

ग्रासरूट रीचआउट एण्ड नेटवर्किंग इन राजस्थान थू कन्ज्यूमर एक्शन
(ग्रेनिर्का)

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन अप्रैल 2010-मार्च 2011



सहयोग



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

सत्यमेव जयते

25 years
1983 2008
CUTS
International

#1218

‘कट्स’ इन्टरनेशनल: परिचय

ग्रामीण विकास की दिशा में एक पहल के रूप में 1983-84 में अपने स्थापना से आगे बढ़कर आज ‘कट्स’ भारत और विश्व स्तर पर उपभोक्ता आंदोलन में एक अग्रणी स्थान बना चुका है। अब इसका विस्तार व्यापार एवं विकास, प्रतिस्पर्धा, निवेश, आर्थिक विनिमयन और मानव विकास के क्षेत्रों तक हो चुका है। आज अपने 100 से अधिक कर्मियों के साथ ‘कट्स’ इन्टरनेशनल इन स्थानों में कार्यरत है:

जयपुर स्थित तीन कार्यक्रम केन्द्र:

1. ‘कट्स’ सेंटर फॉर इंटरनेशनल ट्रेड, इकोनोमिक्स एण्ड एनवायरनमेंट, 2. ‘कट्स’ सेंटर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन, रिसर्च एण्ड ट्रेनिंग एवं 3. ‘कट्स’ सेंटर फॉर कम्पीटिशन, इन्वेस्टमेंट एण्ड इकोनोमिक रेग्युलेशन

- चित्तौड़गढ़ स्थित ‘कट्स’ सेंटर फॉर ह्यूमन डवलपमेंट
- नई दिल्ली स्थित देहली रिसोर्स सेंटर
- उपभोक्ता सुरक्षा और मूलभूत आर्थिक विकास के क्षेत्र में कार्यरत कलकत्ता केन्द्र
- विदेशों में स्थित चार रिसोर्स सेंटर:

1. लुसाका, जाम्बिया 2. नैरोबी, केन्या 3. हेनाई, वियतनाम 4. जेनेवा, स्विट्जरलैण्ड

‘कट्स’ अपनी कार्यकारी समिति का चयन प्रत्येक चार वर्षों में करता है। इसके सचिवालय का मुखिया महामंत्री होता है। 1200 से अधिक व्यक्ति और 300 संगठन इसके सदस्य हैं। ‘कट्स’ को ‘व्यापार और विकास पर संयुक्त राष्ट्र सम्मेलन’ (UNCTAD) और ‘सतत् विकास पर संयुक्त राष्ट्र आयोग’ (UNCSD) की मान्यता प्राप्त है।

‘कट्स’ अनेक क्षेत्रीय, राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय संगठनों के साथ मिलकर कार्य करता है, जैसे:

- कन्ज्यूमर इन्टरनेशनल (CI)
- इन्टरनेशनल सेंटर फॉर ट्रेड एण्ड सस्टेनेबल डवलपमेंट (ICTSD)
- साउथ एशिया वाच ऑन ट्रेड, इकोनोमिक्स एण्ड एनवायरनमेंट (SAWTEE)
- वर्ल्ड ट्रेड ऑर्गेनाइजेशन (WTO)
- वर्ल्ड बैंक (WB)
- इन्टरनेशनल फाइनेंस कॉरपोरेशन (IFC)
- ऑर्गेनाइजेशन फॉर इकोनोमिक कोऑपरेशन एण्ड डवलपमेंट (OECD)
- कॉमनवेल्थ सेक्रेटेरियट
- ईस्ट अफ्रीका कम्युनिटी सेक्रेटेरियट
- विश्व की विभिन्न विकास सहयोग समितियां और व्यापार मंत्रालय
- नाबार्ड (NABARD)
- कन्ज्यूमर कोऑर्डिनेशन काउन्सिल ऑफ इंडिया

‘कट्स’ भारत सरकार के कई निर्णयकारी निकायों का भी सदस्य है।

‘कट्स’ इन्टरनेशनल का स्वप्न राष्ट्रीय सीमाओं के अंदर और बाहर भी सामाजिक न्याय और समानता के दायरे में उपभोक्ताओं की सम्प्रभुता की संरक्षा करना है। अपने समस्त कार्यों में यह शोध-आधारित हिमायत की कार्यविधि अपनाता है और निचले स्तरों को अन्तर्राष्ट्रीय नीति-निर्माण प्रक्रिया से जोड़ता है।

‘कट्स कार्ट’

1996 में स्थापित ‘कट्स’ सेंटर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन, रिसर्च एण्ड ट्रेनिंग (कट्स कार्ट), ‘कट्स’ का एक कार्यक्रम केन्द्र है। इस केन्द्र की स्थापना ‘कट्स’ की गतिविधियों में विविधता आने के फलस्वरूप की गई जिसका उद्देश्य विरासत में मिले कार्यक्रम- उपभोक्ता संरक्षण और शिक्षा- को आगे बढ़ाना तथा एक अधिक जिम्मेदार समाज की रचना करना है। उपभोक्ता संरक्षण के क्षेत्र में अपने अद्भुत कार्यों के कारण ‘कट्स कार्ट’ भारत और भारत के बाहर के उपभोक्ता आंदोलनों की पहली पंक्ति में आता है।

अधिक जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट www.cuts-international.org/CART देखें।

ग्रासरूट रीचआउट एण्ड नेटवर्किंग इन राजस्थान थ्रू कन्ज्यूमर एक्शन (ग्रेनिर्का)

सहयोग



कन्ज्यूमर वेलफेयर फण्ड (सी. डब्ल्यू. एफ.)
उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले,
खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन

अप्रैल 2010-मार्च 2011

25 years
1983 2008
CUTS
International

ग्रासरूट रीचआउट एण्ड नेटवर्किंग इन राजस्थान थ्रू कन्ज्यूमर
एक्शन (ग्रेनिर्का)

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन
अप्रैल 2010-मार्च 2011

प्रकाशक



कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी

डी- 217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर- 302 016, भारत
फोन: +91-141-5133259, 2282821, फैक्स: +91-141-4015395
ईमेल: cart@cuts.org; granirca@cuts.org
वेब: www.cuts-international.org/carg/GRANIRCA

क्रियान्वित संस्था
'कट्स' इन्टरनेशनल

सहयोग:



कन्ज्यूमर वेलफेयर फण्ड (सी.डब्लू.एफ.)
उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले,
खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार

स्वीकृति नं.: O-11011/23/2007-CWF, दिनांक 06.01.2010

परियोजना अवधि: जनवरी 2010 से दिसम्बर 2012

प्रतिवेदन अवधि: अप्रैल 2010-मार्च 2012

परियोजना क्षेत्र: राजस्थान के 12 जिले: अलवर, बांसवाड़ा, बूंदी, चित्तौड़गढ़, चूरू, दौसा,
धौलपुर, जालौर, जोधपुर, कोटा, टोंक और सीकर

© कट्स, 2011

मुद्रक: जयपुर प्रिन्टर्स प्रा. लि., जयपुर 302001

#1218

सारणी

प्रस्तावना	i
1. परियोजना का सिंहावलोकन	1
2. गतिविधियां	3
2.1 परियोजना सलाहकार- सह संसाधन समूह (PARG) का निर्माण	3
2.2 ग्रासरूट नेटवर्क का निर्माण	3
2.3 परियोजना वेबपेज	4
2.4 क्षेत्रगत शोधकार्य	4
2.5 जनसंवाद बैठक (PIMs)	5
2.6 जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशालाएं	7
2.7 राज्य स्तरीय मीडिया परामर्श	9
2.8 राज्य स्तरीय प्रतिक्रिया गोलमेज सम्मेलन	11
2.9 निगरानी सभा	12
2.10 साझेदारों की सह आमुखीकरण कार्यशाला	14
2.11 प्रकाशन	15
3. अतिरिक्त गतिविधियां	17
3.1 प्रशिक्षकों का प्रशिक्षण	17
3.2 शिकायत निवारण, सूचना और परामर्शी सेवाएं	17
3.3 विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस समारोह	18
4. नेटवर्किंग और प्रतिनिधित्व	20
5. भविष्य की रूपरेखा	21

परिशिष्ट अ:	परियोजना सलाहकार समिति के सदस्यों की सूची	22
परिशिष्ट ब:	परियोजना के जिला साझेदारों की सूची	24
परिशिष्ट स:	जन संवाद बैठक, 2010-11 के भागीदारों की स्थिति	27

