

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

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन
अप्रैल 2011-मार्च 2012



सहयोग
उपभोक्ता मामले विभाग,
उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं
सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार
सत्यमेव जयते

‘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 रेगुलेशन

- 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.डब्लू.एफ.)
उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले,
खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
भारत सरकार

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन अप्रैल 2011-मार्च 2012



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

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन
अप्रैल 2011-मार्च 2012

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 2011-मार्च 2012

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

© कट्स, 2012

मुद्रक: जयपुर प्रिन्टर्स प्रा. लि., जयपुर 302001

#1219

विषय सूची

भूमिका	i
1. परियोजना: एक दृष्टि	1
2. गतिविधियां	3
2.1 परियोजना सलाहकार - सह - संसाधन समूह (PARG)	3
2.2 आधारभूत नेटवर्क	3
2.3 परियोजना का वेब पेज	3
2.4 साझेदारों की सह आमुखीकरण कार्यशाला	4
2.5 क्षेत्रीय शोधकार्य	7
2.6 मध्यावधि मूल्यांकन	9
2.7 जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशालाएं	11
2.8 जिला स्तरीय मीडिया परामर्श	13
2.9 राज्य स्तरीय फीडबैक गोलमेज सम्मेलन	15
2.10 क्षेत्रगत शोधकार्य 2011	17
2.11 प्रकाशन	18
3. अतिरिक्त गतिविधियां	22
3.1 राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस समारोह	22
3.2 शिकायत निवारण, सूचना और परामर्श सेवाएं (CHIASSs)	22
3.3 विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2012 का आयोजन एवं ओरिएन्टेशन-सह-साझेदारों की कार्यशाला सभा	23
4. सफल कहानियां	25
5. नेटवर्किंग और प्रतिनिधित्व	27
6. भविष्य की रूपरेखा	29

परिशिष्ट अ:	परियोजना सलाहकार समिति के सदस्यों की सूची	30
परिशिष्ट ब:	परियोजना के जिला साझेदारों की सूची	33
परिशिष्ट स:	जन संवाद बैठक, 2010-11 के भागीदारों की स्थिति	35
परिशिष्ट द:	मीडिया कवरेज	36

भूमिका

हमें अपनी 'ग्रेनिका' परियोजना की वार्षिक प्रगति रिपोर्ट प्रस्तुत करते हुए अत्यंत प्रसन्नता हो रही है जिसने सफलतापूर्वक दो वर्ष पूरे कर लिए हैं। इस वर्ष भारतीय उपभोक्ता संरक्षण कानून (COPRA), जो 1986 में अस्तित्व में आया, ने 25 वर्ष पूरे कर लिए हैं। संयोगवश, यह वर्ष 15 मार्च, 1962 को अमेरिकन कांग्रेस में जॉन एफ. कैनेडी के उस ऐतिहासिक भाषण का भी 50वाँ वर्ष है जिसमें उन्होंने उपभोक्ताओं के चार मौलिक अधिकारों की रक्षा की पैरवी की थी और जिसने आधुनिक उपभोक्ता आंदोलन की शुरुआत की नींव रखी।

इन दो महत्वपूर्ण घटनाओं को देखते हुए सरकार ने उपभोक्ता संरक्षण को अपनी कार्यसूची में उच्च प्राथमिकता दी है और सारे देश में एक बड़ी बहस चल रही है कि उपभोक्ता संरक्षण कानून के 25 वर्षों में हमने क्या पाया, किन चुनौतियों का सामना हमें अब भी करना पड़ रहा है और कैसे इन चुनौतियों से निपटा जा सकता है?

1986 में पारित COPRA एक उदार और लोकोपकारी सामाजिक कानून है जिसका उद्देश्य उपभोक्ताओं की विशाल आबादी को शोषण से बचाना है। इस कानून की रीढ़ इसकी त्रिस्तरीय अर्द्धन्यायिक शिकायत निवारण क्रियाविधि है। इस कानून ने देश भर के उपभोक्ताओं के लिए अचूक नुस्खे का काम किया है और पिछले कुछ दशकों के दौरान पारित कानूनों में सबसे महत्वपूर्ण होकर उभरा है।

जबकि यह कानून 2011 में अपने 25 वर्ष पूरे कर रहा है, यह इसके असर की पड़ताल करने का एक उचित अवसर है और साथ ही इसे उभरते हुए उपभोक्ता समस्याओं के समाधान हेतु और सक्षम बनाने के लिए विचार किया जाए। 'कट्स' द्वारा 2011 में राजस्थान में किए गए एक सर्वेक्षण से यह सामने आया है कि राजस्थान के 63% लोगों

को अब भी इस कानून के विषय में मालूम नहीं है और 35% लोगों को उपभोक्ता अधिकारों की जानकारी नहीं है। यह एक गंभीर समस्या है और हम सबके लिए बहुत महत्वपूर्ण है कि हम आगे आकर कुछ करें।

आज प्रत्येक उपभोक्ता को अपनी भूमिका और महत्व को ठीक से समझना होगा। वास्तविकता यह है कि उपभोक्ता सशक्तिकरण और उपभोक्ता आंदोलन को भारत में अभी लम्बा सफर तय करना है। इन सबको ध्यान में रखते हुए 'कट्स' इन्टरनेशनल एक त्रिवर्षीय परियोजना 'ग्रेनिर्का' पर कार्य कर रहा है जिसका उद्देश्य उभरती हुए चुनौतियों का सामना करना है।

