,000/- रुपए की लागत पर उपभोक्ता मामले विभाग, जीआईजेड और फिक्की के समर्थन के साथ पीपीपी मॉडल के तहत मध्यस्थता परामर्श केन्द्र की स्थापना के लिए एक परियोजना स्वीकृत की गई है। जिसमें विभाग का 58,30,000 रुपए का अंशदान रिलीज कर दिया गया है। एम ए सी परियोजना को जारी रखने के लिए वित्तीय वर्ष 2014-15 के दौरान 15 लाख रुपए का अतिरिक्त अनुदान भी रिलीज किया गया।

II. उपभोक्ता उत्पाद परीक्षण प्रयोगशालाओं की स्थापना

(i) उत्पादों और सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण के लिए केन्द्र (वॉयस सोसायटी)

वॉयस सोसायटी, नई दिल्ली को वर्ष 2014 में 40 लाख रुपए की लागत से 6 उत्पादों और 2 सेवाओं की गुणवत्ता और सुरक्षा सुनिश्चित करने के उद्देश्य से उपभोक्ता उत्पादों के तुलनात्मक परीक्षण हेतु एक परियोजना मंजूर की गई है। सितम्बर, 2014 के दौरान परियोजना के लिए 40.00 लाख रुपए का सहायता अनुदान रिलीज किया गया।

उत्पादों और सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण के उद्देश्य:

- उपभोक्ताओं को पक्षपात रहित सूचना उपलब्ध कराना, जो उन्हें महानगर के बाजारों में उपलब्ध प्रमुख ब्रांडोंके बीच विवेकपूर्ण चुनाव करने में सक्षम बनाएगा। यह उन्हें उनके रूपों की अच्छी कीमत देने में मदद करेगा।
- सार्वजनिक जागरूकता को बढ़ाते हुए विनिर्मित वस्तुओं और सेवाओं के मानको को बढ़ाना और तदनुसार विनिर्माताओं द्वारा आपूर्ति किए गए उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार करने के लिए दबाव बनाना। अतः वस्तुओं के मानक में सुधार होगा।
- सरकार को उपभोक्ताओं के अधिकारों का संरक्षण करने वाली नीतियां तैयार करने हेतु अभियानों के आधार प्रस्तुत करना।
- कदाचार के खिलाफ (यदि कोई है) उचित कार्रवाई करने के लिए सरकार, विनियामक और मानक प्राधिकारियों को परीक्षण परिणामों की सूचना देना।
- उपभोक्ताओं को उनकी आवश्यकताओं के अनुरूप उत्पादों की किस्मों के बारे में शिक्षित करना।
- असुरक्षित वस्तुओं और अनुचित व्यापार पद्धतियों की ओर जन साधारण का ध्यान आकर्षित करना।
- उपलब्ध राष्ट्रीय मानकों के अनुसार स्वास्थ्य संबंधित उत्पादों के विभिन्न ब्रांडों के उत्पाद दावों की जांच करना।

(ii) **कंसर्ट ट्रस्ट चैन्नई:** उपभोक्ता मामले विभाग द्वारा 40.00 लाख रुपए की लागत से 3 उत्पादों और 1 सेवा के तुलनात्मक परीक्षण के प्रस्ताव को अनुमोदित और स्वीकृत किया गया है। राशि को अगस्त, 2014 में रिलीज किया गया था।

(iii) **मैसर्स कंज्यूमर एजुकेशन एंड रिसर्च सेंटर (सी ई आर सी)** 'सुरक्षा संकुल' सरखेज-गांधी नगर राजमार्ग, अहमदाबाद को 5 वर्षों के लिए अपने उपभोक्ता संरक्षण और सेवा गतिविधियों को विस्तार देने के लिए 1.25 करोड़ रुपए की राशि स्वीकृत की गई है। 25 लाख रुपए की दो किस्तें, पहली दिसम्बर, 2012 में और दूसरी जून, 2014 में रिलीज की गई है। प्रयोगशाला उत्पादों को तीन श्रेणियों में परीक्षण करती है, नामतः खाद्य, रसायन, औषधियां, घरेलू इलैक्ट्रॉनिक उपकरणों, उपसाधन, लाइटिंग उत्पाद और पंखे। यह व्यक्तिगत देखभाल उत्पादों का परीक्षण भी करता है, बाल, त्वचा और दांत देखभाल उत्पाद। परीक्षण परिणामों को पत्रिका में प्रकाशित किया जाता है। रिपोर्टों में परीक्षण निष्कर्षों पर विनिर्माता की प्रतिक्रिया भी होती है। उपाभोक्ताओं को उत्पाद तुलनात्मक परीक्षण रिपोर्टों के माध्यम से सतत उपभोग के लिए 'वेस्ट बाय' सूचना उपलब्ध कराई गई है।

III उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण में अनुसंधान संस्थानों/विश्वविद्यालयों/कॉलेजों आदि की भागीदारी को बढ़ावा देने की स्कीम

यह स्कीम वर्ष 2004 में शुरू की गई थी जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं को पेश आ रही व्यावहारिक समस्याओं का हल मुहैया कराना, उपभोक्ता संबंधित विषयों पर सेमिनार/कार्यशाला/सम्मेलन प्रायोजित करना और उपभोक्ताओं के संरक्षण और कल्याण के लिए नीति/कार्यक्रम/स्कीम बनाने हेतु आवश्यक सूचना प्राप्त करने के लिए उपभोक्ता कल्याण के क्षेत्र में अनुसंधान और मूल्यांकन प्रायोजित करना है। उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता कल्याण में अनुसंधान संस्थानों/ विश्वविद्यालयों/कालेजों आदि की भागीदारी को बढ़ावा देने की स्कीम के अंतर्गत परामर्शी परियोजना हेतु 3 वर्षों के लिए 2.98 करोड़ रुपए की राशि को मंजूर किया गया था। वित्तीय वर्ष 2014-15 के दौरान उपभोक्ता संरक्षण उपायों में अनुसंधान संगठनों में भागीदारी पर संशोधित परामर्शी परियोजना के लिए मई, 2014 से 1 वर्ष के लिए 66.25 लाख रुपए की सहायता को उपभोक्ता मामले विभाग ने अब स्वीकृत और रिलीज किया।

IV संस्थाओं/विश्वविद्यालयों में पीठ/उत्कृष्टता केंद्रों का सृजन

- (i) नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनिवर्सिटी (एनएलएसयूआई), बंगलौर में उपभोक्ता कानून और पद्धति संबंधी पीठ:- पीठ का मुख्य उद्देश्य उपभोक्ता कानून और पद्धति पर अनुसंधान और नीति से संबंधित मुद्दों के लिए 'थिंक टैंक' के रूप में कार्य करना तथा स्नातक और स्नातकोत्तर स्तर पर अध्ययन के एक विशिष्ट विषय के रूप में उपभोक्ता मामलों को विकसित करना भी है। वित्त वर्ष 2013-14 में एन.एल.एस.यू.आई. को कन्ज्यूमर लॉ और प्रैक्टिस पर पीठ/केंद्र द्वारा अतिरिक्त गतिविधियों को करने के लिए 15 लाख रुपये मंजूर किए गए हैं और जारी किए गए हैं।
- (ii) स्थायी समिति द्वारा एडमिनिस्ट्रेटिव स्टाफ कालेज आफ इंडिया, हैदराबाद को तीन वर्ष की अवधि के लिए कैम्पस में ग्रामीण उपभोक्ता अध्ययन के लिए केन्द्र की स्थापना हेतु 1.50 करोड़ रुपये की लागत पर एक परियोजना को अनुमोदित किया गया है। 45.00 लाख रुपये की राशि को पहली किस्त और मार्च, 2013 में 38,16,160/- रुपये की दूसरी किस्त रिलीज की गई है।
- (iii) नेशनल लॉ इंस्टीट्यूट यूनिवर्सिटी, केरवा डेम रोड, भोपाल, मध्य प्रदेश: उपभोक्ता विभाग ने मार्च, 2010 में उपभोक्ता संरक्षण में प्रोफेसरशिप पीठ के लिए 5 वर्षों की अवधि के लिए 94.45 लाख रुपये की सहायता अनुदान को मंजूरी दी है। विभाग ने मार्च, 2010 और अगस्त, 2013 में क्रमशः 39.37 लाख रुपये और 23,36,734/- रुपये की 2 किस्तें रिलीज की हैं।

नेशनल लॉ इंस्टीट्यूट यूनिवर्सिटी, भोपाल के उद्देश्य -

- (क) इस बात का अध्ययन करना कि उपभोक्ता संरक्षण कानून बदलती हुई सामाजिक-आर्थिक वास्तविकताओं के अनुसार अपने आप को किस प्रकार ढालता है।
- (ख) यूटीपी के साथ-साथ आरटीपी से संबंधित मुख्य मुद्दों का अध्ययन करना और यथोचित समाधान का सुझाव देना।
- (ग) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम तथा यूटीपी से संबंधित कानून में अनुसंधान क्षमताओं को विकसित करना, ज्ञान संवर्धन करना तथा प्रशिक्षण देना।
- (घ) उपभोक्ता संरक्षण तथा यूटीपी द्वारा प्रभावित क्षेत्रों के भीतर जानकारी का आदान-प्रदान करना और सहयोग को बढ़ाना।

V उपभोक्ता जागरूकता के लिए जानकारी, शिक्षा तथा संचार कार्यक्रम

विभाग ने वर्ष 2011 में अयोल्ता मानव संसाधन सोसाईटी, नागालैण्ड को नागालैण्ड में "उपभोक्ता अधिकार एवं संरक्षण के संबंध में जागरूकता सृजन तथा प्रशिक्षण कार्यक्रम" परियोजना के लिए 3 वर्षों की अवधि के लिए 49.50 लाख रु0 स्वीकृत किए (स्वीकृत की गई राशि में से 4.50 लाख रु0 का वहन अयोल्ता द्वारा किया जाएगा)। 45 लाख रु0 की स्वीकृत राशि में से अयोल्ता मानव संसाधन सोसाईटी को 15 लाख रु0 प्रत्येक की पहली एवं दूसरी किस्त क्रमशः 2012 तथा 2013 में रिलीज की गई थी।

2. राष्ट्रीय परीक्षण शाला

राष्ट्रीय परीक्षण शाला - उपभोक्ता मामले विभाग, भारत सरकार का एक अधीनस्थ कार्यालय और एक वैज्ञानिक और प्रौद्योगिकी संगठन है जो वर्ष 1912 से राष्ट्रीय, अंतर्राष्ट्रीय और ग्राहक विशिष्ट मानकों के अनुसार, परीक्षण, गुणता मूल्यांकन और सभी प्रकार के अभियांत्रिकी उत्पादों (औषधियों, शस्त्रों और गोला-बारूद को छोड़कर) की अनुरूपता के संबंध में परीक्षण प्रमाणपत्र जारी करता है। राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पास कोलकाता, मुंबई, चेन्नई, गाजियाबाद, जयपुर और गुवाहाटी में स्थित 6 क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं का एक नेटवर्क है जिनको महानिदेशक, राष्ट्रीय परीक्षण शाला, साल्ट लेक, कोलकाता द्वारा प्रशासित किया जाता है।