प्रस्तावना

मौजूदा प्रतिस्पर्धात्मक बाजार अर्थव्यवस्था में उपभोक्ताओं की संतुष्टि का बड़ा महत्व है। इसे समझते हुए भारतीय बाजार भी क्रमिक रूप से 'विक्रेता बाजार' से 'क्रेता बाजार' में बदलता जा रहा है, जहां उपभोक्ताओं द्वारा किया जाने वाला चयन उनकी जानकारी के स्तर पर निर्भर होता है। एक प्रतिस्पर्धात्मक अर्थव्यवस्था में उपभोक्ताओं के अधिकारों की संरक्षा केवल तभी हो सकती है जब मूल्य चुकाकर प्राप्त की जाने वाली वस्तुओं और सेवाओं की गुणवत्ता को सुनिश्चित करने के लिए संस्थागत और कानूनी सुरक्षा तंत्र की एक व्यवस्था विकसित की जाए।

1986 में पारित उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एक उदार सामाजिक विधान है, जिसका उद्देश्य शोषण से उपभोक्ताओं की संरक्षा करना है। त्रिस्तरीय अर्द्धन्यायिक उपचार की व्यवस्था इस अधिनियम की रीढ़ है। यह कानून देशभर के उपभोक्ताओं के लिए एक अचूक नुस्के के समान है और सच्चे अर्थों में पिछले कुछ दशकों में बनाए गए कानूनों में सर्वाधिक महत्वपूर्ण है। आज वर्ष 2011 में जब इस कानून के 25 वर्ष पूरे हो रहे हैं, तब यह एक उपयुक्त अवसर है कि इस कानून के वास्तविक असर की समीक्षा की जाए और इसे उभरते हुए उपभोक्ता हित के मुद्दों के समाधान में सक्षम बनाने के लिए और सुदृढ़ बनाया जाए।

वर्तमान समय में प्रत्येक उपभोक्ता को अपनी भूमिका और महत्व को सही परिप्रेक्ष्य में समझने की आवश्यकता है। उपभोक्ता सशक्तिकरण और उपभोक्ता आंदोलन को भारत में अभी एक लम्बा रास्ता तय करना है। इसे ध्यान में रखते हुए 'कट्स' इंटरनेशनल उभरती हुई चुनौतियों के मद्देनजर एक त्रिवर्षीय परियोजना 'ग्रेनिकॉ' का कार्यान्वयन कर रहा है। इस वित्तीय वर्ष की रिपोर्ट में इस परियोजना के अंतिम उद्देश्यों की पृष्ठभूमि में वित्तीय वर्ष 2010-11 के दौरान राजस्थान में हुई प्रगति और पहुँच, नई समयन,

आकलन और सबका लेखा-जोखा है। यह दस्तावेज एक कार्य-प्रगति रिपोर्ट है जो उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों पर विचार-विनिमय करती है।

मैं पूरी तत्परता से अपने सहकर्मियों- दीपक सक्सेना, अमरजीत सिंह, अर्जुन कांत झा और धर्मेन्द्र चतुर्वेदी का परियोजना के प्रथम वर्ष का सफलतापूर्वक कार्यान्वयन करने और इस वार्षिक रिपोर्ट को तैयार करने के लिए दिल से धन्यवाद देता हूँ तथा 'कट्स' के महामंत्री प्रदीप एस. महता का उनके बहुमूल्य मार्गदर्शन के लिए कृतज्ञता ज्ञापन करता हूँ। परियोजना परामर्श और रिसोर्स समूह के सदस्यों को भी उनके मार्गदर्शन और सहायता के लिए मैं कृतज्ञता ज्ञापन करता हूँ।

उपभोक्ता कल्याण निधि से वित्तीय सहायता देने के लिए हम भारत सरकार के उपभोक्ता मामलों और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के उपभोक्ता मामले विभाग, बहुमूल्य सुझावों और मार्गदर्शन के लिए उपभोक्ता मामलों के विभाग की निगरानी समिति के अध्यक्ष और सदस्यों को भी धन्यवाद देते हैं।

हमारी परियोजनान्तर्गत गतिविधियों को व्यापक कवरेज देने के लिए हम प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया का भी धन्यवाद करते हैं।

हम अपने 12 जिला स्तरीय साझेदारों, सम्बन्धित विभागों तथा उपभोक्ता फोरमों का भी धन्यवाद करते हैं जिन्होंने परियोजना लागू करने में अपना सहयोग दिया है।

हम इस रिपोर्ट का संपादन करने के लिए माधुरी वासवानी का तथा इसकी रूपरेखा बनाने के लिए मुकेश त्यागी और राजकुमार त्रिवेदी की सराहना करते हैं। हम उन सबको कृतज्ञता ज्ञापित करते हैं जिनके सहयोग के बिना इस परियोजना का सफल कार्यान्वयन संभव न हुआ होता।

जयपुर
अप्रैल 2011

जार्ज चेरियन
निदेशक, कट्स

1. परियोजना का सिंहावलोकन

यथेष्ट सूचना के अभाव, समाधान की प्रक्रिया की समझ की कमी और उपभोक्ताओं की सामाजिक-आर्थिक कमजोरियों के कारण प्रगतिशील उपभोक्ता संरक्षण कानूनों की मौजूदगी के बावजूद उपभोक्ताओं को अभी भी पूरा न्याय नहीं मिल पाता है।

इस समस्या के समाधान के लिए कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स) उपभोक्ता कल्याण निधि के अन्तर्गत भारत सरकार के उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के उपभोक्ता मामलों के विभाग के साथ मिलकर राजस्थान के 12 जिलों में 'ग्रासरूट रीचआउट एण्ड नेटवर्किंग इन राजस्थान थ्रू कन्ज्यूमर एक्शन' (ग्रेनिका) परियोजना चला रही है।

अधिक जानकारी के लिए कृपया हमारी वेबसाइट

www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA/Index.htm

देखें।

यद्यपि यह परियोजना राजस्थान के केवल 12 जिलों में पायलट परियोजना के रूप में चल रही है, पर इसका लक्ष्य एक ऐसे सफल मॉडल को विकसित करना है जिसे अन्य जिलों तथा भारत के अन्य राज्यों में भी लागू किया जा सके।

अपेक्षित परिणाम

1. लोग एक जागरूक उपभोक्ता के रूप में अपने अधिकारों की रक्षा कर सकें और न्याय के लिए लड़ सकें।
2. नागरिक समाज के संगठन प्रहरी की भूमिका निभा सकें।
3. सेवाओं की बेहतर सुपुर्दगी और उपचारों की कुशल प्रक्रिया सुनिश्चित हो सकें।

4. उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा हो जिससे अंततः राज्य के हितों की संरक्षा के लिए अनुकूल माहौल बनें।
5. सुशासन के सहस्राब्दी विकास लक्ष्यों की पूर्ति हो सके।
6. नेटवर्किंग के माध्यम से उपभोक्ताओं के सशक्तिकरण का एक ऐसा मॉडल विकसित हो सके जिसे अन्य जिलों और राज्यों में भी लागू किया जा सके।

परियोजना निदेशक

जॉर्ज चंरियन

परियोजना टीम

1. दीपक सक्सेना
2. अमरजीत सिंह पंधाल
3. अर्जुन कांत झा
4. धर्मेन्द्र चतुर्वेदी

2. गतिविधियां

2.1 परियोजना सलाहकार- सह संसाधन समूह (PARG) का निर्माण

परियोजना की टीम ने परियोजना सलाहकार समूह में भागीदारी करने के लिए अनेक संगठनों, संस्थाओं, उपभोक्ताओं के हित में कार्यरत कार्यकर्ताओं, न्यायपालिका और मीडिया के सदस्यों तथा उपभोक्ता मामलों का अनुभव रखने वाले अधिकारियों से सम्पर्क किया। यहां तक कि स्थानीय स्तर के उपभोक्ता मामलों के विभाग से भी सम्पर्क किया गया। परियोजना के परिणामों और लक्ष्यों के विषय में संतुष्ट होने के बाद आठ व्यक्तियों ने राज्य सलाहकार-सह संसाधन समूह का सदस्य होना स्वीकार किया। विस्तृत सूचना परिशिष्ट 'अ' में उपलब्ध है।

2.2 ग्रासरूट नेटवर्क का निर्माण

जिलों के चयनित जमीनी स्तर के स्वैच्छिक संगठनों के साथ साझेदारी करने के पहले एक क्षमता-विश्लेषण सर्वेक्षण किया गया।

परियोजना से सम्बन्धित गतिविधियों तथा रणनीतियों पर विचार-विमर्श करने और सहमति-पत्र पर हस्ताक्षर करने के उद्देश्य से 'कट्स' ने 24 फरवरी, 2010 को 'कट्स' सभागार में 'ग्रेनिकार्क' परियोजना के प्रथम जिला स्तरीय साझेदारों की एक सभा आयोजित की। जिला स्तरीय साझेदार संगठनों की ओर से उनके मुख्य कार्यपालकों ने सभा में भाग लिया और परियोजना के लाभों को अपने-अपने जिलों तक ले जाने की इच्छा जताई।