यह वार्षिक रिपोर्ट इस परियोजना के उद्देश्यों और सुविचारित परिणामों की पृष्ठभूमि में इस परियोजना की प्रगति को दर्शाती है जिसमें परियोजना के दूसरे वर्ष के दौरान इसकी पहुँच, पर्यवेक्षण, प्राप्त सूचनाओं, आंकलनों और सबका राजस्थान के परिप्रेक्ष्य में संकलन किया गया है। इस रिपोर्ट को एक कार्य-प्रगति रिपोर्ट की तरह भी लिया जा सकता है जिसका उद्देश्य उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों पर विचारों का आदान-प्रदान करना है।

मैं अपने सहयोगियों दीपक सक्सेना, अमरजीत सिंह, अर्जुन कांत झा और धर्मेन्द्र चतुर्वेदी को परियोजना के दूसरे वर्ष के दौरान परियोजना के सफल कार्यान्वयन के लिए तथा जय श्री सोनी और अभिमन्यु सिंह को उपरोक्त सहकर्मियों के साथ इस रिपोर्ट को तैयार करने के लिए धन्यवाद देता हूँ एवं 'कट्स' इन्टरनेशनल के महासचिव प्रदीप एस. महता के बहुमूल्य दिशा-निर्देशों के प्रति आभार व्यक्त करता हूँ। हम परियोजना सलाहकार और संसाधन समूह के दिशा-निर्देशों और सहयोग के लिए उसके सदस्यों के भी आभारी हैं।

हम भारत सरकार के उपभोक्ता मामलों, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय के उपभोक्ता मामलों के विभाग को भी धन्यवाद देते हैं कि उसने उपभोक्ता कल्याण कोष से हमें वित्तीय सहयोग प्रदान किया। हम उपभोक्ता मामलों के विभाग की निगरानी समिति के अध्यक्ष और सदस्यों का भी उनके बहुमूल्य दिशा-निर्देशों और सुझावों के लिए आभार व्यक्त करते हैं।

हम प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया को परियोजना को व्यापक कवरेज देने के लिए धन्यवाद देते हैं।

हम 12 जिला साझेदारों के भी आभारी हैं जिन्होंने परियोजना के क्रियान्वयन में, विशेष रूप से क्षेत्र स्तर पर, सहयोग दिया। साथ ही हम उन सभी जिलों के सम्बन्धित विभागों और उपभोक्ता फोरमों का भी धन्यवाद करते हैं।

हम माधुरी वासनानी का सम्पादन के लिए और मुकेश त्यागी तथा राजकुमार त्रिवेदी का इस वार्षिक रिपोर्ट एवं 'ग्रेनिकार्क' के अन्य प्रकाशनों की रूपरेखा तैयार करने के लिए भी आभार प्रकट करते हैं। हम उन सबके प्रति अपना आभार व्यक्त करते हैं जिनके सहयोग के बिना परियोजना के द्वितीय वर्ष की गतिविधियों का सफलतापूर्वक क्रियान्वयन संभव नहीं होता।

जयपुर
जून, 2012

जॉर्ज चेरियन
निदेशक, 'कट्स' एवं प्रमुख, 'कट्स कार्ट'

1. परियोजना पर एक दृष्टि

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 चेरियन, निदेशक, कट्स इन्टरनेशनल

परियोजना टीम

1. दीपक सक्सेना, वरिष्ठ कार्यक्रम समन्वयक
2. अमरजीत सिंह पंघाल, परियोजना समन्वयक
3. अर्जुन कांत झा, परियोजना अधिकारी
4. धर्मेन्द्र चतुर्वेदी, परियोजना अधिकारी

2. गतिविधियां

2.1 परियोजना सलाहकार-सह-संसाधन समूह (PARG)

परियोजना सलाहकार-सह-संसाधन समूह न्यायपालिका, मीडिया और नौकरशाही के लोगों के साथ उपभोक्ता हित के मुद्दों पर कार्य का अनुभव रखने वाले कार्यकर्ताओं से मिलकर बना है। इस विषय पर विस्तृत सूचना परिशिष्ट 'अ' में उपलब्ध है।

2.2 ग्रासरूट नेटवर्क

परियोजना के प्रथम वर्ष के दौरान ही 12 जिलों के स्वैच्छिक संगठनों का चयन कर लिया गया था। जिला स्तरीय साझेदार दूसरे वर्ष के लिए भी साझेदारी को जारी रखना चाहते थे। शोध, दस्तावेज तैयार करने, रिपोर्टिंग, प्रस्तुतिकरण और अन्य स्वयंसेवी संगठनों तथा मीडिया के साथ सम्बन्ध बनाने के लिए क्षेत्रों में जिला स्तरीय साझेदारों तथा उनके संगठनों की क्षमता का निर्माण किया गया। उनकी जागरूकता के स्तर में वृद्धि हुई तथा उपभोक्ता मामलों और शिकायतों के निपटारे के विषय में उन्हें अद्यतन सूचनाएं दी गईं।

जिला स्तरीय साझेदारों से सम्बन्धित विस्तृत सूचना परिशिष्ट 'ब' में उपलब्ध है।

2.3 परियोजना का वेब पेज

परियोजना का एक वेब पेज तैयार किया गया जिसे 17 मार्च, 2010 को परियोजना के शुभारंभ के अवसर पर राजीव अग्रवाल द्वारा लाँच किया गया। परियोजना के वेब पेज www.cuts-international.org/CART/GRANIRCA को नियमित रूप से परियोजना संबंधी सूचनाओं से अद्यतन किया जाता है।