वर्षों तक छः प्रमुख अभियांत्रिकी क्षेत्रों (नामतः रासायनिक, यांत्रिक, विद्युत, धातु विज्ञान/गैर विध्वंशक परीक्षण, सिविल और रबर, प्लास्टिक, कागज और वस्त्र (आर पी पी टी) अभियांत्रिकी उत्पादों के परीक्षण और गुणता मूल्यांकन के अतिरिक्त, राष्ट्रीय परीक्षण शाला ने अपनी सेवाओं का विस्तार अंशांकन सेवाओं, परीक्षण प्रणालियों में प्रशिक्षण, उत्पाद उन्नयन के लिए परामर्श और इंडियन बायलर रेगुलेशन एक्ट, 1950 और संबद्ध एस एंड टी सेवाओं के अधीन वेल्डर प्रमाणपत्र प्रदान करने के लिए किया है। इसके अतिरिक्त, राष्ट्रीय परीक्षण शाला के वैज्ञानिक विविध तकनीकी समितियों के सदस्य के रूप में भारतीय मानकों की प्रतिपादन, संरचना और विकास में भारतीय मानक ब्यूरो की सहायता करते हैं। राष्ट्रीय परीक्षण शाला के वैज्ञानिक परीक्षण प्रणालियों के विकास और आशोधन के संबंध में अनुसंधान और विकास क्रियाकलाप कर रहे हैं। जिन्हें आवश्यक सत्यापन के बाद भारतीय मानकों में शामिल किया जा रहा है, राष्ट्रीय परीक्षण शाला की सभी क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं को परीक्षण और अंशांकन सेवाओं के क्षेत्र में नेशनल एक्क्रेडिटेशन बोर्ड फार ऐडकेलिब्रेशन द्वारा प्रचालित किया गया है।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला देश में विवादास्पद उत्पादों परीक्षण और मूल्यांकन करके निर्देश प्रयोगशाला के साथ में देश के कानून के अभिरक्षकों, न्यायपालिका और सतर्कता विभागों को सहायता देकर राष्ट्र को अपनी सेवाएं प्रदान करता है।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला उद्योगों (निजी, सार्वजनिक क्षेत्र कक उपक्रम, स्थापन निकायों और सरकारी विभागों (राज्य और केन्द्र दोनों), आर डी ओ, जैसे वैज्ञानिक अनुसंधान संस्थानों, इंदिरा गांधी परमाणु अनुसंधान केन्द्र, कलपक्कम, आई आई टी इत्यादि, विविध उपभोक्ता मंचों और व्यक्तियों को भी अपनी सेवा प्रदान करता है।

इस प्रकार राष्ट्रीय परीक्षण शाला का दृष्टिकोण और उद्देश्य समग्र राष्ट्र को गुणवत्ता वाले उत्पादों के आश्वासन के संबंध में उपभोक्ता संरक्षण प्रदान करना है जैसे कि संकल्पना की गई है।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला के प्रकार्य एक नजर में:

- औद्योगिक एवं उपभोक्ता उत्पादों (औषधियों, शस्त्र और गोला बारूद को छोड़कर) का परीक्षण, गुणता मूल्यांकन तथा राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय मानकों या उपभोक्ताओं की अपेक्षाओं के अनुसार परीक्षण प्रमाणपत्र जारी करना।
- कलात्मक वस्तुओं का अंशांकन।
- औद्योगिक पेशेवरों और शैक्षणिक तथा प्रौद्योगिकी संरचना के विद्यार्थियों को परीक्षण प्रणालियों पर प्रशिक्षण प्रदान करना।
- उत्पादों के उन्नयन के लिए परामर्श प्रदान करना।
- परीक्षण पद्धतियों का विकास एवं आशोधन।
- तकनीकी समितियों के अध्यक्ष/सदस्य के रूप में भारतीय मानकों की संरचना और अशोधन में भारतीय मानक ब्यूरो को सहायता प्रदान करना।
- क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं (कोलकाता, मुंबई, चेन्नई, गाजियाबाद, जयपुर और गुवाहाटी) के माध्यम से सेवाएं।
- एन ए बी एल के उसके प्रयोगशाला एक्क्रेडिटेशन कार्यक्रम में सहायता देना।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला को सुदृढीकरण, आधुनिकीकरण, आधार ढांचा विस्तार और विकास तथा विशिष्ट रूप से विविध अभियांत्रिकी उत्पादों के परीक्षण और गुणता मूल्यांकन के क्षेत्र में इसके हिस्से को बढ़ाने के लिए चालू (ग्वारहवीं) पंचवर्षीय योजना अवधि के दौरान 69.51 करोड़ रुपए की राशि आबंटित की गई। 12वीं योजना अवधि के लिए 88.90 करोड़ रुपए का परिव्यय अनुमोदित किया गया।

- क) देश भर में उच्च मूल्य औद्योगिक और उपभोक्ता उत्पादों जैसे सौर ऊर्जा उपकरणों के लिए परीक्षण, ट्रांसफार्मर के लिए इम्पल्स वोल्टेज परीक्षण सुविधा, इलेक्ट्रॉनिक गेजेट्स के लिए ई एम आई/ई एम सी परीक्षण सुविधा, आटोमोबाइल टायर परीक्षण, लाइट एमिटिंग डायोड लैम्प के लिए परीक्षण सुविधा इत्यादि से संबंधित प्रमुख परीक्षण क्षेत्रों की कमियों को करना।
- ख) उपभोक्ता संरक्षण में पर्याप्त सेवा प्रदान करने के लिए राष्ट्रीय परीक्षण शाला और भारतीय मानक ब्यूरो के बीच वैज्ञानिक और प्रौद्योगिक और प्रौद्योगिकीय सेवाओं के आदान-प्रदान पर सुसंगत संबंध का विकास करना।
- ग) उन्नत प्रौद्योगिकी मशीनरी और उपकरणों की खरीद करके इसकी परीक्षण गतिविधियों के कार्य क्षेत्र का विस्तार करने के लिए राष्ट्रीय परीक्षण शाला की क्षेत्रीय प्रयोगशालाओं का सुदृढीकरण।
- घ) 12वीं पंचवर्षीय योजना के दौरान राष्ट्रीय परीक्षण शाला को आत्मनिर्भर बनाना।
- ड) वेब आधारित कम्प्यूटर नेटवर्क के माध्यम से उपभोक्ताओं और ग्राहकों को उन्नत और तुरन्त सेवा सुपुर्दगी प्रदान करना।
- च) परीक्षण प्रणालियों के संबंध में व्यावसायियों और इंजीनियरिंग कालेज के विद्यार्थियों को प्रशिक्षण प्रदान करना।
- छ) राष्ट्रीय परीक्षण शाला के विभिन्न क्षेत्रों की प्रयोगशालाओं के मौजूदा स्थान को बढ़ाने के लिए आवश्यकता के आधार पर नए/अतिरिक्त भवन/अतिरिक्त मंजिल का निर्माण करके आकार ढांचे का विकास।

3. उपभोक्ता संरक्षण यूनिट :

उपभोक्ता संरक्षण एकक से संबंधित मुख्य नीतिगत पहलें इस प्रकार हैं:

(1) देश में उपभोक्ता मंचों का कम्प्यूटरीकरण और कम्प्यूटर नेटवर्किंग (कन्फोनेट):

देश में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 के अन्तर्गत स्थापित उपभोक्ता विवाद प्रतितोष अभिकरणों (उपभोक्ता मंचों) के कार्यकरण में पारदर्शिता और कार्यकुशलता लाने के लिए राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र के माध्यम से टर्न-की आधार पर कन्फोनेट परियोजना कार्यान्वित की जा रही है। इस परियोजना ने देश के सभी उपभोक्ता मंचों के कम्प्यूटरीकरण की व्यवस्था की जाएगी। यह परियोजना उपभोक्ताओं तथा अन्य संबंधितों को ऑनलाईन सूचना प्राप्त करने में सक्षम बनाएगी। स्कीम को 12वीं योजना अवधि के दौरान मिशन मोड अनुमोदन में 70 करोड़ रू. के कुल परिव्यय के साथ बढ़ाया गया है।

(2) उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण चरण-II:

यह स्कीम 12वीं योजना अवधि में 143.95 करोड़ रु. के कुल परिव्यय के साथ 11वीं योजना स्कीम 'उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण' का विस्तार है। यह स्कीम उपरोक्त मंचों की अवसंरचना को और अधिक सुदृढ करेगी ताकि इन मंचों को पूर्णतः कार्यालयशील बनाने के लिए न्यूनतम स्तर की सुविधाएं प्रदान की जा सकें। इस स्कीम के अंतर्गत राज्यों को प्राथमिक तौर पर उन उपभोक्ता मंचों के आधारभूत ढांचे को पूरा करने के लिए सहायता दी जाएगी जिनको उपभोक्ता संरक्षण की एकीकृत परियोजना के तहत कवर नहीं किया गया था।

(3) राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन:

इस स्कीम के तहत राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तंत्र को प्रोत्साहित करने के उद्देश्य से राज्य सरकारों द्वारा राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइनों की स्थापना की जा रही है और मध्यस्थता कक्ष के जरिए मामलों को निपटाने में मदद कर रही है। इन राज्य हैल्पलाइनों को उपभोक्ता संरक्षण के उत्कृष्ट केंद्र के रूप में भारतीय लोक प्रशासन संस्थान द्वारा स्थापित नोडल पोर्टल के साथ नेटवर्किंग के माध्यम से जोड़ा जा रहा है। इस स्कीम के तहत राज्य सरकारों को राज्य हैल्पलाइन की स्थापना के लिए एकबारगी गैर-आवर्ती अनुदान और राज्य उपभोक्ता हैल्पलाइन के सुचारू रूप में कार्य करने के लिए पांच वर्षों तक आवर्ती अनुदान प्रदान किया जा रहा है। बाद में हैल्पलाइन चलाने की जिम्मेदारी राज्य की है। 12वीं योजना अवधि के दौरान इस स्कीम को 18 करोड़ रु. के कुल परिव्यय के साथ विस्तारित किया गया। इस स्कीम के तहत अब तक 30 राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को निधियां मंजूर की गई हैं।

4. प्रचार

विभाग विभिन्न विज्ञापन अभियानों में अपने कार्यकरण के मुख्य क्षेत्रों अर्थात् मानकों पर ध्यान केंद्रित कर रही है जैसे कि आई.एस.आई और हॉलमार्किंग, बाट और माप अधिनियम के उपबंध और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम। विभाग ने एन0पी0पी0ए0, एफ0एस0एस0ए0आई0 तथा भारतीय रिजर्व बैंक के साथ संयुक्त अभियान भी किए हैं। विभाग विभिन्न माध्यमों के जरिए उपभोक्ता जागरूकता संदेश रिलीज कर रहा है जैसे कि समाचार-पत्र, दूरदर्शन, निजी सेटेलाइट, टीवी चैनल, आकाशवाणी, प्राइवेट एफएम स्टेशन, होर्डिंग, इंटरएक्टिव वॉयस रिस्पॉन्स सिस्टम, एलसीडी स्क्रीन, यूटिलिटी बिल्स, रेलवे आदि। संदेश क्षेत्र विशिष्ट भाषा में रिलीज किए जाते हैं।

5. विधिक माप विज्ञान प्रभाग

विधिक माप विज्ञान अधिनियम, 2009 (2010 का 1) दिनांक 14.1.2010 को भारत के राजपत्र में प्रकाशित किया गया और 1 अप्रैल, 2011 से उसके तहत बनाए गए नियमों के साथ कार्यान्वित किया गया है। यह अधिनियम दो अधिनियमों अर्थात् वाट तथा माप मानक अधिनियम, 1976 और वाट तथा माप मानक (प्रवर्तन) अधिनियम, 1985 के बदले लाया गया। यह अधिनियम देश भर में सामान्य रूप से लागू होगा।

दिनांक 1 जुलाई, 2014 से यह अनिवार्य कर दिया गया है कि *साबुन, शैम्पू, टूथपेस्ट तथा अन्य कॉस्मेटिक्स और प्रसाधन सामग्रियों वाले पैकेजों के प्रमुख प्रदर्श पैनलों पर, मांसाहारी उद्भव के उत्पादों के लिए एक लाल अथवा भूरे रंग का बिन्दु और शाकाहारी उद्भव के उत्पादों के लिए हरे रंग का बिन्दु, जैसा भी मामला हो, लगाया जाएगा।* (तथापि, माननीय बम्बई उच्च न्यायालय ने इस मामले में कोई प्रतिरोधी कार्रवाई न करने का निदेश दिया है।)