'ग्रेनिकार्क' टीम ने एक पॉवर प्वाइंट के माध्यम से परियोजना का विस्तृत विवरण दिया। सभा में परियोजना के प्रावधानों का भी खुलासा किया गया और जिला स्तरीय साझेदारों

के साथ मानदेय तथा गतिविधि लागत के लिए आवेदन की प्रक्रिया पर भी विस्तृत चर्चा हुई। सहमति पत्र पर हस्ताक्षर होने के बाद सभा समाप्त हो गई। जिला स्तरीय साझेदारों की विस्तृत सूचना परिशिष्ट 'ब' में उपलब्ध है।

2.3 परियोजना वेबपेज

परियोजना को समर्पित एक वेबपेज बनाया गया जिसका उद्घाटन उपभोक्ता मामलों के विभागीय सचिव राजीव अग्रवाल ने 17 मार्च, 2010 को परियोजना शुभारम्भ सभा में किया। परियोजना से सम्बन्धित अद्यतन सूचनाओं को परियोजना के वेबपेज www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA पर नियमित रूप से अपलोड किया जाता है।

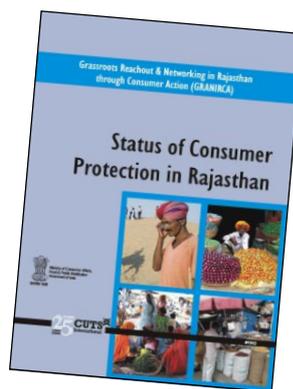
2.4 क्षेत्रगत शोधकार्य

शोध का प्राथमिक उद्देश्य सभी 12 जिलों में कार्यरत उन मुख्य प्राधिकारियों/संस्थानों की प्रस्थिति और कामकाज का आकलन करना था जो जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण को सुदृढ़ बनाने के लिए जिम्मेदार हैं।

द्वितीय उद्देश्य जिला स्तरीय साझेदारों का क्षमता निर्माण करना और उन्हें इन विभागों के कार्यों और योजनाओं से अवगत कराना था। उनके बीच आपसी संवाद शुरू करना भी इस शोध का एक उद्देश्य था। इसके परिणामस्वरूप उन जिलों में आयोजित जनसंवाद बैठकों में इन अधिकारियों की अच्छी भागीदारी रही।

जिला स्तर पर सर्वेक्षित मुख्य प्राधिकरण

1. जिला उपभोक्ता विवाद समाधान फोरम
2. जिला कलेक्टर
3. जिला रसद अधिकारी
4. औषधि नियंत्रण अधिकारी/निरीक्षक
5. मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी
6. जिला नाप-तौल निरीक्षक



‘राजस्थान में उपभोक्ता संरक्षण की स्थिति’ पर विस्तृत रिपोर्ट परियोजना के वेबपेज पर भी उपलब्ध है।

2.5 जनसंवाद बैठक (PIMs)

जनसंवाद बैठक के उद्देश्य हैं:

1. राजस्थान के सम्बद्ध जिलों के कुछ चुनिंदा प्रखंडों में नेटवर्कर्स की क्षमता में वृद्धि करके जमीनी स्तर पर उपभोक्ताओं की जागरूकता बढ़ाना,
2. राजस्थान में जमीनी स्तर पर एक मजबूत उपभोक्ता आंदोलन खड़ा करना,
3. क्रेताओं और विक्रेताओं का मार्गदर्शन और प्रोत्साहन करने के लिए परियोजना वाले जिलों में सम्पर्क संस्थाएं स्थापित करना जिससे कि न्यायपालिका और प्रशासनिक व्यवस्था में उनका विश्वास बढ़े,
4. राष्ट्रीय और स्थानीय स्तरों पर उपभोक्ता संरक्षण के उपायों से सम्बन्धित सूचनाओं के आदान-प्रदान के लिए मौजूदा आवश्यक क्रिया विधियों पर जानकारी को आपस में बांटना,
5. ग्रामीण और शहरी उपभोक्ताओं का सशक्तीकरण करना जिससे कि वे सभी निर्णय ले सकें, अपने स्वास्थ्य और सुरक्षा की संरक्षा कर सकें तथा अपने पैसों का पूरा मूल्य वसूल सकें एवं
6. लोगों से विवाद-समाधान के मौजूदा उपायों की स्थिति, माहौल और उपलब्धता के विषय में राय जानना।

सहभागिता और प्रतिनिधित्व

प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया ने इस कार्यक्रम में सक्रिय रूप से भाग लिया और इसे व्यापक कवरेज दिया। लाइन डिपार्टमेंट्स से सम्बन्धित स्थानीय रूप से उपलब्ध रिसोर्स पर्सन्स, अधिवक्ताओं, विधायकों, पंचायत प्रतिनिधियों, उपभोक्ता मुद्दों के कार्यकर्ताओं और जिला स्तरीय साझेदारों ने इसमें भाग लिया। साथ ही, जिला उपभोक्ता मंच के अध्यक्ष और सदस्यगण, जिला रसद अधिकारी, चिकित्सा, स्वास्थ्य और मापतौल विभागों के अधिकारी सभाओं में महत्वपूर्ण वक्ता रहें। 48 जनसंवाद बैठकों में 2146 से अधिक प्रतिभागियों ने शिरकत की। जिसकी विस्तृत जानकारी परिशिष्ट स में उपलब्ध है।

कुछ महत्वपूर्ण तथ्य

अन्य विभागों के अतिरिक्त लक्षित जिलों के उपभोक्ता फोरम तथा माप-तौल विभागों ने जनसंवाद बैठक में सक्रिय रूप से भाग लिया। कुछ स्थानों पर जिला प्रमुख, अतिरिक्त कलेक्टर, जिला उप-प्रमुख, जिला उपभोक्ता फोरम के अध्यक्ष एवं सदस्य, जिला रसद अधिकारी, मुख्य चिकित्सा-सह-स्वास्थ्य अधिकारी और औषधि निरीक्षक ने भी सक्रिय भागीदारी की।

जिला: दौसा, चित्तौड़गढ़, अलवर, बांसवाड़ा, सीकर, जोधपुर, चूरू, जालौर, बूंदी, कोटा, टोंक, धौलपुर

मुख्य परिणाम

1. अधिकतर ग्रामीण सहभागियों को यह भी मालूम नहीं था कि उपभोक्ता संरक्षण के उपचार उपलब्ध हैं और जिलों में अपनी शिकायतें दर्ज कराने की क्या प्रक्रिया है।
2. मुख्य चिकित्सा और स्वास्थ्य कार्यालय तथा माप-तौल और औषधि निरीक्षकों के काम करने का तरीका उपभोक्ताओं के प्रति अनुकूल नहीं था।
3. जिन्हें इस विषय में कुछ जानकारी भी थी, वे भी उपभोक्ता फोरमों के मौजूदा तौर-तरीकों से संतुष्ट नहीं थे। जिस प्रकार से मामलों का निपटारा होता है और उसमें जितना समय लगता है, उससे उपभोक्ताओं को अंततः निराशा ही मिलती है।
4. लोक वितरण प्रणाली जिला स्तरीय विभागों में एक मुख्य समस्याग्रस्त क्षेत्र के रूप में उभरी है।



5. सुनार अभी भी तौल के परम्परागत अवैध तरीकों का इस्तेमाल करते हैं, पर सम्बन्धित विभागों ने कभी उनके विरुद्ध कोई कार्रवाई नहीं की है।
6. भ्रामक विज्ञापन उपभोक्ताओं को मूर्ख बनाने के सबसे बड़े स्रोत के रूप में उभरे हैं।

2.6 जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशालाएं

उद्देश्य

1. आम उपभोक्ताओं के बीच, विशेषरूप से ग्रामीण क्षेत्रों में उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों और तत्संबंधी समाधान के उपायों की समझदारी जगाना,
2. बड़ी संख्या में सजग और साक्षर कार्यकर्ताओं के समूहों का निर्माण करना जो अशिक्षित और असहाय उपभोक्ताओं को न्याय दिलाने तथा उनके अधिकारों की संरक्षा में उनकी सहायता कर सकें,
3. छोटे उपभोक्ता संगठनों, समूहों और उपभोक्ता मामलों में दिलचस्पी रखने वाले व्यक्तियों का एक जोशीला नेटवर्क खड़ा करना जिसकी पहुँच प्रखंड स्तर तक हो,



4. चिन्हित नागरिक समाज संगठनों की क्षमता बढ़ाना जिससे कि वे मूलभूत जरूरतों से जुड़े हुए और प्रासंगिक उपभोक्ता मुद्दों को आगे बढ़ा सकें, सेवाओं की सुपुर्दगी में सुधार करा सकें और अपने-अपने जिलों में प्रहरी की भूमिका निभा सकें और
5. जमीनी स्तर पर उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत और जीवनक्षम बनाने का आधार तैयार कर सकें।