2.4 क्षेत्रीय शोध कार्य

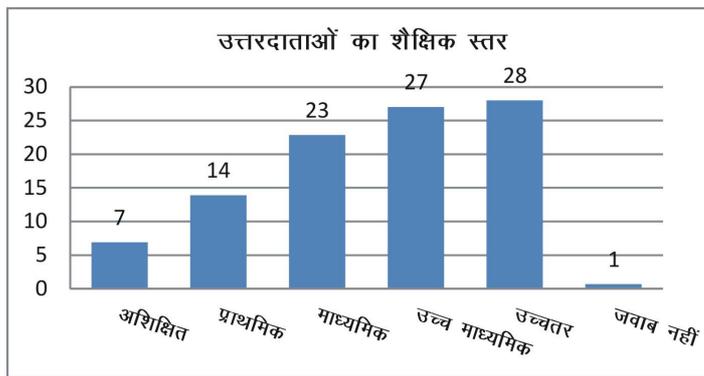
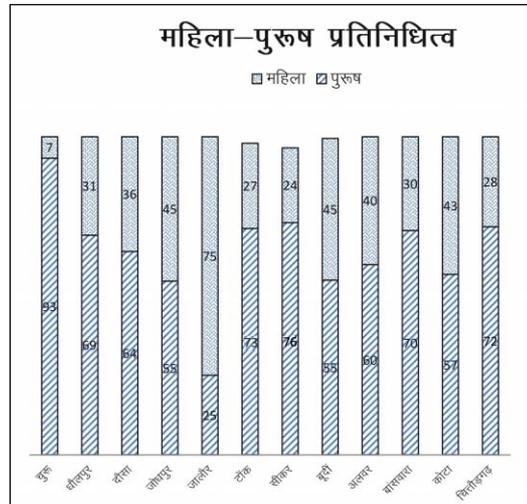
उद्देश्य

इस शोध कार्य का उद्देश्य परियोजना के द्वितीय वर्ष के दौरान राजस्थान में निचले स्तर तक उपभोक्ता हित के मुद्दों के विषय में उपभोक्ताओं की जागरूकता के स्तर का आंकलन करना था। यह सर्वेक्षण राजस्थान के 12 जिलों में एक प्रश्नावली के माध्यम से किया गया।

पृष्ठभूमि

12 जिलों हेतु अलग-अलग शैक्षणिक प्रस्थितियों और सामाजिक-आर्थिक पृष्ठभूमि वाले 2349 उपभोक्ताओं को चुना गया। बहुसंख्यक जिलों में लैंगिक भागीदारी उत्साहवर्द्धक रही, इसे प्रथम ग्राफ में देखा जा सकता है। इसके बावजूद ग्रामीण राजस्थान की महिलाएं खुली नहीं हैं। टीम

37% महिला उपभोक्ताओं और 63% पुरुष उपभोक्ताओं का साक्षात्कार लेने में सफल रही। कुल उत्तरदाताओं का 62% राजस्थान के ग्रामीण क्षेत्रों से सम्बन्धित था।



जैसा कि दूसरे ग्राफ से स्पष्ट होता है, सभी जिलों में उत्तरदाताओं का शैक्षणिक स्तर मिला जुला रहा है। सात प्रतिशत उत्तरदाता निरक्षर थे।

मुख्य परिणाम

- यद्यपि, 86 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने 'उपभोक्ता' की सामान्य परिभाषा की जानकारी होने की बात बताई, उनमें से मात्र 37 प्रतिशत ने ही उपभोक्ता संरक्षण कानून के विषय में सुना था। शेष या तो इस विषय में नहीं जानते थे या बहुत कम जानते थे।
- इस 37 प्रतिशत के मात्र 38 प्रतिशत उत्तरदाताओं को ही त्रिस्तरीय अर्द्ध-न्यायिक व्यवस्था में उपलब्ध क्षतिपूर्ति की अधिकतम सीमा की जानकारी थी।
- उत्तरदाताओं में मात्र 10 प्रतिशत ही अपनी समस्या लेकर उपभोक्ता फोरम गए थे। उनमें से 72 प्रतिशत ने उपभोक्ता फोरम की कार्यप्रणाली के प्रति संतोष व्यक्त किया।
- यह पाया गया कि राजस्थान में 63 प्रतिशत लोगों ने उपभोक्ता संरक्षण कानून के विषय में सुना तक नहीं है। ग्रामीण राजस्थान में 35 प्रतिशत उत्तरदाताओं को एक उपभोक्ता की हैसियत से अपने अधिकारों की जानकारी नहीं थी और 26 प्रतिशत उत्तरदाता इस विषय में आंशिक जानकारी रखते थे। इसी प्रकार, 42 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने एक उपभोक्ता के रूप में अपने दायित्वों के प्रति अनभिज्ञता बताई और 21 प्रतिशत इस विषय में आंशिक रूप से ही जानते थे। शेष उत्तरदाताओं को इस विषय में कोई जानकारी नहीं थी कि एक जिम्मेदार उपभोक्ता के रूप में उन्हें क्या करना चाहिए।
- सामान की खरीद पर बिल मांगने और और अधिकतर खुदरा मूल्य की जानकारी के मामलों में जागरूकता का स्तर बहुत अच्छा देखने को मिला। 53 प्रतिशत उत्तरदाताओं ने रसीद मांगने और 55 प्रतिशत ने अधिकतम खुदरा मूल्य के महत्व की जानकारी होने की बात कही।
- भ्रमित करने वाले विज्ञापनों के असर और उनके विरुद्ध संभावित कदमों के विषय में उत्तरदाताओं की जागरूकता बहुत अधिक नहीं थी। इसका पता इस बात से चलता है कि ऐसे विज्ञापनों के द्वारा ठगे जाने पर भी 57 प्रतिशत लोग उनके विरुद्ध कोई कार्रवाई नहीं करते।