दिनांक 4.12.2014 के सा0का0नि0 870 (अ0) के अनुसार छोटे बुनकरों के हितों की रक्षा के लिए 'करघा बुनकर को कुण्डलित रूप में बेचा जाने वाला किसी भी प्रकार का धागे' को विधिक मापविज्ञान (पैकबंद वस्तु) नियम, 2011 की परिधि से बाहर रखा गया है।

अध्याय-IV

पिछले कार्य निष्पादन की समीक्षा

उपभोक्ता कल्याण कोष (योजना भिन्न)

उपभोक्ता कल्याण कोष का सृजन उपभोक्ताओं के कल्याण का संवर्धन और संरक्षण करने और उपभोक्ता जागरूकता पैदा करने तथा देश में, खासकर ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता आन्दोलन का मजबूत करने के लिए वित्तीय सहायता प्रदान करने के उद्देश्य से 1992 में की गई थी। राज्य सरकारों और संघ राज्य क्षेत्र प्रशासनों को अपना-अपना उपभोक्ता कल्याण कोष का सृजन करने को कहा गया है।

उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत अन्य गतिविधियां उपभोक्ता संरक्षण और कल्याण के तहत अनुसंधान संस्थाओं/विश्वविद्यालयों/कॉलेजों आदि की भागीदारी को बढ़ावा देने के संबंध में उपभोक्ता क्लबों की स्थापना करना है।

वित्त वर्ष 2013-14 के दौरान स्थायी समिति द्वारा अनुमोदित मुख्य परियोजनाओं का विवरण :-

- 1 कन्ज्यूमर ऑनलाईन रिसोर्स एण्ड एम्पॉवरमेंट (कोर), नौएडा – उपभोक्ताओं की समस्याओं की पहचान करने और संस्थागत दृष्टिकोण तथा सूचना प्रौद्योगिकी के माध्यम से उनका समाधान करने के लक्ष्य वाला एक उपभोक्ता जागरूकता एवं संरक्षण कार्यक्रम : 25.00 लाख रु०।
- 2 भारतीय लोक प्रशासन संस्थान (आई आई पी ए), नई दिल्ली – उपभोक्ता अध्ययन के लिए केन्द्र : 201.27 लाख रु०।
- 3 राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग (एन सी डी आर सी), नई दिल्ली – विधिक लिपिकों को रखने के लिए 36.00 लाख रु०।
- 4 अयोलता मानव संसाधन सोसाईटी, नागालैण्ड – को उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम के लिए 15.00 लाख रु०।
- 5 फेडरेशन ऑफ इंडियन चैम्बर्स ऑफ कॉमर्स एण्ड इंडस्ट्री (एफ आई सी सी आई), नई दिल्ली को आंतरिक व्यापार सुधार संबंधी उच्च स्तरीय ग्रुप के लिए जानकारी कार्य हेतु 15.00 लाख रु०।
- 6 मैसर्स सीकिंग मॉडर्न एप्लीकेशन फॉर रीयल ट्रांसफॉर्मर “मेवात रेडियो”, नई दिल्ली - सामुदायिक रेडियो के माध्यम से उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान : 10.00 लाख रु०।

- 7 **सोसाईटी फॉर एडवान्समेन्ट ऑफ विलेजर्स एम्प्लॉयमेंट एण्ड रिहैबिलिटेशन ऑल (सवेरा), नई दिल्ली** – पिछले दो वर्षों के दौरान बिहार के चुनिन्दा पिछड़े जिलों में सूचना, शिक्षा तथा संचार (आई ई सी) कार्यक्रम चरण-II को जारी रखने के लिए : 25.00 लाख रु0।
- 8 **केरल स्टेट सिविल सप्लाइ कॉरपोरेशन लिमिटेड (सप्लाइको), कोचि** को दूरस्थ, तटीय एवं आदिवासी क्षेत्रों में उपभोक्ता जागरूकता अभियान के लिए तथा उपभोक्ता वस्तु के वितरण को मजबूत करने के लिए 10 मोबाइल उचित मूल्य स्टोर की अधिप्राप्ति हेतु 1.50 करोड़ रु0।
- 9 **नेशनल लॉ स्कूल ऑफ इंडिया यूनीवर्सिटी, बंगलौर** को उपभोक्ता कानून एवं अनुपालन के अध्यक्ष/मुख्य द्वारा अतिरिक्त गतिविधियां संचालित करने के लिए: 15.00 लाख रु0।
- 10 **वी0 किकही वेलफेयर सोसाईटी, नागालैण्ड** को उपभोक्ता जागरूकता कार्यक्रम के लिए 10.00 लाख रु0।
- 11 **नेशनल लॉ इंस्टीच्यूट यूनीवर्सिटी (एन एल आई यू), भोपाल** को उपभोक्ता संरक्षण एवं उपभोक्ता कल्याण में प्रोफेसर के पद के लिए 23.37 लाख रु0।
- 12 **कायिक निधि की स्थापना** : के लिए गुजरात सरकार, तमिलनाडु सरकार, बिहार सरकार, ओडिशा सरकार, कर्नाटक सरकार तथा आंध्र प्रदेश सरकार को क्रमशः 7.50 करोड़ रु0, 6.50 करोड़ रु0, 4.87 करोड़ रु0, 4.87 करोड़ रु0, 4.87 करोड़ रु0 और 4.38 करोड़ रूपए।

उपभोक्ता कल्याण कोष

वर्ष 2014-15 के दौरान परिव्यय/परिणाम/लक्ष्यों और वास्तविक उपलब्धियों का विवरण

योजना-भिन्न

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं .	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2014-15	2014-15 के दौरान 31.12.2014 तक व्यय*	डेलीबरेबल्स/फिजिकल आउटपुट	उपलब्धियां कालम 5 के संदर्भ में	अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
I.	0.4.01 प्रशिक्षण और शिक्षा सहित जागरूकता कार्यक्रम		15.00				
	04.01..31 सहायता अनुदान		7.00	3.27			
	4.01.35 पूंजी निवेश के लिए सहायता अनुदान		0.50				
क.	(i) कंज्यूमर ऑनलाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर(कोर), कंज्यूमर कोआर्डिनेशन	कंज्यूमर ऑन लाइन रिसोर्स एंड एम्पावरमेंट सेंटर (कोर) परियोजना वेब आधारित उपभोक्ता जागरूकता और संरक्षण कार्यक्रम की दिशा में मंत्रालय द्वारा उठाया गया एक कदम	0.25	0.25	i) ऑनलाइन डाटाबेस विकसित करना ii) उपभोक्ता से संबंधित मुद्दों को ठीक समय पर अपलोड		

	काउंसिल नौएडा, (उ.प्र.) द्वारा स्थापित	है जिसका उद्देश्य उपभोक्ता समस्याओं का पता लगाना और संस्थागत दृष्टिकोण के जरिए उनका प्रतितोष और सूचना प्रौद्योगिकी पद्धति का उपयोग करके उनका प्रतितोष करना है। पिछले 3 वर्षों के दौरान सहायता अनुदान के रूप में 75 लाख रु0 की राशि स्वीकृत की गई।			और अपडेट करना।		
	(ii) कंज्यूमर कोआर्डिनेशन काउंसिल, नौएडा द्वारा नेशनल कन्वेन्शन के लिए कोर केन्द्र की स्थापना	विभाग ने चुनौतियों का सामना कर रहे भारतीय उपभोक्ताओं के संबंध में नेशनल कंज्यूमर कन्वेन्शन आयोजित करने के लिए 7.00 लाख रु0 की राशि का सहायता अनुदान स्वीकृत किया।	0.04	0.04	iii) अधिकतम उपभोक्ताओं के लाभ के लिए प्रमुख स्थानीय भाषाओं में ऑनलाइन सूचना उपलब्ध कराना।		
ख.	राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन	राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन को दिल्ली विश्वविद्यालय से भारतीय लोक सेवा संस्थान में स्थानांतरित कर दिया गया है। मई 2014 के दूसरे सप्ताह से राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन का संचालन आई0आई0पी0ए0 में स्थित उपभोक्ता अध्ययन केन्द्र से किया जा रहा है। परियोजना में व्यवसायियों तथा सेवा प्रदाताओं के साथ उत्पन्न होने वाली दिन प्रति दिन की	1.00	1.00	राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन, संबंधित कंपनियों को शिकायत अग्रेषित करने के साथ-साथ कंपनियों के अधिकारियों के साथ विचार-विमर्श करके निरंतर यह प्रयास कर रही है कि उपभोक्ता न्यायालयों में जाने से पहले ही शिकायतों का समाधान हो जाए। भारतीय रिजर्व बैंक द्वारा क्रेडिट कार्ड के संबंध में जारी किए गए नए	एक महीने में औसतन 10,000 शिकायतें प्राप्त होती हैं और 40-45% समस्याओं का समाधान होता है।	

		समस्याओं से निपटने के लिए उपभोक्तों के लिए टेलीफोन हैल्पलाईन की जरूरत को स्वीकार किया गया। उपभोक्ता पूरे देश में कहीं से भी टोल फ्री नं० 1800-11-4000 मिला सकते हैं और विभिन्न क्षेत्रों से संबंधित समस्याओं के लिए टेलीफोन पर परामर्श ले सकते हैं। यह सेवा अंग्रेजी और हिन्दी में उपलब्ध है। इस परियोजना को फेस-III में 4.00 करोड़ ₹० की लागत से अगले तीन वर्षों के लिए बढ़ा दिया गया है।			दिशानिर्देश, राष्ट्रीय उपभोक्ता हैल्पलाईन की मुख्य उपलब्धि है।		
ग.	(ii) भारतीय लोक प्रशासन संस्थान, आई पी इस्टेट, रिंग रोड, नई दिल्ली	आई आई पी ए में उपभोक्ता अध्ययनों के लिए एक केन्द्र स्थापित करना और चलाना। (i) उपभोक्ता संरक्षण और कल्याण के क्षेत्र में गहन शोध करना/सुकर बनाना।	0.66	0.66	i) उपभोक्ता संरक्षणों से संबंधित समकालीन मुद्दों पर सेमिनार/ प्रशिक्षण कार्यालाओं/सम्मेलनों/राउंड टेबलों का आयोजन करना। ii) व्यापार उद्योग और नेट को सक्रिय करना।		
घ.	उपभोक्ता शिक्षा के हित में स्वैच्छिक संगठन (वीओआईसीई), नई दिल्ली	<ul style="list-style-type: none"> उत्पाद गुणवत्ता तथा निष्पादन की जांच के लिए अधिकांश बिक्री उत्पादों के तुलनात्मक परीक्षण आंकड़े। विनिर्माताओं के लिए विरोधी उत्पादों की तुलना में अपने उत्पाद के निष्पादन को जानने 	0.40	0.40	प्रति वर्ष 6 उत्पादों तथा 2 सेवाओं का तुलनात्मक परीक्षण।	संगत चुनाव करने के लिए विभिन्न उपभोक्ता उत्पादों एवं सेवाओं के वैज्ञानिक अध्ययन के आधार पर उपभोक्ता जागरूकता का प्रसार करना। विनिर्माताओं को प्रतिस्पर्धात्मक बाजार में अपने उत्पादों को बेहतर बनाने के	