कार्यपद्धति

1. व्याख्यान-सह-परिचर्चा
2. समूह-कार्य
3. केस अध्ययन
4. पैनल परिचर्चा
5. प्रदर्शन
6. अभ्यास
7. भूमिका निभाना
8. उदाहरण प्रशिक्षण
9. सामूहिक परिचर्चा और प्रस्तुतिकरण
10. पाठ्य सामग्री

रिसोर्स पर्सन्स

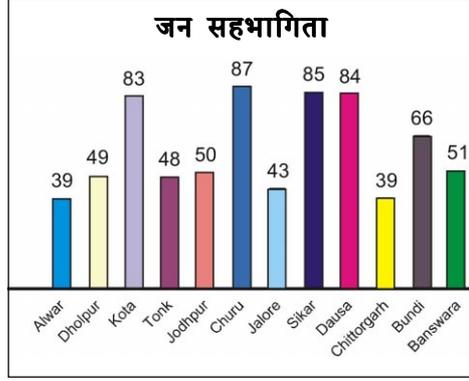
'ग्रेनिकार्क' टीम के सदस्यों- दीपक सक्सेना, अमरजीत सिंह, अर्जुन कांत झा और निकिता श्रीवास्तव के अतिरिक्त 'कट्स' ने स्थानीय स्तर पर उपलब्ध विशेषज्ञों और जिला स्तरीय साझेदार की सेवाएं ली।

परिणाम

(क) परियोजना जिलों में उपभोक्ता अधिकारों को बढ़ावा देने के लिए आवश्यक क्षमता, कुशलता और जानकारी से युक्त लोगों की संख्या में वृद्धि और

(ख) एक जैसे विचारों वाले

व्यक्तियों का नेटवर्क निर्माण जिससे उपभोक्ता आंदोलन को और अधिक प्रोत्साहन मिलेगा।



प्रतिक्रिया (Feedback)

- (अ) अल्प-अवधि के कार्यक्रमों और विशिष्ट मुद्दों पर आधारित सूचनाओं की निरन्तरता बनाए रखना, जिससे सूचना का बोझ तनाव पैदा न करें,
- (ब) उपभोक्ता फोरम का विस्तार अनुमंडल स्तर तक करना, जिससे जिला फोरम का कार्यभार कम हो सके और वह बिना किसी बाधा के कार्य करता रहे और
- (स) आंदोलन में स्थानीय शासन का समावेश करना।

मुख्य बिन्दु

- (अ) विभिन्न विभागों के अधिकारियों ने कार्यक्रम में सक्रिय भागीदारी की और शिकायत दर्ज कराने के लिए सम्पर्क पते की सूचना उपलब्ध कराई।
- (ब) कार्यशाला में सभी वर्गों की सक्रिय भागीदारी रही। सभी प्रतिभागी, विशेषरूप से महिलाएं और नौजवान बड़े सक्रिय थे और कार्यशाला के प्रति बड़े ईमानदार थे।

2.7 राज्य स्तरीय मीडिया परामर्श

उद्देश्य

इस परियोजना की सभी गतिविधियों में मीडिया की संलग्नता और उसके साथ विचार-विमर्श बढ़-चढ़ कर रहा है। इसे अधिक सुदृढ़ बनाने के लिए जयपुर में एक राज्य स्तरीय कार्यशाला आयोजित की गई। इस कार्यशाला का मुख्य उद्देश्य राज्य एवं जिला



स्तर के प्रिंट एवं इलेक्ट्रॉनिक मीडिया प्रतिनिधियों को उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों के प्रति संवेदनशील बनाना तथा उपभोक्ता आंदोलन को मजबूत बनाने तथा इसे प्रभावी रूप से आम आदमी तक पहुँचाने के लिए हर संभव उपायों पर विचार-विमर्श करना था।

सहभागिता

जयपुर और 12 जिलों से 51 से अधिक प्रिंट तथा इलेक्ट्रॉनिक मीडिया के प्रतिनिधियों ने इस कार्यशाला में भागीदारी की। जिला स्तरीय साझेदार, सम्बन्धित सरकारी विभागों के प्रतिनिधि और परियोजना टीम भी इस विचार-विमर्श में भागीदार थे।

परिणाम

- (अ) मीडिया को राज्य के उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों और समग्र उपभोक्ता संरक्षण व्यवस्था में उनके महत्व से अवगत कराया गया। इसके फलस्वरूप मीडिया में उपभोक्ताओं के मुद्दों को अधिक कवरेज मिलने और इन मुद्दों की संयुक्त पैरवी होने की संभावना है।
- (ब) 'कट्स' ने राजस्थान में उपभोक्ता संरक्षण की प्रस्थिति और अन्य सम्बन्धित गतिविधियों पर अपने शोध के परिणामों से मीडिया को अवगत कराया ताकि मीडिया इन मुद्दों को उठाकर उन पर कार्रवाई का दबाव बना सके।

2.8 राज्य स्तरीय प्रतिक्रिया गोलमेज सम्मेलन

गोलमेज सम्मेलन का उद्देश्य विभिन्न जिलों में साझेदारों से प्राप्त प्रमुख तथ्यों को समेकित कर उनसे प्रतिभागियों को अवगत कराना तथा वकालत/हिमायत के बिंदुओं की पहचान करना था। इसका एक अन्य उद्देश्य परियोजना की गतिविधियों का आलोचनात्मक पुनरीक्षण करना भी था, जिससे आगामी वर्षों में परियोजनागत कार्यों का निष्पादन प्रभावी तरीके से हो सके।



सहभागिता

प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया, न्यायपालिका, जयपुर स्थित नागरिक समाज के संगठनों, 12 परियोजना जिलों के साझेदारों, दो विधायकों और जिला उपभोक्ता फोरम के दो अध्यक्षों ने इस सम्मेलन में भाग लिया।

कार्यपद्धति

- (अ) **पॉवर प्वाइंट प्रस्तुति:** अब तक किये गये समस्त कार्यों और उनके अपेक्षित परिणामों के विषय में संक्षिप्त सूचना प्रदान की गई।
- (ब) **रिसोर्स किट:** न्यूजलेटर्स, शोधपरक रिपोर्ट, प्रशिक्षण पुस्तिका, विवरणिका और सूचनाप्रद पैम्पलेट जैसे प्रकाशन प्रतिभागियों के बीच वितरित किये गये जिनमें परियोजनागत गतिविधियों की विस्तृत सूचनाएं थी।
- (स) **व्याख्यान:** कुछ गिने चुने रिसोर्स पर्सन्स, जो विभिन्न शासकीय निकायों में अलग-अलग पदों पर हैं, ने व्याख्यान दिये।

(द) खुली परिचर्चा: एक विशेष सत्र आयोजित किया गया जिसमें प्रतिभागियों को अब तक की सभी गतिविधियों के विषय में अपना आकलन प्रस्तुत करने का अवसर मिला।

2.9 निगरानी सभा

उद्देश्य

मंत्रालय के साथ प्रथम तिमाही सभा 12 जनवरी, 2011 को नई दिल्ली स्थित कृषि भवन में आयोजित की गई थी। इसका उद्देश्य परियोजना के प्रथम वर्ष के कार्यों की समीक्षा करना, द्वितीय वर्ष के लिए अनुदान की सिफारिश करना तथा प्रस्तावित और आवश्यक होने पर GFR नियमों के अधीन, परियोजना को फिर से डिजाइन करना, मध्यावधि सुधार करना और परियोजना के कोष को अनुमोदित बजट के अंदर ही पुनःआवंटित करना था।

कार्यवाहियां और सहभागिता

सभा का सभापतित्व उपभोक्ता मामलों के संयुक्त सचिव जी.एन. श्रीकुमारन ने किया। 'कट्स' के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने सदस्यों का स्वागत करते हुए परियोजना की प्रगति का एक संक्षिप्त परिचय प्रस्तुत किया। उन्होंने परियोजना की वेबसाइट का उल्लेख किया जिस पर परियोजना की गतिविधियों, घटना रिपोर्टों, मीडिया क्लिपिंग और प्रकाशनों से सम्बन्धित अद्यतन सूचनाएं उपलब्ध होती हैं।

प्रशिक्षण मैनुअल का पूरा बजट प्रथम वर्ष में ही आवंटित किया गया था। यद्यपि प्रथम वर्ष में मैनुअल अंग्रेजी में प्रकाशित किया गया था, पर इसका समेकित और अद्यतन संस्करण द्वितीय और तृतीय वर्षों के दौरान हिन्दी में भी प्रकाशित किया जाएगा। इसलिए इन राशियों को आगे ले जाना होगा। चेरियन ने उपभोक्ता मामलों के विभाग, विशेष रूप से उपभोक्ता मामलों के सचिव, राजीव अग्रवाल का तथा सभी सदस्यों का उनके सहयोग और दिशानिर्देश के लिए धन्यवाद ज्ञापित किया।