- उत्तरदाताओं के एक बड़े वर्ग (77 प्रतिशत) ने स्वीकार किया कि सामान खरीदने के पहले अवसान तिथि की जांच करते हैं और 85 प्रतिशत लोग ऐसे सामान को खरीदने से बचते हैं जिस पर कोई अवसान तिथि अंकित नहीं होती।
- ज्यादातर उत्तरदाताओं (51 प्रतिशत) को 'शुद्ध के लिए युद्ध' की जानकारी है, परंतु 50 प्रतिशत का मानना है कि यह अभियान आंशिक रूप से सफल एक सरकारी अभियान है। उत्तरदाताओं को इसके उद्देश्य की जानकारी भी आंशिक ही है। आशा के अनुरूप ही, उत्तरदाताओं ने अपने जिलों में जाँच-घर होने से इंकार किया। जिन जिलों में जाँच-घर हैं भी, वहां वे कार्यकुशल और प्रभावी नहीं हैं। 64 प्रतिशत उत्तरदाताओं को मिलावट का पता नहीं चल पाता।
- विश्लेषण से पता चलता है कि वजन और माप के संबंध में उत्तरदाता अपेक्षाकृत अधिक जागरूक हैं। 69 प्रतिशत उत्तरदाता पैकेटबंद वस्तुओं की निर्माण और अवसान तिथियों की जाँच करते हैं।
- मात्र 36 प्रतिशत उत्तरदाता सरकारी प्रयासों से संतुष्ट हैं और शेष का यह कहना है कि सरकारी प्रयासों का कोई फायदा उन्हें नहीं मिलता। यह सभी उत्तरदाताओं की चिंता का विषय है। गैर-सरकारी संगठनों को भी अपना स्तर सुधारने की जरूरत है ताकि वे अपने प्रयासों में सफल होकर जनता का विश्वास जीत सकें।
- उपभोक्ता फोरमों में वकीलों की उपस्थिति के विषय पर उपभोक्ताओं का मत मिश्रित है। 41 प्रतिशत उपभोक्ता फोरमों में वकीलों का होना आवश्यक समझते हैं, पर ऐसा इस विषय में उनकी अल्प जानकारी तथा फोरम के समक्ष उपस्थित होने में उनकी हिचक के कारण हो सकता है।
- इस सर्वेक्षण का द्वितीय भाग खाद्य सुरक्षा और उससे जुड़े मुद्दों पर आधारित था, जिसका फोकस मिलावट पर था। उत्तरदाताओं में 67 प्रतिशत को खाद्य सुरक्षा विषयक कानूनों की मौजूदगी की भी जानकारी नहीं है।

सुझाव एवं प्रमुख मुद्दे

- उपभोक्ता संरक्षण कानून को उसके उद्देश्यों के अनुरूप पूरी कड़ाई से लागू किया जाना चाहिए जिससे कि उपभोक्ताओं को त्वरित और सस्ता समाधान प्राप्त हो।
- सदस्यों की नियुक्ति बिना राजनीतिक प्रभाव या सम्पर्क के की जानी चाहिए। उनकी कुछ कानूनी पृष्ठभूमि होनी चाहिए जिससे कि वे फोरम की कार्यवाहियों में सक्रिय भागीदारी कर सकें।

- अवकाश प्राप्त या अवकाश प्राप्ति के सन्निकट न्यायाधीशों को जिला फोरमों, राज्य उपभोक्ता विवाद उपचार आयोग और राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद उपचार आयोग का अध्यक्ष नहीं बनाया जाना चाहिए।
- वकीलों की उपस्थिति को सीमित किया जाना चाहिए, यद्यपि कुछ उत्तरदाताओं ने उनकी उपस्थिति को अनिवार्य बनाने का सुझाव दिया है।
- रसीदें प्रस्तुत करने के विषय में कुछ लचीला रूख अपनाया जाना चाहिए और कोई व्यवस्था की जानी चाहिए जब उपभोक्ता रसीद या अन्य साक्ष्य दस्तावेज प्रस्तुत न कर सकें।
- उपचार प्रदान करने की अधिकतम समय सीमा का पालन किया जाना चाहिए।
- सदस्यों और अध्यक्ष के पदों को रिक्त होने से पहले ही उनके लिए नई नियुक्तियां कर दी जानी चाहिए।

“राजस्थान में उपभोक्ताओं की प्रस्थिति, 2011” पर विस्तृत रिपोर्ट परियोजना की वेबसाइट पर भी उपलब्ध है। यह रिपोर्ट हिन्दी और अंग्रेजी में उपलब्ध है।

2.5 जन संवाद बैठकें

उद्देश्य

1. राजस्थान के सम्बन्धित जिलों के चयनित प्रखण्डों में नेटवर्कर्स की क्षमता बढ़ाकर निचले स्तरों पर उपभोक्ताओं की जागरूकता में वृद्धि करना।