		<p>का अवसर।</p> <ul style="list-style-type: none"> उपभोक्ताओं के लिए बाजार में बिकने वाले सबसे बढ़िया उत्पादों का विकल्प। उनके उत्पादों के दावों/भ्रामक दावों की जांच तथा प्रतिस्पर्धात्मक बाजार को बढ़ावा देने और इसके विकास में सहयोग करने के लिए उपभोक्ता तथा उत्पादकों के बीच सूचना अवयव उपलब्ध कराना। 				<p>लिए विशेषतः हमारे वैज्ञानिक अध्ययन के आधार पर गुणवत्ता, निष्पादन, सुरक्षा तथा उर्जा की बचत के संबंध में राष्ट्रीय मानकों/नीतिगत परिवर्तनों के उन्नयन के संबंध में राष्ट्रीय मानक निकायों के नीति निर्माताओं को सुग्राही बनाना।</p>	
ड.	उपभोक्ता शिक्षा तथा अनुसंधान केन्द्र (सी०ई०आर०सी०), अहमदाबाद	सी०ई०आर०सी० को पांच वर्षों की अवधि के दौरान उपभोक्ता संरक्षण एवं सेवा गतिविधियों को बढ़ाने के लिए 1.25 करोड़ रु० की राशि स्वीकृत की जा चुकी है।	0.25	0.25	उपभोक्ता को उनके द्वारा उपयोग किए जाने वाले उत्पादों के प्रति जागरूक बनाने और सूचना, मार्गदर्शन और जांच चाहने वाले उपभोक्ताओं के लिए एक संसाधन केन्द्र के रूप में कार्य करना।		
च	सी०ओ०एन०सी०ई० आर०टी०, चेन्नई	उपभोक्ता मामले विभाग ने उत्पादों एवं सेवाओं के तुलनात्मक परीक्षण हेतु दो वर्षों की अवधि के लिए 1.42 करोड़ रु० की लागत से वित्तीय सहायता के प्रस्ताव को अनुमोदित और स्वीकृत कर दिया है।	0.40	0.40			
छ	एनसीडीआरसी, नई दिल्ली	(i) एडवोकेसी और क्लास एक्शन पर खर्चों को पूरा करने के लिए	0.005	0.005			

ज.	उचित व्यापार व्यौहार परिषद, मुम्बई, महाराष्ट्र (सी एफ बी पी)	परीक्षण प्रयोगशाला तथा शिकायत संचालन के लिए उन्नयन। सहायता अनुदान की पांचवी किस्त के रूप में 6.00 लाख रु0 की राशि रिलीज की गई है।	0.06	0.06	सी0एफ0बी0पी0 द्वारा उपभोक्ता शिकायतों के संचालन के लिए 5 वर्षों के लिए प्रति वर्ष 6 लाख रु0 की स्वीकृति दी।		
झ.	कंज्यूमर ऑनलाईन फाउंडेशन, नई दिल्ली	विभाग ने “भरीज सुरक्षा तथा हरिद्वार में गुणता स्वास्थ्य सुविधाओं तक पहुंच” विषय पर सम्मेलन आयोजित करने के लिए 6.00 लाख रु0 के सहायता अनुदान की राशि पांचवी किस्त के रूप में रिलीज की गई।	0.06	0.06			
ञ.	फेडरेशन ऑफ इंडियन चैम्बर्स ऑफ कॉमर्स एण्ड इंडस्ट्री (फिक्की, एम ए सी)	सार्वजनिक निजी भागीदारी के तहत मध्यस्थता परामर्श केंद्र की स्थापना करना।	0.15	0.15	<ol style="list-style-type: none"> 1. भारत में उपभोक्ता विवादों के समाधान में मध्यस्थता को अपनाने के लिए एक कार्यान्वयन योग्य समाधान का विकास और आकलन करना। 2. न्यायालय द्वारा मध्यस्थता के लिए सन्दर्भित मामले (दिल्ली राज्य उपभोक्ता न्यायालय और चिन्हित जिला मंचों द्वारा संदर्भित मामले) 3. उपभोक्ता विवादों में सर्वोत्तम अन्तर्राष्ट्रीय पद्धतियों पर आधारित मध्यस्थता की व्यवस्था करने के लिए प्रशिक्षकों का चयन और प्रशिक्षण। 4. पूरे भारत के शिक्षा 		

					<p>संस्थाओं, स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों और उद्योग से मध्यस्थों का प्रशिक्षण।</p> <p>5. पणधारियों के साथ एक राष्ट्रीय स्तर की विचार गोष्ठी का आयोजन करना</p> <p>6. भारत में प्रमुख महानगरों में मध्यस्थता को बढ़ावा देने के लिए जागरूकता कार्यक्रमों का आयोजन करना।</p> <p>7. भारत में मध्यस्थता की अवधारणा को बढ़ावा देने तथा सर्वोत्तम अन्तर्राष्ट्रीय पद्धतियों के प्रसार के लिए एक वेबसाइट बनाना।</p> <p>8. कार्रवाई आधारित अनुसंधान करना करना और एम0ए0सी0 के साथ उपभोक्ता और कारोबार के अनुभवी मध्यस्थों के फीड बैक को लेखबद्ध करना।</p>		
ट.	04.04 उपभोक्ता कल्याण कोष का स्थापना व्यय		0.30	--			

II	कायिक निधि स्कीम						
क.	3601 राज्य सरकारों को सहायता अनुदान	कुल राशि का 75% केंद्रीय अंशदान और विशेष श्रेणी के राज्यों के लिए 90% केंद्रीय अंशदान सहित राज्यों में कायिक निधि के सृजन के लिए।	6.80	4.50	स्वीकृत की गई राशि का उपयोग, सम्बन्धित राज्यों द्वारा गैर सरकारी संगठनों/स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता को सुदृढ़ बनाने की गतिविधियों के लिए किया जाएगा।	चालू वित्त वर्ष में आंध्र प्रदेश सरकार तथा नागालैण्ड सरकार को क्रमशः 2.12 करोड़ रु0 और 2.38 करोड़ रु0 की कायिक निधि रिलीज की गई हैं।	
ख.	3602 संघ शासित क्षेत्र की सरकारों को सहायता अनुदान	कुल राशि का 75% केंद्रीय अंशदान और विशेष श्रेणी के राज्यों के लिए 90% केंद्रीय अंशदान सहित राज्यों में कायिक निधि के सृजन के लिए।	0.40	--			

* केवल मुख्य परियोजनाएं दिखाई गई हैं।

योजनागत स्कीम

<p align="center">1 (क)</p>	<p>3601-राज्य सरकारों को सहायता अनुदान 03-केन्द्रीय योजनागत स्कीमों के लिए अनुदान 04-कंज्यूमर हैल्पलाईन 04.00.31-सहायता अनुदान</p>	<p>उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने के लिए उन्हें मार्गदर्शन प्रदान करना एवं परामर्श देना</p>	<p align="center">2.50</p>	<p align="center">1.50</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तन्त्र विकसित करना। 2. अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। 3. शिकायतों का शीघ्र समाधान 4. ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंचा। 5. राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। 6. राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। 7. कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। 8. अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी। 	<p>अधिक से अधिक शिकायतों का समाधान न्यायालय से बाहर हो सकेगा।</p>	<p>यह परियोजना 5 वर्षों की अवधि के लिए है, उसके उपरान्त राज्य अपने संसाधनों से परियोजना को जारी रखेंगे। दादरा और नगर हवेली, पुडुचेरी, उत्तराखंड को राज्य उपभोक्ता हैल्पलाईन स्थापित करने के लिए सहायता अनुदान स्वीकृत किया जा चुका है। महाराष्ट्र, मिजोराम, उड़ीसा और राजस्थान को भी आवर्ती सहायता अनुदान रिलीज़ कर दिया गया था।</p>
<p align="center">(ख)</p>	<p>3602 – संघ राज्य क्षेत्र की सरकारों को सहायता अनुदान 03-केन्द्रीय योजनागत स्कीमों के लिए अनुदान 04-कंज्यूमर हैल्पलाईन 04.00.31-सहायता अनुदान</p>	<p>उपभोक्ताओं की शिकायतों का समाधान करने के लिए उन्हें मार्गदर्शन प्रदान करना एवं परामर्श देना</p>	<p align="center">0.50</p>	<p align="center">--</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. राज्य स्तर पर वैकल्पिक उपभोक्ता विवाद प्रतितोष तन्त्र विकसित करना। 2. अधिक से अधिक विवादों का समाधान न्यायालय से बाहर करना। 3. शिकायतों का शीघ्र समाधान 4. ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुंचा। 5. राज्य के स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का क्षमता निर्माण। 6. राज्य स्तरीय तन्त्र को अनुभव प्राप्त होगा। 7. कम्पनियां और सेवा प्रदाता, उपभोक्ता विवादों को सुलझाने में अधिक सक्रिय होंगे। 8. अंग्रेजी भाषा के साथ-साथ क्षेत्रीय भाषाओं में भी सेवा उपलब्ध होगी। 		

क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं

केंद्र सरकार ने राज्य सरकार की प्रयोगशालाओं के विधिक बाट और माप मानकों की समय-समय पर जांच करने तथा संबंधित क्षेत्र के उद्योगों के बाटों तथा मापों के अंशांकन तथा परीक्षण के लिए अहमदाबाद, बंगलौर, भुवनेश्वर, फरीदाबाद और गुवाहाटी में क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं स्थापित की हैं।

क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं की स्थापना करने के मुख्य उद्देश्य इस प्रकार हैं:-

- (i) क्षेत्र के राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक बाट तथा माप मानकों का समय-समय पर सत्यापन।
- (ii) विधिक माप विज्ञान के तहत आने वाले बाट तथा माप उपकरणों का मॉडल अनुमोदन परीक्षण करवाना।
- (iii) उद्योगों द्वारा प्रयुक्त माप उपकरणों का अंशांकन।
- (iv) राज्य बाट तथा माप विभागों के साथ संपर्क तथा अर्थव्यवस्था के विभिन्न क्षेत्रों में कानूनों के प्रभावी कार्यान्वयन की जांच करने के लिए सर्वेक्षण आयोजित करना।
- (v) क्षेत्र के प्रवर्तन कर्मचारियों के लिए आवश्यकता पर आधारित प्रशिक्षण सेमिनार आयोजित करना।

स्कीम

12वीं योजना के दौरान भारत सरकार के उपभोक्ता मामले विभाग ने दो स्कीमें आरम्भ की हैं, नामतः राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के विधिक माप विज्ञान आधार-ढांचे का सुदृढीकरण तथा क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई आई एल एम), रांची का सुदृढीकरण।

1. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के 'विधिक माप विज्ञान आधार-ढांचे का सुदृढीकरण'

स्कीम का उद्देश्य प्रयोगशाला भवन के निर्माण, उपकरणों की आपूर्ति तथा बाट और माप कानूनों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए प्रवर्तन कर्मचारियों के क्षमता निर्माण के द्वारा समग्र तरीके से राज्य विधिक माप विज्ञान के आधार ढांचे का विस्तार करना है।

राज्य प्रवर्तन मशीनरी को सुदृढ बनाने के लिए वर्ष 2012-17 के दौरान 270 करोड़ रुपए के परिव्यय के साथ चल रही स्कीम को समग्र रूप से कार्यान्वित किया जाएगा। इस स्कीम के तहत, वर्ष 2012-13 के दौरान राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को सैकेंडरी/कार्यकारी, मानक प्रयोगशालाओं/टैंक लॉरी अंशाकन इकाइयों और टैक्सी मीटर जांच इकाइयों के निर्माण के लिए 20.59 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया और राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और भारत सरकार के विधिक माप विज्ञान के अधिकारियों के प्रशिक्षण के लिए राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली और फ्लूड कंट्रोल रिसर्च इंस्टीट्यूट, पालक्कड, केरल को 0.88 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया।