'ग्रेनिकार्क' टीम की ओर से अमरजीत सिंह ने परियोजना के उद्देश्यों, वांछित परिणामों, गतिविधियों, परिणामों, मुख्य मुद्दों और प्रथम वर्ष के दौरान पेश आई समस्याओं का

विवरण देते हुए एक पॉवर पॉइंट प्रस्तुतिकरण दिया। इस प्रस्तुतिकरण में परियोजना के प्रथम वर्ष का तुलनात्मक और विश्लेषणात्मक विवरण दिया गया।

जी.एन. श्रीकुमारन ने जन संवाद बैठकें और जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशालाओं में प्रतिभागियों की संख्या के संबंध में कुछ प्रश्न किये। परियोजना टीम ने उन्हें बताया कि अनुमोदित प्रस्ताव के अनुसार 1200 प्रतिभागियों की 24 जन संवाद बैठकों का लक्ष्य था, जिसकी तुलना में 2146 प्रतिभागियों के साथ 48 बैठकें आयोजित की गईं। जिला मुख्यालयों के अतिरिक्त ये सभाएं प्रखंडों में भी आयोजित की गईं।

सदस्यों को 'ग्रेनिर्का' का वेब पेज भी दिखाया गया। सदस्य इस वेब पेज से बड़े प्रभावित हुए और विभाग की वेबसाइट से इसे लिंक करने के इरादे से वेबसाइट के पते का आग्रह किया। उन्होंने विभाग की वार्षिक रिपोर्ट में शामिल करने के लिए प्रथम मीटिंग में राजीव अग्रवाल की फोटो देने का भी आग्रह किया।

चेरियन ने वित्तीय स्थितियों की जानकारी दी और साझेदारों के ओरिएंटेशन, प्रशिक्षकों के प्रशिक्षण तथा राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस जैसी अतिरिक्त गतिविधियों के अनुमोदित बजट के अंदर ही आयोजन का उल्लेख किया। साथ ही द्वितीय वर्ष के लिए कोष जारी करने का अनुरोध भी किया गया। एच.एस. सैनी द्वारा पूछे गए एक प्रश्न के उत्तर में चेरियन ने बताया कि उपरिव्ययों में 'कट्स' के योगदान का 10% शामिल है। समिति प्रशिक्षण नियमावली की शेष राशि (रूपए 3,04,000) और हिमायत दस्तावेज की शेष राशि (रूपए 1,50,000) को आगे ले जाने के 'कट्स' के प्रस्ताव पर सहमत हो गईं। समिति ने द्वितीय वर्ष के लिए अनुदान राशि (रूपए 21,54,800) 'कट्स' द्वारा अंकेक्षित व्यय विवरण और उपयोग प्रमाण पत्र प्रस्तुत किये जाने की शर्त पर, जारी करने की अनुशंसा की, जिस पर सहमति हो गई।

द्वितीय वर्ष की गतिविधियों के संबंध में निम्नांकित सुझाव दिए गए

1. मध्यावधि मूल्यांकन के रूप में परियोजना के विविध प्रभावों जैसे जिला स्तरीय साझेदारों की क्षमता वृद्धि, जिला फोरमों में दायर मुकदमों की संख्या में वृद्धि तथा उपभोक्ता कार्यकर्ताओं की क्षमता वृद्धि के संबंध में आंकड़े और प्रमाण पत्र प्रस्तुत किए जाएं।

2. उपयोग प्रमाण पत्र को यथाशीघ्र जमा किया जाए।

मंत्रालय अन्य अधिकारीगण- टी.के. मुरूगन, निदेशक उपभोक्ता कल्याण कोष, एच.एस. सैनी, उप सचिव और प्रेमा भट्ट, अवर सचिव भी उपस्थित थे। 'ग्रेनिकार्क' टीम की ओर से अमरजीत सिंह, दीपक सक्सेना और अर्जुन कांत झा ने भी इसमें भाग लिया।

2.10 साझेदारों की सह आमुखीकरण कार्यशाला

उद्देश्य

इसका प्राथमिक उद्देश्य प्रथम वर्ष की गतिविधियों का पुनरीक्षण करना, द्वितीय वर्ष की गतिविधियों के क्रम पर चर्चा करना (जिला स्तरीय साझेदारों के साथ) तथा साझेदारों की सहायता से फील्ड टेस्टेट प्रश्नावली पर फीडबैक लेना था।

'ग्रेनिकार्क' के द्वितीय वर्ष की गतिविधियों की शुरूआत करते हुए जयपुर में 16 मार्च को 'विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस' मनाने के बाद एक दो-दिवसीय कार्यशाला आयोजित की गई जो 17 मार्च, 2011 को भी जारी रही। 12 में से 11 जिला स्तरीय साझेदारों के प्रतिनिधियों ने परियोजना टीम के साथ इस आमुखीकरण में हिस्सा लिया।

साझेदारों के आमुखीकरण के लिए तकनीकी सत्र

जिला स्तरीय साझेदार संगठनों की क्षमता-निर्माण के उद्देश्य से तकनीकी सत्रों का आयोजन किया गया। संसाधन एकत्रण पर बनी 'ग्रेनिकार्क' टीम ने तकनीकी सत्रों का संचालन किया। इन सत्रों में पैरोकारी और संवाद कला, शिकायतों को निबटाने और सलाहकारी सेवाओं, सूचना प्रौद्योगिकी और दस्तावेज बनाने की कला, प्रशिक्षण और एकत्रण की कला, जैसे कौशल के निर्माण पर कार्य किया गया। तकनीकी सत्रों के बाद प्रथम वर्ष की गतिविधियों के मूल्यांकन और परिणामों पर चर्चा हुई जिसके अन्तर्गत समग्र और जिला विशेष की गतिविधियों, अनुभवों और केस स्टडीज के आदान-प्रदान, साझेदारों के फीडबैक और सर्वेक्षण की प्रविधियों को शामिल किया गया। दीपक सक्सेना, अमरजीत सिंह, अर्जुन कांत झा और धर्मेन्द्र चतुर्वेदी समेत परियोजना टीम ने इन सत्रों का संचालन किया।

2.11 प्रकाशन

- परियोजना विवरणिका
- चार द्विभाषी त्रैमासिक न्यूजलेटर्स
- छह द्विमासिक ई-न्यूजलेटर्स
- शोध पत्र
- दो विवरण पत्र: (1) विज्ञापन: चुनौतियां और भावी परिदृश्य
(2) वित्तीय क्षेत्र में उपभोक्ता संरक्षण: चुनौतियां और भविष्य

परियोजना विवरणिका

परियोजना की संक्षिप्त जानकारी और गतिविधियों की जानकारी देने वाला प्रपत्र जिसमें परियोजना के उद्देश्य एवं सफलताओं को इंगित किया गया है।



द्विभाषी त्रैमासिक न्यूजलेटर

एक द्विभाषी प्रकाशन जो कि लक्षित समूह एवं परियोजना के नीति निर्धारकों की जानकारी को बढ़ा सके।



वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन 2010-11

द्विमासिक ई-न्यूजलेटर

ई-न्यूजलेटर का प्रकाशन जिसका राष्ट्रीय एवं अन्तर्राष्ट्रीय स्तर पर व्यापक प्रसार, जिसमें उपभोक्ताओं को परियोजना की प्रगति से अवगत करवाया जाता है।



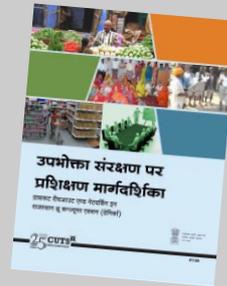
ब्रीफिंग पेपर्स

वित्तीय क्षेत्र में उपभोक्ता संरक्षण: चुनौतियां एवं भविष्य और विज्ञापन: चुनौतियां तथा भावी परिदृश्य दो ब्रीफिंग पेपर का प्रकाशन किया गया। जिसका उद्देश्य भारतीय उपभोक्ताओं को वित्तीय और विज्ञापन में अवगत करवाना, विशेषकर उपभोक्ताओं के समक्ष उत्पन्न चुनौतियों को पार करने के उपाय जिससे स्थिर, सुरक्षित और सेवाएं उपभोक्ताओं को प्राप्त हों।



उपभोक्ता संरक्षण पर प्रशिक्षण मार्गदर्शिका

उपभोक्ता संरक्षण पर प्रशिक्षण मार्गदर्शिका में ग्रामीण स्तर के उपभोक्ताओं को उपभोक्ता संरक्षण से सम्बंधित शिकायतों के समाधान के तरीके एवं उपभोक्ताओं की जागरूकता से संबंधित विभिन्न सूचनाओं का समावेश है।