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



2. राजस्थान में निचले स्तरों पर एक सशक्त उपभोक्ता आंदोलन खड़ा करना।
3. परियोजनान्तर्गत जिलों में ऐसे सम्पर्क केन्द्र स्थापित करना जो क्रेताओं और विक्रेताओं को निर्दिष्ट और प्रोत्साहित करें कि उनका न्यायपालिका तथा प्रशासनिक व्यवस्था में भरोसा बढ़े।
4. आदान-प्रदान की मौजूदा क्रियाविधियों के माध्यम से राष्ट्रीय और क्षेत्रीय स्तरों पर उपभोक्ता संरक्षण के उपायों पर सूचनाओं का आदान-प्रदान करना।
5. शहरी और ग्रामीण आबादियों की क्षमता का इस प्रकार निर्माण और संवर्द्धन करना कि वे सही निर्णय लेकर अपने स्वास्थ्य और सुरक्षा की संरक्षा कर सकें और अपने पैसों की कीमत वसूल कर सकें।
6. वर्तमान उपचार की क्रियाविधि, स्थिति, पर्यावरण और पहुँच के विषय में लोगों की फीडबैक लेना।

प्रथम वर्ष की गतिविधियों के फीडबैक के अनुसार द्वितीय वर्ष के दौरान जन संवाद बैठकों का आयोजन प्रखण्ड स्तर पर किया गया। जिला उपभोक्ता फोरम के अध्यक्ष और सदस्यगण, जिला आपूर्ति पदाधिकारी तथा चिकित्सा एवं स्वास्थ्य विभाग, वजन और माप विभाग के अधिकारीगण इन जन संवाद बैठकों के मुख्य वक्ता रहें। उनमें विधायकों, पंचायत के प्रतिनिधियों, उपभोक्ता कार्यकर्ताओं, लाइन डिपार्टमेंट्स के रिसोर्स पर्सन्स, वकीलों और जिला स्तरीय साझेदारों ने भी सक्रिय भागीदारी की।

2397 से ज्यादा प्रतिभागियों ने 48 जन संवाद बैठकों में भागीदारी की जिसका विस्तृत विवरण परिशिष्ट 'स' में उपलब्ध है। प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया ने भी जन संवाद बैठकों में सक्रिय भागीदारी की और कार्यक्रम को व्यापक कवरेज दिया।

मुख्य बिन्दु

- अधिकतर स्थानों में जिला प्रमुख, जिला उप-प्रमुख, अध्यक्ष, सरपंच, प्रधान और जिला फोरम के सदस्यों ने सक्रिय रूप से भाग लिया।
- मीडिया, युवाओं, पंचायत प्रतिनिधियों और महिलाओं से व्यापक प्रतिक्रिया मिली।
- सार्वजनिक वितरण प्रणाली, बिजली और मोबाइल फोन जिला स्तरीय विभागों के साथ सबसे मुख्य समस्याओं के रूप में सामने आए।
- प्रखण्ड स्तर पर अधिकांश प्रतिभागी पैकड वस्तुओं, मानकीकरण, खाद्य पदार्थों में मिलावट, उपभोक्ता अधिकारों, उपचारों की क्रियाविधि और जिले में शिकायत दर्ज कराने की प्रक्रिया से अनभिज्ञ थे।

2.6 मध्यावधि मूल्यांकन

मंत्रालय के साथ हुए सहमति-पत्र के अनुसार और परियोजना के अन्तर्गत गतिविधि के रूप में, परियोजना के पूर्वाद्ध के पूरा होने के अवसर पर जुलाई 4-6, 2011 को एक मध्यावधि समीक्षा का आयोजन किया गया। गांधीनगर, अहमदाबाद स्थित दीनदयाल पेट्रोलियम विश्वविद्यालय के उदारवादी अध्ययन संकाय से सम्बद्ध प्रोफेसर संतोष कुमार को इस प्रक्रिया का बाह्य मूल्यांकनकर्ता नियुक्त किया गया, जिसकी सूचना मंत्रालय को पहले से ही दे दी गई।

इस त्रिस्तरीय मूल्यांकन प्रक्रिया में कुछ परियोजनान्तर्गत जिलों के दौरे, सम्बन्धित पक्षों से मिलना और जिला स्तरीय साझेदारों तथा परियोजना टीम के साथ विस्तृत विचार-विमर्श शामिल थे। 'ग्रेनिकार्क' परियोजना टीम के अलावा 'कट्स' के निदेशक तथा 'कट्स कार्ट' के प्रमुख जॉर्ज चेरियन ने संतोष कुमार के साथ दो जिलों, कोटा और टोंक का दौरा किया जहां उन्होंने परिणामों की पड़ताल करने के लिए साझेदारों और लाभान्वित लोगों से बात की। मूल्यांकनकर्ता और जिला स्तरीय साझेदारों तथा टीम ने दोनों जिलों के स्थानीय अधिकारियों जैसे जिला आपूर्ति पदाधिकारी तथा जिला



फोरम के सदस्यों से भी मुलाकातें की। सलाहकारी समिति के सदस्यों के साथ जयपुर में हुई मीटिंग में भी टीम उपस्थित थी। मूल्यांकनकर्ता की पूरी रिपोर्ट मंत्रालय को सौंप दी गई है।