वर्ष 2013-14 के दौरान राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उपकरणों की आपूर्ति करने के लिए डी.जी.एस.एंड डी. को 26.01 करोड़ रुपये का प्राधिकार पत्र दिया गया जिसमें से उन्होंने 21.76 करोड़ रुपए खर्च किए हैं और मानक उपकरणों की आपूर्ति के लिए भारत सरकार टकसाल, मुम्बई को 11.66 करोड़ रुपए दिए गए थे। राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को 13.46 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया। राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली और एनआईटीएस, भारतीय मानक ब्यूरो, नोएडा आदि में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों/भारत सरकार के विधिक माप विज्ञान के अधिकारियों के प्रशिक्षण के लिए 1.09 करोड़ रुपए की राशि खर्च की जा चुकी है।

वर्ष 2014-15 के दौरान (31.12.2014 तक) सैकेंडरी/वर्किंग स्टैन्डर्ड प्रयोगशालाओं के निर्माण के लिए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को 11.75 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को उपकरणों की आपूर्ति करने के लिए डी.जी.एस.एंड डी. को 1.61 करोड़ रुपये का प्राधिकार पत्र दिया गया तथा राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों और भारत सरकार के विधिक माप विज्ञान के अधिकारियों के प्रशिक्षण के लिए राष्ट्रीय भौतिक प्रयोगशाला, नई दिल्ली और फ्लूड कंट्रोल रिसर्च इंस्टीट्यूट, पालक्कड, केरल को 1.31 करोड़ रुपए का सहायता अनुदान दिया गया।

2. क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और भारतीय विधिक माप विज्ञान संस्थान (आई आई एल एम), रांची का सुदृढीकरण।

स्कीम का उद्देश्य ठोस, आयतन और लम्बाई मापन में मौजूद सुविधाओं को पूरा करके क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं और विधिक माप विज्ञान संस्थान को मजबूत बनाना है। स्कीम का कुल परिव्यय 30.00 करोड़ रुपए था। स्कीम का उद्देश्य बेहतर उपभोक्ता संरक्षण के लिए ठोस, आयतन, लम्बाई मापन, बल, टॉर्क और प्रवाह मापन में बेहतर परीक्षण सुविधाएं प्रदान करना है। इस स्कीम के तहत नागपुर, महाराष्ट्र और वाराणसी, उत्तर प्रदेश में दो नई क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाएं खोली जाएंगी।

वर्ष 2012-13 के दौरान क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आई.आई.एल.एम. के प्रमुख निर्माण कार्यों के लिए 1.58 करोड़ रुपये और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं के मशीनरी तथा उपकरणों की खरीद के लिए 0.16 करोड़ रुपये की राशि खर्च की गई।

वर्ष 2013-14 के दौरान क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आई.आई.एल.एम. के प्रमुख निर्माण कार्यों के लिए 1.14 करोड़ रुपये और क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं के मशीनरी तथा उपकरणों के खरीद के लिए 79.78 करोड़ रुपये और क्षमता निर्माण कार्यक्रम के लिए 4.75 लाख रूपए की राशि खर्च की गई।

वर्ष 2014-15 के दौरान (31.12.2014 तक) क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशालाओं/आई.आई.एल.एम. के प्रमुख निर्माण कार्यों के लिए 1.20 करोड़ रुपये और क्षमता निर्माण कार्यक्रम के लिए 0.95 लाख रूपए की राशि खर्च की गई।

वर्ष 2013-14 के दौरान स्कीमों, उद्देश्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें इस प्रकार हैं:-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2014-15			वास्तविक व्यय 2013-14		परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स/ वास्तविक आउटपुट	उपलब्धियां कॉलम 6 के संदर्भ में	अंतर के कारण
			4			5				
			4(i)	4(ii)	4(iii)	योजना- भिन्न	योजना			
1	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के बाट तथा माप आधार ढांचे का सुदृढीकरण।	बाट और माप कानून के बेहतर प्रवर्तन के लिए राज्यों में विधिक माप विज्ञान के आधार ढांचे को मजबूत करना।	योजना- भिन्न बजट	योजना बजट	पूरक अतिरिक्त बजटीय संसाधन	योजना- भिन्न	योजना	- विभिन्न राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को वे-ब्रिज के परीक्षण के लिए मोबाइल किट, सी.एन.जी/एल.पी.जी. किटों की आपूर्ति। - मानक प्रयोगशाला भवन के निर्माण हेतु सहायता अनुदान।	- मोबाईल किटों की आपूर्ति की गई सहायता अनुदान जारी किया गया। -एफ.सी.आर.आई एवं एन.पी.एल, नई दिल्ली में प्रशिक्षण दिया गया।	
2	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला और विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढीकरण	बेहतर उपभोक्ता संरक्षण हेतु आधार-ढांचे को मजबूत बनाना।		ब.अ.4.00 सं.अ. 2.06			1.65	फ्लो मीजरमेंट आदि जैसी नई परीक्षण सुविधा का सृजन।	आर0आर0एस0एल0 में फ्लो मैनेजमेंट तथा आई0आई0एल0एम0 का नवीनीकरण कार्य।	

वर्ष 2014-2015 के दौरान स्कीमों, उद्देश्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें इस प्रकार हैं:-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2013-14			वास्तविक व्यय (दिसम्बर, 2014 तक)		परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स/ वास्तविक आउटपुट	उपलब्धियां कॉलम 6 के संदर्भ में	अंतर के कारण
			4(i)	4(ii)	4(iii)	योजना- भिन्न	योजना			
1	राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों के बाट तथा माप आधार ढांचे का सुदृढीकरण।	बाट और माप कानून के बेहतर प्रवर्तन के लिए राज्यों में विधिक माप विज्ञान के आधार ढांचे को मजबूत करना।	योजना- भिन्न बजट	योजना बजट	पूरक अतिरिक्त बजटीय संसाधन	योजना- भिन्न	योजना	- मानक प्रयोगशाला भवनों के निर्माण हेतु सहायता अनुदान। -एफ.सी.आर.आई एवं एन.पी.एल, नई दिल्ली में प्रशिक्षण दिया गया।	- मोबाईल किटों की आपूर्ति की गई सहायता अनुदान जारी किया गया। -एफ.सी.आर.आई एवं एन.पी.एल, नई दिल्ली में प्रशिक्षण दिया गया।	डी.जी.एस.एंड डी. द्वारा निविदाओं को अंतिम रूप नहीं दिया जा सका।
2	क्षेत्रीय निर्देश मानक प्रयोगशाला और विधिक माप विज्ञान संस्थान, रांची का सुदृढीकरण	बेहतर उपभोक्ता संरक्षण हेतु आधार-ढांचे को मजबूत बनाना।		ब.अ.11.00 सं.अ. 1.98			1.21	- प्रमुख कार्य इत्यादि - सेमिनार इत्यादि	- आर0आर0एस0 एल0 में नवीनीकरण कार्य -आई0आई0एल0 एम0 में सेमिनार	राज्य सरकार नई आर.आर.एस.एल. के लिए भूमि उपलब्ध नहीं करा सकी

उपभोक्ता संरक्षण एकक
पिछले कार्य निष्पादन की समीक्षा
2013-14 की समीक्षा

(करोड़ रुपए में)

क्र०सं०	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	2013 -14 के लिए परिव्यय	वास्तविक व्यय (2013-14)	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	कॉलम (6) के संदर्भ में उपलब्धियां (31.03.2014)	टिप्पणियां
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 और संबंधित कार्य-कलापों के प्रशासन में विभाग को सचिवालयी सेवा मुहैया करता है।	0.40	0.1306	वर्ष 2013-14 के दौरान केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की एक बैठक आयोजित की गई।	केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की बैठक 03.02.2014 को कोच्चि (केरल) में आयोजित की गई।	
2.	उपभोक्ता मंचों का कंप्यूटरीकरण और कंप्यूटर नेटवर्किंग (कन्फोनेट)	इस परियोजना को राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र द्वारा टर्न-की आधार पर कार्यान्वित किया जा रहा है। इस परियोजना के तहत सभी उपभोक्ता मंचों को कम्प्यूटरीकृत किया जाएगा। यह परियोजना उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों से संबंधित विभिन्न प्रकार की सूचनाओं तक पहुंचने में मदद करेगी।	23.85	22.00	साफ्टवेयर एप्लीकेशन डेवलपमेंट अपग्रेडेशन। सहायता कक्ष और परियोजना प्रबंधन एन आई सी में। जिला मंचों को नए हार्डवेयर की आपूर्ति।	इस स्कीम के अंतर्गत गतिविधियां चलाने के लिए एन आई सी को 22.00 करोड़ रु. की राशि जारी की गई है।	
3.	उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण	इसके अतिरिक्त, इस स्कीम से उपभोक्ता मंचों का आधारढांचा और अधिक मजबूत होगा ताकि इन मंचों को पूर्ण कार्यशील बनाने के लिए न्यूनतम अपेक्षित सुविधाएं उपलब्ध कराई जा सकें। सभी पात्र राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को दी जाने वाली सहायता से उपभोक्ता मंचों का आधार ढांचा सुदृढ होगा और वे प्रभावी रूप से कार्य कर सकेंगे।	22.22	19.043	उन उपभोक्ता मंचों के आधार ढांचे को पूरा करना, जो इस स्कीम के अधीन कवर नहीं किए गए थे।	11 राज्यों को कवर करते हुए स्कीम के तहत 19.043 करोड़ रु० स्वीकृत किए गए।	
		कुल योग:	46.47	41.1736			

2014-15 में कार्यनिष्पादन की समीक्षा

(करोड़ रुपए में)

क्र०सं०	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	2014-15 के लिए परिव्यय	वास्तविक व्यय (31.12.2014)	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	कॉलम (6) के संदर्भ में उपलब्धियां (31.12.2014)	टिप्पणियां
1	2	3	4	5	6	7	8
1.	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष	उपभोक्ता संरक्षण कक्ष उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 और संबंधित कार्य-कलापों के प्रशासन में विभाग को सचिवालयी सेवा मुहैया करता है।	0.40	0.80	वर्ष 2014-15 के दौरान केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण परिषद की एक बैठक आयोजित करने के लिए।		-
2.	उपभोक्ता मंचों का कंप्यूटरीकरण और कंप्यूटर नेटवर्किंग (कन्फोनेट)	इस परियोजना को राष्ट्रीय सूचना विज्ञान केंद्र द्वारा टर्न-की आधार पर कार्यान्वित किया जा रहा है। इस परियोजना के तहत सभी उपभोक्ता मंचों को कम्प्यूटरीकृत किया जाएगा। यह परियोजना उपभोक्ताओं को उनकी शिकायतों से संबंधित विभिन्न प्रकार की सूचनाओं तक पहुंचने में मदद करेगी।	25.00	10.12	साफ्टवेयर एप्लीकेशन डेवलपमेंट अपग्रेडेशन सहायता कक्ष और परियोजना प्रबंधन एन आई सी में जिला मंचों को नए हार्डवेयर की आपूर्ति।	इस स्कीम के अंतर्गत गतिविधियां चलाने के लिए एन आई सी को 10.12 करोड़ रु. की राशि रिलीज की गई है।	
3.	उपभोक्ता मंचों का सुदृढीकरण	इस स्कीम से उपभोक्ता मंचों का आधारढांचा और अधिक मजबूत होगा ताकि इन मंचों को पूर्ण कार्यशील बनाने के लिए न्यूनतम अपेक्षित सुविधाएं उपलब्ध कराई जा सके। सभी पात्र राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों को दी जाने वाली सहायता से उपभोक्ता मंचों का आधार ढांचा सुदृढ होगा और वे प्रभावी रूप से कार्य कर सकेंगे।	27.60	5.08	सभी उपभोक्ता मंचों के आधार ढांचे को पूरा करना।	पश्चिम बंगाल को 5.08 करोड़ रूपए रिलीज किए गए हैं।	
4	उपभोक्ता हैल्पलाईन	उपभोक्ताओं को उनके विवादों के प्रतितोष के लिए मार्गदर्शन एवं परामर्श देना	3.00	2.12	राज्य स्तर पर वैकल्पिक विवाद समाधान तन्त्र विकसित करना।	हिमाचल प्रदेश, दमन एवं दीव, तेलंगाना के लिए उपभोक्ता हैल्पलाईनों की स्वीकृति दी गई है और छत्तीसगढ़, केरल, सिक्किम, महाराष्ट्र को आवर्ती अनुदान रिलीज किया गया है।	

राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पिछले कार्यनिष्पादन की समीक्षा

राष्ट्रीय परीक्षण शाला: योजनागत स्कीम :

राष्ट्रीय परीक्षण शाला औषधि, शस्त्र और गोला बारूद को छोड़कर अभियांत्रिकी की सभी शाखाओं की सामग्रियों और उत्पादों के परीक्षण, अंशांकन और गुणवत्ता मूल्यांकन के क्षेत्र में उद्योगों को सेवाएं प्रदान करने के लिए एक योजनागत स्कीम कार्यान्वित कर रही है। राष्ट्रीय परीक्षण शाला की ग्यारहवीं योजना स्कीम का उद्देश्य भारतीय अभियांत्रिकी उत्पादों की गुणवत्ता में सुधार के लिए सहायता प्रदान करना है ताकि विश्व भर में हो रहे व्यापक प्रौद्योगिकी परिवर्तनों के साथ कदम मिलाकर चलने में विश्व बाजार में उनकी स्वीकार्यता के लिए राष्ट्रीय/अंतर्राष्ट्रीय मानकों को पूरा किया जा सके।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला की योजनागत स्कीमों के संबंध में वर्ष 2013-14 और 2014-15 के संदर्भ में उपलब्धियां अनुलग्नक-I और II में दी गई हैं।

राष्ट्रीय परीक्षण शाला के पिछले कार्यनिष्पादन की समीक्षा

वर्ष 2013-14 के दौरान राष्ट्रीय परीक्षण शाला योजनागत स्कीम के उद्देश्य, लक्ष्य और उपलब्धियां

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2013-14	वास्तविक व्यय संशोधित अनुमान के संदर्भ में	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	कॉलम 6 के संदर्भ में उपलब्धियां	उपलब्धियों में अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
1	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	औषधि, गोला और बारूद को छोड़कर इंजीनियरी के सभी शाखाओं की सामग्रियों और उत्पादों के परीक्षण, और गुणवत्ता के क्षेत्र में उद्योगों को सेवाएं प्रदान करना।	बजट अनुमान 18.75 (विभाजन) - राजस्व-2.50 पूंजी-16.25 संशोधित अनुमान 11.38 (विभाजन)- राजस्व-2.85 पूंजी-8.53	10.47 (विभाजन)- राजस्व-2.83 पूंजी-7.64	राजस्व शीर्ष (i) सूचना प्रौद्योगिकी सहित आवर्ती व्यय पूंजीगत शीर्ष (i) नई मशीनरी और उपकरणों की खरीद (ii) मुख्य कार्य (भूमि और भवन)	राजस्व शीर्ष संशोधित अनुमान 2.85 संशोधित अनुमान का 99% पूंजीगत शीर्ष संशोधित अनुमान 8.53 i) मशीनरी एवं उपस्कर शीर्ष के तहत संशोधित अनुमान की तुलना में 89.57% वास्तविक संशोधित अनुमान - 3.39 और वास्तविक व्यय - 3.25 ii) मुख्य कार्य (भूमि और भवन) शीर्ष के तहत संशोधित अनुमान की तुलना में 97.6% वास्तविक संशोधित अनुमान - 4.39, संशोधित अनुमान 5.62 सी0पी0डब्ल्यू0डी0 को प्राधिकृत	--

वर्ष 2014-15 के दौरान (दिसम्बर 2014 तक) राष्ट्रीय परीक्षण शाला योजनागत स्कीम के उद्देश्य, लक्ष्य और उपलब्धियां

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्यक्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2014-15	क्रिया गया वास्तविक व्यय (दिसम्बर, 2014 तक)	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	कॉलम 4 एवं 5 के संदर्भ में उपलब्धियां (दिसम्बर, 2014 तक)	उपलब्धियों में अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
1	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	औषधि, गोला और बारूद को छोड़कर इंजीनियरी के सभी शाखाओं की सामग्रियों और उत्पादों के परीक्षण, और गुणवत्ता के क्षेत्र में उद्योगों को सेवाएं प्रदान करना।	बजट अनुमान 21.00 (विभाजन)- राजस्व-3.20 पूंजी- 17.80 संशोधित अनुमान 19.70	14.62 (विभाजन)- राजस्व- 2.39 पूंजी- 12.23	राजस्व शीर्ष (i) सूचना प्रौद्योगिकी सहित आवर्ती व्यय पूंजीगत शीर्ष (i) नई मशीनरी और उपकरणों की खरीद (ii) मुख्य कार्य (भूमि और भवन)	9 माह के आधार पर बजट अनुमानों का 70 % राजस्व - 74.69% पूंजी - 68.71%	---

उपभोक्ता जागरूकता स्कीम

उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में वर्ष 2013-14 के दौरान उद्देश्यों, लक्ष्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें नीचे तालिका में दी गई हैं :-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्य क्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2013-14	2013-14 के दौरान व्यय	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	उपलब्धियां कॉलम 6 के संदर्भ में	अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
1	उपभोक्ता जागरूकता	मल्टीमीडिया प्रचार अभियान 'जागो ग्राहक जागो' के जरिए उपभोक्ता अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में सूचना का प्रसार करके उपभोक्ता का सशक्तीकरण।	बजट अनुमान 75.00 संशोधित अनुमान 71.00	68.08	(i) राष्ट्रीय और क्षेत्रीय समाचार-पत्रों के जरिए मुद्रित विज्ञापन (ii) आकाशवाणी और निजी एफ एम चैनल के जरिए आडियो स्पॉट्स रिलीज करना। (iii) दूरदर्शन नेटवर्क, निजी सी एंड एस चैनलों के जरिए टी.वी. स्पॉट्स रिलीज करना। (iv) बैनरों, होर्डिंगों आदि के जरिए आउटडोर प्रचार (v) व्यापार मेलों/प्रदर्शनियों में भागीदारी। (vi) उपभोक्ता जागरूकता सूचकांक का विकास।	लक्ष्य प्राप्त कर लिए गए हैं।	लागू नहीं।

उपभोक्ता जागरूकता स्कीम

उपभोक्ता जागरूकता के क्षेत्र में वर्ष 2014-15 के दौरान उद्देश्यों, लक्ष्यों और उपलब्धियों की मुख्य-मुख्य बातें नीचे तालिका में दी गई हैं :-

(करोड़ रुपए में)

क्र.सं.	स्कीम/कार्य क्रम का नाम	उद्देश्य/परिणाम	परिव्यय 2014-15	2014-15 के दौरान व्यय	परिमाण योग्य डिलीवरेबल्स	उपलब्धियां (कॉलम 6 के संदर्भ में)	अंतर के कारण
1	2	3	4	5	6	7	8
1	उपभोक्ता जागरूकता	मल्टीमीडिया प्रचार अभियान 'जागो ग्राहक जागो' के जरिए उपभोक्ता अधिकारों और जिम्मेदारियों के बारे में सूचना का प्रसार करके उपभोक्ता का सशक्तीकरण।	बजट अनुमान 75.00 संशोधित अनुमान 76.47	62.90 (31.12. 2014 की स्थिति के अनुसार)	(i) राष्ट्रीय और क्षेत्रीय समाचार-पत्रों के जरिए मुद्रित विज्ञापन (ii) आकाशवाणी और निजी एफ एम चैनल के जरिए आडियो स्पॉट्स रिलीज करना। (iii) दूरदर्शन नेटवर्क, निजी सी एंड एस चैनलों के जरिए टी.वी. स्पॉट्स रिलीज करना। (iv) बैनरों, होर्डिंगों आदि के जरिए आउटडोर प्रचार	लक्ष्य प्राप्त कर लिए गए हैं।	लागू नहीं।

अध्याय - V

वित्तीय समीक्षा

वित्तीय समीक्षा संबंधी इस अध्याय में 2011-12 से व्यय के साथ-साथ बजट अनुमानों और संशोधित अनुमानों के समग्र रुझान दिए गए हैं। आंकड़ों को स्कीम-वार पृथक किया गया है।

**हाल ही के वर्षों में व्यय और बजट अनुमानों/संशोधित अनुमानों का रुझान
योजनागत**

(करोड़ ₹0 में)

सं०	स्कीम	बजट अनुमान					संशोधित अनुमान				वास्तविक व्यय			
		2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2015-2016	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015	2011-2012	2012-2013	2013-2014	2014-2015**
1	राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.39	0.00	0.00	0.00	2.39	0.00	0.00	0.00
2	उपभोक्ता जागरूकता	87.23	89.00	75.00	75.00	75.00	87.23	58.00	71.00	76.47	85.73	66.46	68.08	62.90
3	उपभोक्ता संरक्षण	33.69	49.00	58.77	55.00	42.00	15.29	13.75	41.44	16.64	12.48	17.06	41.17	15.88
4	बाट एवं माप	64.44	58.00	64.00	61.00	33.00	48.78	53.76	54.28	20.07	45.86	22.35	49.12	15.36
5	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	21.22	18.00	18.75	21.00	17.00	18.00	13.00	11.38	19.70	16.86	9.44	10.47	14.62
6	वायदा बाजार आयोग का सुदृढ़ीकरण	14.00	15.00	16.20	*	*	10.00	8.00	11.80	*	9.08	8.02	9.15	*
7	सोने की हॉलमार्किंग तथा असेइंग केन्द्रों की स्थापना/मानकीकरण और गुणता नियंत्रण	2.42	10.00	5.28	5.00	10.00	2.31	2.00	0.60	5.00	2.28	1.80	0.60	5.00
8	उपभोक्ता हैल्पलाईन	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00	1.00	1.49	1.50	2.12	0.94	1.27	1.50	1.78
	कुल	225.00	241.00	241.00	220.00	180.00	185.00	150.00	192.00	140.00	175.62	126.40	180.09	115.54

* वायदा बाजार आयोग को 2013-14 के दौरान वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग को हस्तांतरित कर दिया गया है।

** प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा बुक किया गया दिसम्बर 2014 तक का व्यय (अनंतिम) और इसमें अन्य एजेन्सियों को दिया गया 53.34 करोड़ रूपए का प्राधिकार शामिल है।

**वर्ष 2014-15 के दौरान व्यय के रुझान के साथ-साथ बजट अनुमान/संशोधित अनुमान
योजनागत**

वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान बजट अनुमान 2014-15 में कुल 220.00 करोड़ ₹0 का आबंटन किया गया जिसको बाद में संशोधित अनुमानों के स्तर पर घटाकर 140.00 करोड़ ₹0 कर दिया गया। दिनांक 31.12.2014 की स्थिति के अनुसार वास्तविक अनन्तिम व्यय 115.54 करोड़ ₹0 हुआ जो 140.00 करोड़ ₹0 के संशोधित बजट अनुमानों का 82.53 प्रतिशत बनता है। स्कीमवार और मुख्य शीर्षवार आबंटन और व्यय नीचे दिया गया है।

(करोड़ ₹0 में)