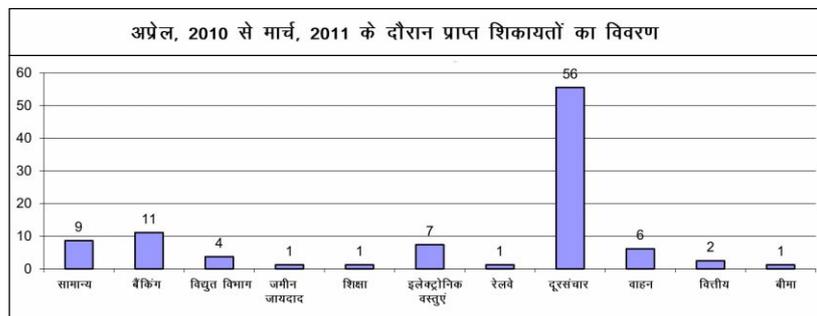
3. अतिरिक्त गतिविधियां

3.1 प्रशिक्षकों का प्रशिक्षण

जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशाला के आयोजन से पहले 'कट्स' ने एक ऐसा रिसोर्स पूल बनाने के लिए, जिसके सदस्य जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशाला में प्रतिभागियों के अभिविन्यास (Orientation) में सक्रिय भागीदारी कर सकें, 27-28 जुलाई, 2010 को 'कट्स' सभागार में राजस्थान स्थित उपभोक्ता कार्यकर्ताओं के साथ एक दिवसीय प्रशिक्षक-प्रशिक्षण सत्र का आयोजन किया।

3.2 शिकायत निवारण, सूचना और परामर्शी सेवाएं

एक दशक से भी अधिक समय से शिकायत निवारण, सूचना और परामर्शी सेवा प्रकोष्ठ 'कट्स' का एक महत्वपूर्ण घटक रहा है। इसे 'ग्रेनिका' के अन्तर्गत राजस्थान के 12 जिलों में चलने वाली परियोजनाओं की एक गतिविधि के रूप में सक्रिय और समेकित किया गया है, जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं के हितों की संरक्षा के अनुकूल माहौल बनाकर राज्य में निचले स्तरों पर एक सबल उपभोक्ता आंदोलन को संगठित और संवर्द्धित करना है जिससे राष्ट्रीय हितों की भी अभिवृद्धि हो सके।





3.3 विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस समारोह

इसका मुख्य उद्देश्य सबके लिए वित्तीय सेवाओं के प्रतियोगी, सुरक्षित और न्यायोचित बाजार तक पहुँच के लिए विश्वव्यापी उपभोक्ताओं की मांग का समर्थन करना और अन्तर्राष्ट्रीय उपभोक्ता आंदोलन के प्रति समर्थन का व्यक्त करना था।

विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के उपलक्ष्य में 'कट्स' द्वारा मार्च 16, 2011 को जयपुर में एक कार्यशाला का आयोजन किया गया, जिसका विषय 'न्यायोचित वित्तीय सेवाएं और उपभोक्ता' था।

इस कार्यक्रम की शोभा बढ़ाने वालों में रिजर्व बैंक ऑफ इंडिया के जयपुर सर्किल के महाप्रबन्धक एस.एन. पाण्डा, बैंकिंग ऑम्बड्समैन कार्यालय जयपुर की उप महाप्रबन्धक के. सुन्दरी, राजस्थान राज्य उपभोक्ता विवाद समाधान आयोग के पूर्व अध्यक्ष न्यायमूर्ति विनोद शंकर दवे, बैंकिंग ऑम्बड्समैन कार्यालय जयपुर के अतिरिक्त महाप्रबन्धक एस.एन. सेनापति और 'कट्स' के निदेशक एवं 'कट्स कार्ट' के प्रमुख जॉर्ज चेरियन थे। इस अवसर पर इन सभी ने अपने विचार व्यक्त किए। कार्यशाला में 75 से अधिक हितार्थियों ने हिस्सा लिया।

विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस के अवसर पर 'ग्रेनिका' परियोजना के जिला स्तरीय साझेदारों ने अपने-अपने जिलों में भी समारोह आयोजित किए। इन समारोहों में स्थानीय अधिकारियों, निर्वाचित पंचायत प्रतिनिधियों, स्वैच्छिक संगठनों, बीमा और गैर-बैंकिंग वित्तीय सेवाओं के प्रतिनिधियों तथा आम लोगों ने भागीदारी की। इन सेवाओं का एजेण्डा भी अन्तर्राष्ट्रीय थीम के अनुरूप 'न्यायोचित वित्तीय सेवाएं और उपभोक्ता' था। इन समारोहों को व्यापक मीडिया कवरेज मिला। सम्बन्धित मीडिया क्लिपिंग्स परियोजना के वेबपेज पर देखी जा सकती हैं।

4. नेटवर्किंग और प्रतिनिधित्व

- वित्तीय सेवाओं के उपभोक्ताओं की संरक्षा हेतु तत्काल कार्रवाई करने के लिए जी-20 देशों से आग्रह करने वाली कन्ज्यूमर इंटरनेशनल समेत दुनिया भर के उपभोक्ता संगठनों के साथ मिलकर अभियान करना।
- हिमायत/वकालत का प्रशिक्षण: क्षमता-निर्माण के एक कदम के रूप में 'ग्रेनिर्का' के अमरजीत सिंह ने हिमायत अध्ययन के राष्ट्रीय केन्द्र, पुणे द्वारा 15-18 जून, 2010 को आयोजित 'लोक केन्द्रित हिमायत' के विशेष प्रशिक्षण में भाग लिया।
- 'कटूम' इंटरनेशनल के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने कन्ज्यूमर इंटरनेशनल द्वारा 29-30 नवम्बर, 2010 को लंदन कार्यालय में 'वित्तीय सेवा अभियान' पर आयोजित सभा में भाग लिया।
- वर्ष के दौरान 'ग्रेनिर्का' के सदस्यों ने एक रिसोर्स एजेन्सी की हैसियत से दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के द्वारा आयोजित ओपन हाउस मीटिंग्स में भाग लिया।
- 'उपभोक्ताओं, अपनी जिम्मेदारी निभाओ- अपने अधिकारों का आग्रह करो' विषय पर राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस मनाया गया। सभी 12 जिला स्तरीय साझेदारों के साथ 'ग्रेनिर्का' की टीम ने सभाओं, रैलियों, प्रदर्शनियों का आयोजन किया और लोगों को उनके अधिकारों के संबंध में शिक्षित करने के लिए पैम्पलेट, हैण्डबिल और पोस्टरों के रूप में साहित्य बांटे।
- फरवरी 2011 में पदभार ग्रहण करने के बाद खाद्य और उपभोक्ता मामलों के सचिव जे.सी. मोहंती ने परियोजना टीम को जयपुर स्थित राजस्थान सरकार के सचिवालय में संगठन और परियोजना के विषय में पॉवर पॉइंट प्रस्तुति देने के लिए 1 मार्च, 2011 को आमन्त्रित किया। दीपक सक्सेना, अमरजीत सिंह, धर्मेन्द्र चतुर्वेदी और अर्जुन कांत झा ने इस सभा में हिस्सा लिया। सरकार की ओर से सचिव के अतिरिक्त, अतिरिक्त आयुक्त खाद्य, उपायुक्त खाद्य एवं जिला आपूर्ति पदाधिकारी, जयपुर भी उपस्थित थे।

5. भविष्य की रूपरेखा

‘कट्स’ अपने साझेदार संगठनों को इस बात के लिए प्रोत्साहित करने का प्रयास कर रहा है कि वे विशिष्ट उपभोक्ता मामलों पर लागू किये जा सकने वाले विचार लेकर सामने आए, जिससे परियोजनागत साझेदारों द्वारा अर्जित ज्ञान और अनुभव को परियोजना जिलों में परियोजना से अलग क्षेत्रों में भी इस्तेमाल किया जा सकें। ‘कट्स’ अपने साझेदार संगठनों के इन परियोजनागत विचारों को आगे बढ़ाने में सहायता करेगा और ऐसी पहल करने में रूचि रखने वाले और भी साझेदारों की पहचान करेगा।

कट्स’ द्वारा संचालित उपभोक्ता परामर्श केन्द्र, जिसे इस परियोजना के द्वारा राज्य के परियोजना जिलों में प्रायोगिक रूप में संचालित किया गया के उत्साहजनक परिणामों को देखते हुए अन्य जिलों में भी इस प्रकार के केन्द्रों की स्थापना के प्रयास किये जाएंगे। साथ ही साथ संचालित केन्द्रों को चलायमान बनाए रखने हेतु भी प्रयास किये जाएंगे।

परिशिष्ट अ
परियोजना सलाहकार समिति के सदस्यों की सूची

क्र.सं.	नाम व पता	सम्पर्क सूत्र
1.	जस्टिस वी.एस दवे (सेवानिवृत्त) ए- 102, दवे अपार्टमेन्ट्स सी/22, सवाई जयसिंह हाईवे बनीपार्क, जयपुर- 302016	फोन: 2202643 मो.: 9829014993 फैक्स: 0141-2202619 ईमेल: kausas@datainfosys.net
2.	श्री पी.एन. भंडारी (सेवानिवृत्त आई.ए.एस.) पूर्व अध्यक्ष, आर.एस.ई.बी. 307 गणपति प्लाजा, एम.आई. रोड जयपुर	फोन: 5115556, 2363587 (का.), 2552311, 2552350 (नि.) मो.: 9351152311 फैक्स: 0141-2389351 ईमेल: pkajaipur@paraskuhad.com
3.	श्री सन्नी सेबस्टेन विशेष संवाददाता, 'दि हिन्दू' 53/212, वी.टी. रोड, मानसरोवर जयपुर- 302020	फोन: 2377704 (नि.) मो.: 9829067181 फैक्स: 2375979 ईमेल: sebastian.sunny@gmail.com thehindujaipur@dataone.in
4.	जस्टिस एन.एन. माथुर, कुलपति नेशनल लॉ यूनिवर्सिटी नेशनल हाईवे 65, नागौर रोड फैक्स: 0291-2577540 जोधपुर- 342001	फोन: 0291-2577530, 2577526, 5121594, 5121702 ईमेल: nlu-jod-rj@nic.in वेबसाइट: www.nlujodhpur.ac.in

लगातार...