प्रमुख अनुशासएं

- साझेदारों और 'कट्स कार्ट' के प्रयासों के उत्साहवर्द्धक परिणाम हुए हैं। इन परिणामों से जो गुणात्मक रूप से देखे जा सकते हैं और मात्रात्मक रूप से जाँचे जा सकते हैं- सलाहकारों को ऐसी सिफारिश करने का प्रोत्साहन मिला है कि 'ग्रेनिकार्ड' परियोजना को पूरे राज्य और यदि संभव हो तो, अन्य राज्यों में भी चलाया जाना चाहिए।
- सम्बन्धित दस्तावेज हिन्दी में प्रकाशित होने चाहिए, क्योंकि यह जनभाषा है। इससे विशेष रूप ग्रामीण क्षेत्रों में बेहतर पहुँच हो सकेगी। इसी प्रकार, स्थानीय भाषाओं में छपे पोस्टरों से जन-जागरूकता को बढ़ाने में मदद मिलेगी।
- साझेदारों को सतत् प्रोत्साहन और संपोषण की आवश्यकता है। न्यूजलेटर्स अथवा ई-न्यूजलेटर्स में 'सफलता की घटनाओं' पर एक कॉलम शुरू करने से ऐसा करने में मदद मिलेगी।
- यह सुझाव भी आया कि जन संवाद बैठकों जैसी सभाओं में कुछ सफलताओं की घटनाओं की केस-स्टडी प्रस्तुत की जाए। इससे आम आदमी का उपभोक्तावाद, उपभोक्ता कल्याण और समाधान प्रक्रिया में विश्वास बढ़ेगा।

- सतत् प्रयासों के लिए यह महत्वपूर्ण है कि साझेदार शिकायतों का रिकॉर्ड रखें, भले ही शिकायत लिखित हो या मौखिक या लोगों ने सलाह मांगी हो। यह भी जरूरी है कि साझेदार लगातार उन लोगों के साथ सम्पर्क में रहकर उनके मामलों की प्रगति का जायजा लेते रहें।
- समर्पित और प्रभावी रिसोर्स पर्सन्स की एक टीम बनाई जानी चाहिए और उनकी सेवाएं विभिन्न जिलों में प्रशिक्षणों और अन्य गतिविधियों में बार-बार ली जानी चाहिए।
- अगले वर्ष परियोजना के असर को मापने के लिए, शोध आयोजित किया जाना चाहिए।
- परियोजना के वेबपेज को बनाए रखा जाना चाहिए क्योंकि यह उपयोग में सरल है।

2.7 जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशालाएं

उद्देश्य

- सामान्य उपभोक्ताओं के बीच उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों और उपचार प्रक्रियाओं के प्रति ग्रामीण क्षेत्रों में जागरूकता फैलाना, जिससे कि एक ऐसा नेटवर्क तैयार हो सके जो उपभोक्ताओं को न्याय दिलाने और अधिकारों की संरक्षा में मदद कर सकें।
- उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों, उपचार की प्रक्रियाओं की प्रस्थिति तथा जागरूकता निर्माण की समझ आम उपभोक्ता, विशेष रूप से ग्रामीण उपभोक्ताओं तक पहुँचाना।





- सजग और साक्षर कार्यकर्ताओं का विशाल समूह निर्मित करना जो निरक्षर और असहाय उपभोक्ताओं को एकत्र कर उनकी सहायता न्याय पाने और उपभोक्ता अधिकारों के संरक्षण के लिए कर सकें।
- छोटे उपभोक्ता संगठनों, समूहों और इच्छुक व्यक्तियों का सुदृढ़ नेटवर्क प्रखण्ड स्तर तक तैयार करना।
- चिन्हित स्वयंसेवी संगठनों की क्षमता में वृद्धि करना, जिससे कि वे उभरते हुए उपभोक्ता मुद्दों का मुकाबला कर सकें तथा सेवाओं की गुणवत्ता में सुधार के साथ अपने जिलों में प्रहरी की भूमिका निभा सकें।
- निचले स्तरों पर उपभोक्ता आंदोलन को सशक्त और सतत् बनाने के लिए आधार का निर्माण करना।

कार्य पद्धति

कार्यशालाएं दो दिनों के लिए आयोजित की गईं जिनमें व्याख्यान-सह-परिचर्चा, समूह कार्य, केस स्टडीज, पैनल परिचर्चा, प्रदर्शन, अभ्यास, रोल प्ले, छद्म अभ्यास, ब्रेन स्टॉर्मिंग, समूह कार्य, प्रस्तुतिकरण और पाठ्य सामग्री शामिल थी।

‘ग्रेनिका’ टीम के सदस्यों- दीपक सक्सेना, अमरजीत सिंह, अर्जुन कांत झा और धर्मेन्द्र चतुर्वेदी के अतिरिक्त ‘कट्स’ ने स्थानीय विशेषज्ञों और जिला स्तरीय साझेदारों की सेवाएं भी लीं।

मुख्य बिन्दु

- पिछले वर्ष से प्राप्त अनुभवों के आलोक में परियोजनागत जिलों के अलग-अलग प्रखण्डों से प्रतिनिधियों ने भागीदारी की।
- विभिन्न सरकारी विभागों के प्राधिकारियों ने सभाओं में हिस्सा लिया और प्रतिभागियों को मूल्यवान सुझाव दिए।
- जिला उपभोक्ता फोरमों तथा वजन एवं माप विभागों ने अपने दैनिक कार्यों की जानकारी दी।
- सम्बन्धित जिलों के प्रत्येक प्रखण्ड से औरतों और युवाओं समेत बड़ी संख्या में लोगों ने भागीदारी दी।
- प्रतिभागियों ने कार्यशाला से प्राप्त जानकारी को आगे बढ़ाने की इच्छा भी व्यक्त की।

जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशालाओं के दौरान प्राप्त फीडबैक

- जिला स्तरीय प्रशिक्षण कार्यशालाओं के समान ही विशिष्ट मुद्दों के आधार पर छोटी अवधि के कार्यक्रम चलाए जाएं।
- उप जिला स्तर पर उपभोक्ता फोरमों का विस्तार किया जाए, जिससे कार्यभार से दबे जिला फोरमों का कार्य सुगमता से चल सकें।
- स्थानीय शासन को इस आंदोलन के दायरे में शामिल किया जाए।

2.8 जिला स्तरीय मीडिया परामर्श

उद्देश्य

परियोजना के अन्तर्गत चलाई जाने वाली सभी गतिविधियों में मीडिया के साथ परामर्श और उसकी संलग्नता बहुत बेहतर रही है। इसे और बेहतर बनाने के लिए 12 चिन्हित जिलों में जिला स्तरीय मीडिया परामर्श कार्यशालाओं का आयोजन किया गया। इन कार्यशालाओं का प्रधान उद्देश्य राज्य और जिला स्तर के मीडिया कर्मियों- प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया दोनों- उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों के प्रति संवेदनशील बनाना और उनसे इस विषय पर चर्चा करना था कि उपभोक्ता आंदोलन को प्रभावी तरीके से आम लोगों तक ले जाने और सशक्त बनाने के लिए क्या संभव उपाय किये जा सकते हैं। इन



कार्यशालाओं का एक अन्य उद्देश्य मीडिया के समक्ष 'उपभोक्ता की जागरूकता' विषय पर 2011 में किए गए सर्वेक्षण की मुख्य बातों को प्रस्तुत करना था।

सहभागिता

औसतन 35 से 40 मीडिया कर्मियों ने अगस्त, 2011 के दौरान आयोजित जिला स्तरीय मीडिया कार्यशालाओं में भागीदारी दी। जिला स्तरीय परियोजना साझेदारों और सम्बन्धित सरकारी विभागों के प्रतिनिधियों तथा परियोजना टीम के सदस्यों ने भी इस कार्यशाला में भागीदारी की।



परिणाम और अनुशासन

मीडिया कर्मियों के सभी कार्यशालाओं में सक्रिय भागीदारी, उपभोक्ता संरक्षण के मुद्दों के प्रति जागरूकता और समझदारी और राज्य में उपभोक्ताओं की प्रस्थिति के संबंध में मीडिया कर्मियों को सभी जागरूकता मुद्दों पर मिलकर काम करने की प्रेरणा दी। यह इन कार्यशालाओं का मुख्य परिणाम था।

कार्यशालाओं से निकली अनुशासनों में निम्नांकित शामिल रहें:

- मीडिया और स्वैच्छिक उपभोक्ता संगठनों का संयुक्त नेटवर्क बनाया जाए जिससे राज्य में उपभोक्ता संरक्षण की अभिवृद्धि हो।
- मीडिया उपभोक्ताओं से जुड़े सभी विभागों की प्रमुखता से रिपोर्टिंग करें जिससे कि पूरी व्यवस्था में सुधार हो सके।
- मीडिया उपभोक्ता कल्याण से जुड़ी खबरों को प्रमुखता से प्रकाशित करें और उपभोक्ताओं को भ्रामक विज्ञापनों और मिलावट जैसे अन्य अनुचित व्यापार के प्रति सचेत करें।
- मीडिया नियमित अंतराल पर ऐसे कार्यक्रम आयोजित करने में सहायता करें।
- मीडिया यथासंभव उपभोक्ता शिक्षण सामग्री का प्रकाशन करें, जिससे कि यह अधिक से अधिक लोगों तक पहुँचे।

2.9 राज्य स्तरीय फीडबैक गोलमेज सम्मेलन

इस गोलमेज फीडबैक सभा का आयोजन 29 नवम्बर, 2011 को विभिन्न जिलों में विभिन्न सम्बन्धित पक्षों के साथ अनुभवों का आदान-प्रदान करने और हिमायत के बिंदुओं की पहचान करने के लिए किया गया। इस सम्मेलन का एक अन्य उद्देश्य परियोजना के प्रथम वर्ष के दौरान हुई गतिविधियों का आलोचनात्मक मूल्यांकन करना था जिससे कि आगामी वर्षों में परियोजना का कार्यान्वयन प्रभावी तरीके से हो सके। इसमें निम्नांकित विधियां अपनाई गईं:

- पॉवर पॉइंट प्रस्तुततिकरण: अब तक की गतिविधियों और उनके अपेक्षित परिणामों के विषय में संक्षिप्त सूचना प्रदान की गई।
- भाषण: मीडिया तथा उपभोक्ता संगठनों व संस्थानों से जुड़े अनुभवी व्यक्तियों ने भाषण दिये।

- खुली परिचर्चा: प्रतिभागियों के लिए एक विशेष सत्र का आयोजन किया गया जहां वे अब तक की गतिविधियों का अपना आकलन प्रस्तुत कर सकें।
- रिसोर्स किट्स: न्यूज लेटर्स, शोध प्रतिवेदन, प्रशिक्षण पुस्तिका, ब्रोशर और सूचना परक पम्पलेट्स तथा पोस्टर जैसे प्रकाशनों को प्रतिभागियों के बीच वितरित किया गया, जिनमें परियोजना की गतिविधियों की विस्तृत सूचना थी।