क्र.सं.	स्कीम आदि	मुख्य शीर्ष	बजट अनुमान 2014-2015	संशोधित अनुमान 2014-2015	वास्तविक व्यय 2014-15 **	बजट अनुमान 2015-2016
1.	उपभोक्ता जागरूकता	2552	7.80	7.80	--	7.50
		3456	62.50	63.97	60.82	64.00
		3601	4.20	4.20	2.08	4.20
		3602	0.50	0.50	--	0.50
2.	उपभोक्ता संरक्षण	2552	5.50	1.41	--	4.50
		3456	24.00	9.99	10.64	14.50
		3601	25.40	5.24	5.24	21.70
		3602	0.10	0.00	--	0.10
3.	बाट एवं माप	2552	5.50	2.81	--	3.50
		3475	32.75	2.34	2.41	14.00
		3601	12.75	12.45	11.25	8.50
		3602	0.50	0.50	0.50	0.00
		4552	0.70	0.02	--	0.25
		5475	8.80	1.95	1.20	6.75
4.	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	3425	3.20	3.57	2.39	3.30
		4552	2.10	2.10	--	1.70
		5425	15.70	14.03	12.23	12.00
5.	स्वर्ण हॉलमार्किंग/मानकीकरण गुणता नियन्त्रण की स्थापना	2552	0.50	0.50	--	1.00
		2852	4.50	4.50	5.00	9.00
6.	उपभोक्ता हैल्पलाईन	3456	0.30	0.23	0.23	0.44
		3601	2.20	1.89	1.55	2.26
		3602	0.50	0.00	--	0.30
	कुल		220.00	140.00	115.54	180.00

* वायदा बाजार आयोग को 2013-14 के दौरान वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग को हस्तांतरित कर दिया गया है।

योजना आबंटन का 10 प्रतिशत पूर्वोत्तर क्षेत्र तथा सिक्किम के प्रयोग के लिए उपलब्ध कराया गया है। इस प्रयोजन के लिए निधियों को पार्किंग शीर्ष 2552 तथा 4552 में रखा जाता है, तथापि इस संबंध में किया गया व्यय स्कीमों के संबंधित कार्यकारी शीर्षों में दर्शाया जाता है।

** प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा बुक किया गया दिसम्बर 2014 तक का व्यय (अनन्तिम) और इसमें अन्य एजेन्सियों को दिया गया 53.34 करोड़ रूपए का प्राधिकार शामिल है।

**वर्ष 2014-15 के दौरान व्यय के रुझान के साथ-साथ बजट अनुमान/संशोधित अनुमान
योजनेत्तर**

वित्त वर्ष 2014-15 के दौरान बजट अनुमान 2014-15 में कुल 75.79 करोड़ रु0 का आबंटन किया गया जिसको बाद में संशोधित अनुमानों के स्तर पर बढ़ाकर 75.88 करोड़ रु0 कर दिया गया। दिनांक 31.12.2014 की स्थिति के अनुसार वास्तविक अनंतिम व्यय 51.44 करोड़ रु0 (निबल) है। स्कीमवार और मुख्य शीर्षवार आबंटन और व्यय नीचे दिया गया है।

(करोड़ रु0 में)						
क्र.सं0	स्कीम	मुख्य शीर्ष	बजट अनुमान 2014-2015	संशोधित अनुमान 2014-2015	वास्तविक व्यय 2014-15**	बजट अनुमान 2015-2016
1	सचिवालयीय आर्थिक सेवाएं	3451	20.68	21.17	15.40	23.20
2	राष्ट्रीय परीक्षण शाला	3425	29.41	28.69	23.50	30.32
3	सब्सिडीज	2408	10.00	9.50	0.00	10.00
4	उपभोक्ता संरक्षण	3456	10.68	11.14	8.61	12.07
5	बाट तथा माप विनियमन	3475	4.87	5.23	3.93	5.93
6	अंतर्राष्ट्रीय सहयोग	3475	0.15	0.15	0.00	0.25
7	उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजना	3456	7.80	7.80	3.27	7.80
		3601	6.80	7.20	4.50	6.80
		3602	0.40	0.00	0.00	0.40
8	वापिस लौटाई गई राशि *		(-) 15.00	(-) 15.00	(-) 7.77	(-) 15.00
	कुल		75.79	75.88	51.44	81.77

* व्यवकलन प्रविष्टि, उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत किए गए बजट प्रावधान को दर्शाती है जिसको इस प्रयोजन के लिए सृजित आरक्षित निधि से पूरा किया जा रहा है। प्राप्तियों को मुख्य शीर्ष 8229 - विकास और कल्याण कोष, 123 - उपभोक्ता कल्याण कोष में डाला जा रहा है।

** प्रधान लेखा कार्यालय द्वारा बुक किया गया दिसम्बर 2014 तक का व्यय (अनंतिम) और इसमें अन्य एजेन्सियों को दिया गया 0.15 करोड़ रूपए का प्राधिकार शामिल है।

स्कीम-वार, मुख्य शीर्ष-वार वित्तीय अपेक्षताएं/बजटीय परिव्यय 2013-14 से आगे

(करोड़ रु० में)

स्कीम	मुख्य शीर्ष	बजट अनुमान 2013-2014			संशोधित अनुमान 2013-2014			बजट अनुमान 2014-2015			संशोधित अनुमान 2014-2015			बजट अनुमान 2015-2016		
		योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
1. सचिवालय आर्थिक सेवाएं	3451	--	17.31	17.31	--	16.24	16.24	--	20.68	20.68	--	21.17	21.17	--	23.20	23.20
2. पूर्वोत्तर क्षेत्र की परियोजना/स्कीमों के लिए एकमुश्त प्रावधान (राजस्व खंड)	2552	21.83	--	21.83	20.72	--	20.72	19.30	--	19.30	12.52	--	12.52	16.50	--	16.50
3. राष्ट्रीय परीक्षण शाला	3425	2.50	28.29	30.79	2.85	26.89	29.74	3.20	29.41	32.61	3.57	28.69	32.26	3.30	30.32	33.62
4. उपभोक्ता उद्योग भारतीय मानक ब्यूरो	2852	4.74	--	4.74	0.54	--	0.54	4.50	--	4.50	4.50	--	4.50	9.00	--	9.00
5. दालों के आयात पर हुए घाटे को पूरा करने के लिए सब्सिडी	2408	-	250.00	250.00	--	158.39	158.39	--	10.00	10.00	--	9.50	9.50	--	10.00	10.00
6. उपभोक्ता संरक्षण और उपभोक्ता जागरूकता	3456	80.06	8.82	88.88	78.20	8.46	86.66	86.50	10.68	97.18	73.96	11.14	85.10	78.50	12.07	90.57
	3601	36.48	--	36.48	20.66	--	20.66	29.60	--	29.60	9.44	--	9.44	25.90	--	25.90
	3602	1.90	--	1.90	0.09	--	0.09	0.60	--	0.60	0.50	--	0.50	0.60	--	0.60
7. मूल्य नियन्त्रण कक्ष का सुदृढीकरण	3456	0.85	--	0.85	--	--	--	उपभोक्ता संरक्षण के साथ विलयित (क्रम सं. 6)								
	3601	0.54	--	0.54	--	--	--									
	3602	0.26	--	0.26	--	--	--									
8. बाट तथा माप का विनियमन	3475	35.01	4.89	39.90	34.56	4.71	39.27	32.75	4.87	37.62	2.34	5.23	7.57	14.00	5.93	19.93
	3601	19.25	--	19.25	11.47	--	11.47	12.75	--	12.75	12.45	--	12.45	8.50	--	8.50
	3602	0.25	--	0.25	0.25	--	0.25	0.50	--	0.50	0.50	--	0.50	0.00	--	0.00
9. अन्तर्राष्ट्रीय सहयोग	3475	--	0.15	0.15	--	0.15	0.15	--	0.15	0.15	--	0.15	0.15	--	0.25	0.25
10. बाजारों का विनियमन	3475	14.58	6.44	21.02	10.62	6.02	16.64	*	*	*	*	*	*	*	*	*
11. सामान्य आर्थिक सेवाओं के लिए पूंजी परिव्यय (बाट तथा माप)	5475	3.00	--	3.00	2.01	--	2.01	8.80	--	8.80	1.95	--	1.95	6.75	--	6.75
12. वैज्ञानिक एवं अन्य पर्यावरणीय अनुसंधान के लिए पूंजी परिव्यय (एन टी एच)	5425	14.37	--	14.37	6.65	--	6.65	15.70	--	15.70	14.03	--	14.03	12.00	--	12.00
13. पूर्वोत्तर क्षेत्र की परियोजना स्कीमों के लिए एक मुश्त प्रावधान (पूंजी खंड)	4552	2.38	--	2.38	1.88	--	1.88	2.80	--	2.80	2.12	--	2.12	1.95	--	1.95
14. उपभोक्ता कल्याण कोष के तहत परियोजना	3456	--	15.30	15.30	--	11.80	11.80	--	7.80	7.80	--	7.80	7.80	--	7.80	7.80
	3601	--	30.00	30.00	--	33.50	33.50	--	6.80	6.80	--	7.20	7.20	--	6.80	6.80
	3602	--	0.50	0.50	--	0.50	0.50	--	0.40	0.40	--	0.00	0.00	--	0.40	0.40

स्कीम	मुख्य शीर्ष	बजट अनुमान 2013-2014			संशोधित अनुमान 2013-2014			बजट अनुमान 2014-2015			संशोधित अनुमान 2014-2015			बजट अनुमान 2015-2016		
		योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
वापिस लौटाई गई राशि	3456	--	-15.30	-15.30	--	-11.80	-11.80	--	-7.80	-7.80	--	-7.80	-7.80	--	-7.80	-7.80
	3601	--	-30.00	-30.00	--	-33.50	-33.50	--	-6.80	-6.80	--	-7.20	-7.20	--	-6.80	-6.80
	3602	--	-0.50	-0.50	--	-0.50	-0.50	--	-0.40	-0.40	--	--	--	--	-0.40	-0.40
15. उपभोक्ता हैल्पलाईन	3456	--	--	--	--	--	--	0.30	--	0.30	0.23	--	0.23	0.44	--	0.44
	3601	2.50	--	2.50	1.50	--	1.50	2.20	--	2.20	1.89	--	1.89	2.26	--	2.26
	3602	0.50	--	0.50	0.00	--	--	0.50	--	0.50	0.00	--	0.00	0.30	--	0.30
कुल		241.00	315.90	556.90	192.00	220.86	412.86	220.00	75.79	295.79	140.00	75.88	215.88	180.00	81.77	261.77

* वायदा बाजार आयोग को वर्ष 2013-14 के दौरान वित्त मंत्रालय, आर्थिक कार्य विभाग को स्थानांतरित कर दिया गया है।

वस्तु शीर्षवार वर्गीकरण

(लाख रु० में)