क्र.सं.	नाम व पता	सम्पर्क सूत्र
5.	श्रीमती मृदुला श्रीवास्तव प्राचार्या, लॉ कॉलेज राजस्थान विश्वविद्यालय सी- 364, मालवीय नगर जयपुर- 302 017	फोन: 141-2522221 मो.: 9829068389 ईमेल: m-srivastava@uniraj.ernet.in
6.	श्री विमल जैन, मुख्य उप सम्पादक मो.: 98290 62789 राजस्थान पत्रिका ए- 350, कोठारी मार्ग मालवीय नगर, जयपुर	फोन: 141-39404142/252 0088 फैक्स: 141-2709331 ईमेल: imal.jain@epatrika.com
7.	श्री शिरीष वी. देशपांडे, अध्यक्ष मुम्बई ग्राहक पंचायत ग्राहक भवन, संत ध्यानेश्वर मार्ग (कूपर अस्पताल के पीछे,) जे.वी.पी.डी. स्कीम जुहू विले पार्ले (पश्चिम) मुम्बई- 400056	फोन: 22-2628 8624/1832/39 फैक्स: 22-2625 0916 ईमेल: shirish50@yahoo.com; mgpanchayat@hotmail.com
8.	श्रीमती प्रज्ञा पालीवाल गौड़ निदेशक, दूरदर्शन 99, मोहन नगर गोपालपुरा बाईपास, जयपुर	फोन: 2705880 (का.) 2762727 (नि.) फैक्स: 2711490 मो.: 94140 51285 ईमेल: pragyapaliwalgaur@gmail.com
9.	श्री जॉर्ज चेरियन निदेशक कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स), जयपुर	फोन: 91-141-5133259, 2282821 फैक्स: 91-141-4015395 ईमेल: granirca@cuts.org cart@cuts.org वेबसाइट: www.cuts-international.org

परिशिष्ट ब
परियोजना के जिला साझेदारों की सूची

क्र.सं.	जिला	सम्पर्क व्यक्ति का नाम व पता	सम्पर्क सूत्र
1.	बांसवाड़ा	श्री नेमराज शेहलोत वागड़ विकास संस्थान 3/108, रती तलाई बांसवाड़ा- 327001	फोन: 02962-244781 फैक्स: 02962-244781 मो.: 9414103139 (मालोट) 9887144675 (शेहलोत) ईमेल: Vagad_vikas@rediffmail.com; malotavdhesh@gmail.com
2.	चित्तौड़गढ़	श्री धर्मवीर यादव 'कट्स' मानव विकास केन्द्र रावला, सैंती चित्तौड़गढ़- 312025	फोन: 01472-241472 फैक्स: 01472-247715 मो.: 9829285938 (मदनगिरी) 088908 41068 (धर्मवीर) ईमेल: chd@cuts.org, dy@cuts.org
3.	बूंदी	श्री राजीव सक्सेना रिचमण्ड कला साहित्य एवं शिक्षण सोसायटी तिलक चौक, पुराने पोस्ट ऑफिस की गली बूंदी- 323001	फोन: 0747-2444124 मो.: 94613 32814 ईमेल: rajivshawari@yahoo.co.in

लगातार...

क्र.सं.	जिला	सम्पर्क व्यक्ति का नाम व पता	सम्पर्क सूत्र
4.	कोटा	श्री अनवर अहमद खां ऑक्सफोर्ड शिक्षण प्रशिक्षण विकास संस्थान मुंशी मोहम्मद यासीन का मकान, हिरण बाजार चन्द्रघटा, कोटा-324006	फोन: 0744-2381219, 2501712 मो.: 9351499789 93146 29282 ईमेल: anwar.kotasw@gmail.com
5.	जोधपुर	श्री तेजवीर चौधरी नेटिव इन्स्टीट्यूट ऑफ डेजर्ट अवेयरनेस एण्ड नोलेज सोसायटी (निदान) 9बी/2, बिश्नोड्र धर्मशाला के सामने, मंगल टॉवर के पास, रतनाडा, जोधपुर-342011	फोन: 291-2100742, 222790 मो.: 9413249745 ईमेल: nidanjodhpur@gmail.com C_tejveer@rediffmail.com
6.	जालोर	श्री महेन्द्र कुमार ओझा 'संकल्प' संस्था हॉस्पिटल रोड पो. - आहोर जिला- जालोर-307029	फोन: 02978- 222312 (नि.) 222147 फैक्स: 222966 मो.: 9414534193 ईमेल: sankalpsansthan6@gmail.com
7.	चूरू	श्री प्रदीप पूनिया मानव प्रगति संस्थान उस्मानाबाद कॉलोनी नये बस स्टैण्ड के पीछे चूरू-331 001	फोन: 01562-258054 मो.: 9414665855 ईमेल: mpsrajgarh170@yahoo.co.in

लगातार...

क्र.सं.	जिला	सम्पर्क व्यक्ति का नाम व पता	सम्पर्क सूत्र
8.	टोंक	श्री गोपाल लाल सैनी एम.एम.एम. शिक्षण एवं जनसेवा संस्थान खोजा बावड़ी, पुलिस लाईन के पास, टोंक-304001	फोन: 0143-2687730 मो.: 9829347200, 9214167972 ईमेल: mmsnasthan_tonk@rediffmail.com
9.	धौलपुर	श्री राकेश कुमार परमार सामाजिक विकास समिति ग्रा.पो.- अत्तरसूमा (बसेड़ी) जिला- धौलपुर- 328022	फोन: 05646-272012 (का.) 272029 (नि.) फैक्स: 05646-266263 मो.: 9784016835, 9460646335 ईमेल: svsdholpur@gmail.com
10.	अलवर	श्रीमती सुशीला देवी शुभम महिला प्रशिक्षण संस्थान, आटे वाली गली अलवर- 301001	फोन: 0144-2345295 मो.: 08890991173 (सुशीला) 09783376432 (विकास) ईमेल: smahilasanthan@yahoo.com
11.	दौसा	श्री कमलेश कुमार बोहरा के.बी. सोशल वेलफेयर सोसायटी, निधिवन कॉलोनी श्याम मंदिर के पास नई मंडी रोड, दौसा- 303303	फोन: 01427-220684 मो.: 9414271208 ईमेल: kbmsvskamlesh10@gmail.com
12.	सीकर	श्री सत्य नारायण सिखवाल जिला उपभोक्ता जागरण समिति म.नं. 548, सेक्टर- 10 आनन्द नगर, सीकर- 332001	फोन: 01572-252705 मो.: 9414039705 (सिखवाल) 9928106349 (मुकेश) ईमेल: mukesh.sikhwal@yahoo.com

परिशिष्ट स
जन संवाद बैठक, 2010-11 के भागीदारों की स्थिति

जिला	जन संवाद- 1	जन संवाद- 2	जन संवाद- 3	जन संवाद- 4	भागीदार
दौसा	जून 10	सितम्बर 28	अक्टूबर 05	दिसम्बर 30	251
चित्तौड़गढ़	जून 10	सितम्बर 26	सितम्बर 27	दिसम्बर 26	192
अलवर	जून 11	सितम्बर 22	सितम्बर 30	दिसम्बर 24	153
बांसवाड़ा	जून 11	अक्टूबर 06	अक्टूबर 08	दिसम्बर 24	145
सीकर	जून 24	सितम्बर 25	सितम्बर 28	दिसम्बर 23	200
जोधपुर	जून 24	सितम्बर 30	अक्टूबर 02	दिसम्बर 24	191
चूरू	जून 25	अक्टूबर 06	अक्टूबर 09	दिसम्बर 24	167
जालौर	जून 25	सितम्बर 22	सितम्बर 26		164
बूंदी	जून 28	अक्टूबर 06	अक्टूबर 09		94
कोटा	जून 29	अक्टूबर 05	अक्टूबर 07	दिसम्बर 24	165
टोंक	जून 30	सितम्बर 29	अक्टूबर 06	दिसम्बर 24	163
धौलपुर	जुलाई 02	सितम्बर 26	सितम्बर 30	दिसम्बर 25 दिसम्बर 31 व जनवरी 02, 2011	261
कुल भागीदार					2146



GOYAL DINESH & ASSOCIATES
CHARTERED ACCOUNTANTS

C-97, Janpath Lalkothi
Behind New Vidhan Sabha
Jaipur - 302015

Tel 91 141 2740583
91 141 5112550
e-mail taxesindia@hotmail.com

AUDITOR'S REPORT

We have examined the attached Balance Sheet of *CONSUMER UNITY & TRUST SOCIETY, BHASKAR MARG, BANIPARK, JAIPUR* as at 31st March 2011 and the annexed Income & Expenditure Account for the year ended 31st March 2011, which are in agreement with the books of account. These financial statements are the responsibility of the Society management. Our responsibility is to express an opinion on these financial statements based on our audit.

We conducted our audit in accordance with auditing standards generally accepted in India. Those Standards require that we plan and perform the audit to obtain reasonable assurance about whether the financial statements are free of material misstatement. An audit includes examining on a test basis, evidence supporting the amounts and disclosures in the financial statements. An audit also includes assessing then accounting principles used and significant estimates made by management as well as evaluating the overall financial statement presentation. We believe that our audit provides a reasonable basis for our opinion.

We have obtained all the information and explanation which to the best of our knowledge and belief were necessary for the purposes of the audit. In our opinion proper books of accounts have been kept by the society so far as appears from our examinations of the books.

In our opinion and to best of our knowledge, and according to explanations given to us, the said accounts subject to our comments given in the annexed Accounting policies and Notes of accounts- annexed with Balance Sheet, give a true and fair view: -

- (i) In the case of the Balance Sheet of the state of affairs of the above named society as at 31 March , 2011 and
- (ii) In the case of the Income and Expenditure Account of the Excess of Income over Expenditure for the year ended on 31st March 2011.

For Goyal Dinesh & Associates
Chartered Accountants

Place: Jaipur
Dated:

26 SEP 2011

Dinesh Kumar Goyal
(Partner)
MN 072959



Consumer Unity & Trust Society, Jaipur
Balance Sheet as at 31st March, 2011

							Amount in 'Rs
Figures as at 31.03.2010	Liabilities	Sch.	Figures as at 31.03.2011	Figures as at 31.03.2010	Assets	Sch.	Figures as at 31.03.2011
3,040,395.50	Corpus Fund		3,040,395.50	17,309,393.88	Fixed Assets	'C'	16,702,673.12
3,509,079.47	Capital Reserve		3,840,084.47	51,914,274.09	Cash & Bank	'D'	57,983,260.31
53,362,179.80	Grant In Aid (Net)	"A"	61,410,643.03	3,229,724.69	Advances & Deposits	'E'	8,398,403.56
12,590,270.32	Depreciation Fund B/F	12,590,270.32		1,094,215.43	Income Exp. A/c B/f	1,094,215.43	
	Add: Addition during the year	699,452.97			Less: For the year	206,330.32	887,885.11
	Less: Dep. On sold/disposed assets	538,243.19	12,751,480.10				
200,000.00	Employee Welfare Fund		200,000.00				
845,683.00	Advances	"B"	2,729,619.00				
73,547,608.09			83,972,222.10	73,547,608.09			83,972,222.10

Significant Accounting Policies and notes on Accounts

Sch. F

AUDITORS' REPORT

In terms of our report of even date annexed hereto

For Goyal Dinesh & Associates
Chartered Accountants

Dinesh K Goyal
Partner
MN 72959



For Consumer Unity & Trust Society

[Signature]
Secretary

[Signature]
Treasurer

Jaipur
Dated

26 SEP 2011

Consumer Unity & Trust Society, Jaipur
Income & Expenditure A/C for the year ended on March 31,2011

						Amount in 'Rs.'	
Previous year	Expenditure	Ann.	Current year	Previous year	Income	Ann.	Current year
18,139,569.39	To Salary & Honorarium	"A"	22,688,094.00	10,000.00	By Donations & Contributions		5,000.00
63,691,453.25	To Research & Investigation	"B"	48,527,073.56	42,437.38	By Contribution for Publication		19,138.50
22,297,522.89	To Seminar & Workshop	"C"	17,720,811.99	116,936,691.51	By Grant in Aid(Utilised)		101,900,841.27
11,466,027.66	To Other Costs	"D"	10,367,267.95	3,863,491.34	By Interest received	"G"	2,065,126.02
1,624,752.00	To Training & Networking	"E"	2,113,191.00	10,783.00	By Training Fees		295,337.00
2,341,773.32	To Publication	"F"	2,285,149.00	254,428.00	By Miscellaneous Income	"H"	321,928.00
852,908.02	To Depreciation		699,452.97				
703,824.70	To Excess of Income		206,330.32				
121,117,831.23			104,607,370.79	121,117,831.23			104,607,370.79

Significant Accounting Policies and notes on Accounts

Sch. F

AUDITORS' REPORT

In terms of our report of even date annexed hereto

For Goyal Dinesh & Associates
Chartered Accountants

Dinesh K Goyal
Partner
M N 72959

Jaipur
Dated

26 SEP 2011

For Consumer Unity & Trust Society


Secretary


Treasurer



Ministry of Consumer Affairs, Food, Civil Supplies & Public Distribution, Department of Consumer Affairs
Project: Grassroots Reachout and Networking in Rajasthan through Consumer Action (GRANIRCA)
Ref. Sanction letter dated 08/01/2010 No. 0-11011/23/2007-CWF
Statement of Expenditure for the Financial Year 2010-11

in INR

S. No.	Activity	Balance b/f	Expenses Apr'10 to Mar'11	Balance c/f
1	2	3	4	5(3-4)
1	Total Personnel cost	1,819,400.00	574,800.00	1,044,600.00
1.1	Project Coordinator/Asst Project Coordinator @ 35000	1,155,000.00	420,000.00	735,000.00
1.2	Honorarium to District Project Partners @ 1075 X 12	464,400.00	154,800.00	309,600.00
2	II. Programme Costs	4,750,701.00	1,576,563.00	3,174,138.00
2.1	State Launch cum Partners' Orientation	21,501.00	20,850.00	651.00
2.2	Field Research (25,000 x 3 years)	75,000.00	31,500.00	43,500.00
2.3	Printing & Distribution of the Research Document	100,000.00	47,850.00	52,150.00
2.4	Public Hearings/Outreach Meetings @ 2 rounds X Rs. 15,000	1,080,000.00	363,392.00	716,608.00
2.5	Media Workshops at District @ Rs. 15,000 X12	300,000.00	56,412.00	243,588.00
2.6	State Level Feedback Roundtable @ Rs. 75,000	225,000.00	68,940.00	156,060.00
2.7	District Level Workshops @ 20,000x12	720,000.00	261,104.00	458,896.00
2.8	Advocacy, Networking & Representation	294,200.00	137,925.00	156,275.00
2.9	Printing & Distribution of Newsletters (e- newsletters @ 5,000 and Newsletter @ 50,000)	685,000.00	288,500.00	396,500.00
2.10	Printing & Distribution of Briefing Papers @ Rs. 25,000x3	200,000.00	52,388.00	147,612.00
2.11	Printing & Distribution of the Advocacy Document, including final report	200,000.00	-	200,000.00
2.12	Printing & Distribution of the Training Manual (3000 copies x Rs. 150/-)	450,000.00	145,900.00	304,100.00
2.13	Monitoring by SCU (1,00,000 x 3 years)	300,000.00	101,802.00	198,198.00
2.14	Evaluation (mid term & final)	100,000.00		100,000.00
	Total	6,370,101.00	2,151,363.00	4,218,738.00
2.15	Overheads	360,000.00	266,573.00	93,427.00
	Grand Total	6,730,101.00	2,417,936.00	4,312,165.00
	Grants Received (3), Expended (4) and Balance (5)	2,221,831.00	2,417,936.00	(196,105.00)

For S.Mohnot & Company
Chartered Accountants



Sameer Mohnot
M N 79118

Date: 20.10.2012
Place : Jaipur



For Consumer Unity & Trust Society



G C Jain
Asst. Director (F&A)





कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी

डी- 217, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर- 302 016, भारत

फोन: +91-141-5133259, 2282821, फैक्स: +91-141-4015395

ईमेल: cart@cuts.org; granirca@cuts.org

वेब: www.cuts-international.org/carg/GRANIRCA