राजस्व खंड	बजट अनुमान 2013-14			संशोधित अनुमान 2013-14			बजट अनुमान 2014-15			संशोधित अनुमान 2014-15			बजट अनुमान 2015-16		
	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
वस्तु शीर्ष	--	5402.00	5402.00	--	5166.00	5166.00	--	5234.00	5234.00	--	5428.00	5428.00	--	5755.00	5755.00
वेतन	--	84.39	84.39	--	60.90	60.90	--	61.70	61.70	--	64.20	64.20	--	74.50	74.50
चिकित्सा उपचार	--	10.48	10.48	--	5.84	5.84	--	9.70	9.70	--	4.20	4.20	--	4.20	4.20
समयोपरि भत्ता	--	72.61	72.61	--	66.79	66.79	--	150.90	150.90	--	147.86	147.86	--	156.50	156.50
मजदूरी	256.50	678.60	935.10	275.00	678.60	953.60	230.00	748.80	978.80	294.00	733.80	1027.80	285.00	812.70	1097.70
कार्यालय व्यय	9.00	11.00	20.00	1.00	8.00	9.00	--	10.00	10.00	--	10.00	10.00	--	12.00	12.00
किराया दर और कर	94.00	94.50	188.50	59.00	84.92	143.92	26.00	132.60	158.60	21.60	110.50	132.10	26.00	137.70	163.70
घरेलू यात्रा व्यय	113.00	63.42	176.42	50.00	38.00	88.00	12.00	60.00	72.00	--	24.30	24.30	9.00	47.00	56.00
विदेशी यात्रा व्यय	--	13.60	13.60	--	13.40	13.40	--	14.20	14.20	--	9.20	9.20	--	16.20	16.20
प्रकाशन	3477.25	4349.10	7826.35	1050.04	4349.00	5399.04	2491.25	1389.00	3880.25	1176.69	1389.00	2565.69	2392.00	1389.00	3781.00
सहायता अनुदान सामान्य	4083.75	201.00	4284.75	3045.26	201.00	3246.26	3203.75	81.00	3284.75	2035.51	81.00	2116.51	2908.00	81.00	2989.00
पूँजीगत परिसम्पत्तियों के निर्माण के लिए अनुदान	--	25000.00	25000.00	--	15838.90	15838.90	--	1000.00	1000.00	--	950.00	950.00	--	1000.00	1000.00
सब्सिडी	17.00	32.69	49.69	20.00	27.00	47.00	--	27.60	27.60	--	24.00	24.00	--	37.60	37.60
अंशदान	425.00	32.05	457.05	318.00	31.10	349.10	400.00	32.00	432.00	172.95	32.00	204.95	230.00	33.00	263.00
अन्य प्रभार	27.00	21.72	48.72	20.00	18.72	38.72	25.00	23.00	48.00	15.00	20.60	35.60	50.00	23.00	73.00
अन्य प्रशासनिक व्यय	--	12.10	12.10	--	9.10	9.10	--	12.70	12.70	--	12.00	12.00	--	13.00	13.00
आपूर्ति एवं सामग्री	7042.00	1.10	7043.10	6957.00	0.15	6957.15	7030.00	00.50	7030.50	7177.00	0.30	7177.30	7030.00	0.40	7030.40
विज्ञापन एवं प्रचार	215.50	35.55	251.05	200.00	34.60	234.60	42.00	64.30	106.30	37.00	32.70	69.70	40.00	60.20	100.20
व्यावसायिक सेवाएं	--	0.90	0.90	--	0.90	0.90	--	--	--	--	--	--	--	--	--
गुप्त सेवा व्यय	3775.00	5.60	3780.60	3775.00	3.00	3778.00	3150.00	--	3150.00	161.20	--	161.20	1350.00	--	1350.00
मशीनरी एवं उपकरण	--	29.84	29.84	--	14.98	14.98	100.00	25.20	125.20	27.00	12.84	39.84	70.00	21.00	91.00
लघु कार्य	--	29.84	29.84	--	14.98	14.98	100.00	25.20	125.20	27.00	12.84	39.84	70.00	21.00	91.00

राजस्व खंड	बजट अनुमान 2013-14			संशोधित अनुमान 2013-14			बजट अनुमान 2014-15			संशोधित अनुमान 2014-15			बजट अनुमान 2015-16		
	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल	योजनागत	योजनेत्तर	कुल
वस्तु शीर्ष															
सूचना प्रौद्योगिकी															
1) कार्यालय व्यय															
2) व्यावसायिक सेवाएं	2576.00 14.00	17.75 --	2593.75 14.00	2371.00 5.00	15.10 --	2386.10 5.00	2560.00 --	1.80 --	2561.80 --	1072.00 --	1.50 --	1073.50 --	1540.00 --	3.00 --	1543.00 --
वापस लौटाई गई राशि		(-)4580.00	(-)4580.00	--	(-) 4580.00	(-)4580.00	--	(-)1500.00	(-)1500.00	--	(-)1500.00	(-)1500.00	--	(-)1500.00	(-)1500.00
कुल राजस्व खण्ड	22125.00	31590.00	53715.00	18146.30	22086.00	40232.30	19270.00	7579.00	26849.00	12189.95	7588.00	19777.95	15930.00	8177.00	24107.00
पूँजी खण्ड															
मशीनरी एवं उपकरण	600.00	--	600.00	370.70	--	370.70	960.00	--	960.00	656.78	--	656.78	700.00	--	700.00
बड़े निर्माण कार्य	1375.00	--	1375.00	683.00	--	683.00	1770.00	--	1770.00	1153.27	--	1153.27	1370.00	--	1370.00
कुल पूँजी खण्ड	1975.00	--	1975.00	1053.70	--	1053.70	2730.00	--	2730.00	1810.05	--	1810.05	2070.00	--	2070.00
कुल योग	24100.00	31590.00	55690.00	19200.00	22086.00	41286.00	22000.00	7579.00	29579.00	14000.00	7588.00	21588.00	18000.00	8177.00	26177.00

उपभोक्ता मामले विभाग
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

दिनांक 31 मार्च, 2013 तक उपभोक्ता मामले विभाग को रिलीज किए गए अनुदानों के संबंध में बकाया उपयोग प्रमाणपत्र/खर्च न की गई शेष राशि की समीक्षा (31 मार्च, 2014 की स्थिति के अनुसार)

(करोड़ ₹0 में)

क्र०सं०	प्रभाग का नाम	01.04.12 के अनुसार खर्च न की गई शेष राशि	01.04.13 के अनुसार खर्च न की गई शेष राशि	01.04.14 के अनुसार खर्च न की गई शेष राशि	01.04.12 को लंबित उपयोग प्रमाणपत्रों की राशि	01.04.13 को लंबित उपयोग प्रमाणपत्रों की राशि	01.04.14 को लंबित उपयोग प्रमाणपत्रों की राशि
1.	भारतीय मानक ब्यूरो (बी आई एस)	0.18	1.39	0.08	0.00	0.00	0.00
2.	बाट एवं माप एकक	34.50	42.56	57.42	34.50	42.56	43.96
3.	उपभोक्ता कल्याण कोष	14.60	13.53	20.16	14.60	13.53	11.15
4.	उपभोक्ता संरक्षण यूनिट	35.32	30.83	34.14	28.55	23.62	19.82
5.	प्रचार	9.15	10.86	12.26	6.71	7.94	5.55
	कुल	93.75	99.17	124.06	84.36	87.65	80.48

अध्याय-VI

स्वायत्तशासी निकाय के कार्य-निष्पादन की समीक्षा

इस अध्याय में उपभोक्ता मामले विभाग के प्रशासनिक नियंत्रणाधीन स्वायत्तशासी निकाय के कार्य-निष्पादन की समीक्षा की गई है। उपभोक्ता मामले विभाग के अधीन एकमात्र स्वायत्तशासी निकाय अर्थात् भारतीय मानक ब्यूरो है। भारतीय मानक ब्यूरो की स्थापना पूर्व भारतीय मानक संस्था (आइ एस आई) के कार्यों को हाथ में लेते हुए 1 अप्रैल, 1987 को एक सांविधिक निकाय के रूप में की गई थी। ब्यूरो ने 31 मार्च, 2015 को अपने कार्यकाल के 28 वर्ष पूरे कर लिए हैं।

भारतीय मानक ब्यूरो का कार्य-निष्पादन

25 दिसम्बर, 2014 की स्थिति के अनुसार औद्योगिक और कृषि क्षेत्रों में विभिन्न सैक्टर को कवर करने वाले विनिर्देशनों, परीक्षण के तरीकों, तकनीकी शब्दों की परिभाषाओं, प्रक्रिया संहिताओं आदि से संबंधित **19313** मानक लागू थे।

प्रमाणन चिह्नान्कन स्कीम की प्रगति जारी रही तथा **25 दिसम्बर, 2014** की स्थिति के अनुसार **29055** लाइसेंस प्रचालन में थे। वर्ष 2014-15 के दौरान (**25 दिसम्बर, 2014 तक**) उत्पाद प्रमाणन स्कीम से हुई आय का विवरण **तालिका -I** में दिया गया है।

भारतीय मानक ब्यूरो विभिन्न प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों में भी चला रहा है। वर्ष के दौरान स्कीमों ने प्रगति की है। दिनांक **25 दिसम्बर, 2014** की स्थिति के अनुसार इन स्कीमों के तहत संचालित लाइसेंसों की संख्या **1301** थी।

वर्ष 2014-15 के दौरान (**25 दिसम्बर, 2014 तक**) प्रबंधन प्रणाली प्रमाणन स्कीमों से हुई वास्तविक आय का विवरण **तालिका -I** में दिया गया है।

भारतीय मानक ब्यूरो हॉलमार्किंग (स्वर्ण/चांदी/शिल्पकृति) प्रमाणन स्कीम भी चलाता है। **25 दिसम्बर, 2014** की स्थिति के अनुसार हॉलमार्किंग स्कीम के तहत **13362** लाइसेंस प्रचालन में थे। **25 दिसम्बर, 2014** की स्थिति के अनुसार भारतीय मानक ब्यूरो से मान्यताप्राप्त असेईंग तथा हॉलमार्किंग केन्द्रों की संख्या बढ़कर 322 हो गई है। वर्ष 2014-15 के दौरान (**25 दिसम्बर, 2014 तक**) हॉलमार्किंग गतिविधि से हुई आय का विवरण **तालिका -I** में दिया गया है।

तालिका – 1: 2013-14 तथा 2014-15 के दौरान भारतीय मानक ब्यूरो के भौतिक लक्ष्य तथा उपलब्धियां

क्र०सं०		लक्ष्य 2013-14	उपलब्धियां 2013-14	लक्ष्य 2014-15 (25 दिसम्बर, 2014 तक)	उपलब्धियां 2014-15 (25 दिसम्बर, 2014 तक)
i)	मानकों का प्रतिपादन	488	547	1161	517
ii)	नए लाईसेंस की मंजूरी				
क	उत्पाद प्रमाणन	3050	3580	3750	2340
ख	15 इलेक्ट्रॉनिक्स और आई.टी. वस्तुओं का अनिवार्य पंजीकरण	75	742	750	546
ग	प्रणाली प्रमाणन	100	82	110	87
घ	आभूषणों की हॉलमार्किंग	1715	1859	4500	1316

वर्ष के दौरान अर्जन : भारतीय मानक ब्यूरो द्वारा वर्ष के दौरान (25 दिसम्बर, 2014 तक) विभिन्न गतिविधियों से अर्जित आय

(लाख रु० में)

क्र०सं०	गतिविधि	लक्ष्य 2014-15(अप्रैल-दिसम्बर 2014)	उपलब्धियां 2014-15 (25 दिसम्बर 2014 तक)
(i)	भारतीय मानकों की बिक्री	1161	758.65
(ii)	प्रमाणन चिन्हों से आय		
(क)	उत्पाद प्रमाणन (पंजीकरण प्रभार सहित)	28500.00	22508.12
(ख)	प्रणाली प्रमाणन	450	257.24
(ग)	स्वर्ण आभूषणों की हॉलमार्किंग	1750.00	1032.21
(घ)	सम्मेलन, परामर्श सेवा और प्रशिक्षण शुल्क	380	121.42
(ङ)	विविध	307.00	331.40
(च)	ब्याज से आय	1600.00	1200.00 (अनुमानतः)

* वार्षिक लेखों से लिए गए आंकड़ों के अनुसार चूंकि इनकी गणना संभूति आधार पर की गई है।

वर्ष 2013-14 तथा 01 अप्रैल 2014 से 25 दिसम्बर, 2015 की अवधि के दौरान भारतीय मानक ब्यूरो की वित्तीय स्थिति

(लाख रु० में)

क्र०सं०	शीर्ष	2013-14	उपलब्धियां 2014-15 (25 दिसम्बर 2014 तक)
1	आय	32445.08	26209.00
2	व्यय		
क	संचालन व्यय	18656.30	15872.00
ख	पेंशन/ग्रेच्युटी देयता लेखे में न्यूनता के कारण अंशदान	7153.96	-
ग	आधिक्य	4421.59	10337.00