कार्यवाहियां और भागीदारी

सम्मेलन का सभापतित्व 'कट्स' के निदेशक और 'कट्स कार्ट' के प्रमुख जॉर्ज चेरियन ने किया। उन्होंने परियोजना के अन्तर्गत हुए नवीनतम सर्वेक्षण के नतीजों का संदर्भ और अन्य सम्बन्धित मुद्दों, जैसे राज्य और जिला उपभोक्ता संरक्षण परिषदों की गैर-मौजूदगी और निष्क्रियता, अपर्याप्त आधारभूत संरचना इत्यादि का उल्लेख किया।

एक वरिष्ठ मीडिया कर्मी और 'कट्स कार्ट' के सलाहकार बोर्ड के सदस्य राजेन्द्र प्रसाद बोडा ने जागरूकता की कमी को उपभोक्ताओं के शोषण का मुख्य कारण बताया। पर साथ ही उन्होंने यह भी स्पष्ट किया कि बिना किसी समर्थन और सहायता के सिर्फ जागरूकता से ही उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा नहीं की जा सकती।



GIZ की प्रोजेक्ट एसोसिएट डॉ. पूनम पाण्डे ने कहा कि उपभोक्ताओं की शिकायतों के उपचार की संगठनात्मक व्यवस्था बहुत थोड़ी है, भले ही उपभोक्ता फोरम तक जाना सस्ता है, पर बहुत समय साध्य है।

सभी हितार्थियों के 57 प्रतिनिधि, जिनमें न्यायपालिका, प्रिंट और इलेक्ट्रॉनिक मीडिया, 12 परियोजनागत जिलों के साझेदार, स्वयंसेवी संगठनों के अन्य प्रतिनिधि इस सम्मेलन में उपस्थित थे।

पैरवी हेतु मुख्य अनुशंसाएं

- कानून को पूरी ईमानदारी से उपभोक्ताओं को त्वरित, न्यायोचित और सस्ता उपचार उपलब्ध कराने के उद्देश्यों को पूरा करने के लिए लागू किया जाना चाहिए।
- उपभोक्ता मंचों के सदस्यों की नियुक्ति उनकी योग्यता के आधार पर की जानी चाहिए, न कि राजनीतिक प्रभावों और सम्पर्कों के आधार पर।
- अवकाश प्राप्त या अवकाश प्राप्ति के सन्निकट न्यायाधीशों को जिला, राज्य और राष्ट्रीय उपभोक्ता फोरमों का अध्यक्ष नियुक्त नहीं किया जाना चाहिए।
- उपभोक्ता फोरमों में वकीलों की उपस्थिति को सीमित और हतोत्साहित किया जाना चाहिए।
- उपचार प्रदान करने की समय सीमा का कड़ाई से पालन किया जाना चाहिए।
- खाद्य पदार्थों और औषधियों की जाँच के लिए प्रयोगशालाओं की स्थापना की जानी चाहिए और कम से कम एक उपभोक्ता संरक्षण परिषद् को पूर्णतः सक्रिय बनाया जाना चाहिए।

2.10 क्षेत्रगत शोधकार्य 2011

10 फरवरी, 2012 को नई दिल्ली स्थित कृषि भवन के उपभोक्ता मामलों के विभाग के कॉन्फ्रेंस हॉल में भारत सरकार के उपभोक्ता मामलों, खाद्य और नागरिक आपूर्ति विभाग के साथ मोनिटरिंग कमेटी की एक बैठक हुई। इस बैठक का मुख्य उद्देश्य 'ग्रेनिकार्क' के द्वितीय वर्ष की गतिविधियों की समीक्षा करना तथा तीसरे वर्ष के लिए कोष जारी करने की अनुशंसा करना था। बैठक का सभापतित्व उपभोक्ता मामलों के विभाग में अवर सचिव मनोज के. परीदा ने किया और उसमें भाग लेने वालों में एस.के.

नाग, उपभोक्ता कल्याण कोष के निदेशक, एम.राम. जोगेश, अवर सचिव, बजट एवं आई.एफ. तथा उपभोक्ता मामलों के विभाग के अन्य कर्मी थे। जॉर्ज चेरियन द्वारा संक्षिप्त परिचय दिए जाने के बाद अर्जुन कांत झा ने 2011 में हुई गतिविधियों के विषय पर एक पॉवर पॉइन्ट प्रस्तुति दी। टीम ने प्रश्नों के उत्तर भी दिए। सभा में तृतीय वर्ष के कोष को जारी करने की संस्तुति की गई।

2.11 प्रकाशन

उक्त अवधि के दौरान निम्नांकित प्रकाशन प्रकाशित किए गए:

कन्ज्यूमर्स इन एक्शन

यह एक द्विभाषिक त्रैमासिक न्यूजलेटर है जिसमें उपभोक्ताओं से सम्बन्धित आलेखों, समाचारों, फैसलों तथा परियोजनागत गतिविधियों का संकलन होता है। इसका उद्देश्य लोगों और परियोजना के नीति निर्माताओं को आवश्यक सूचनाएं उपलब्ध कराना है। इस अवधि में इसके चार अंक मुद्रित हुए।



कन्ज्यूमर डायलॉग

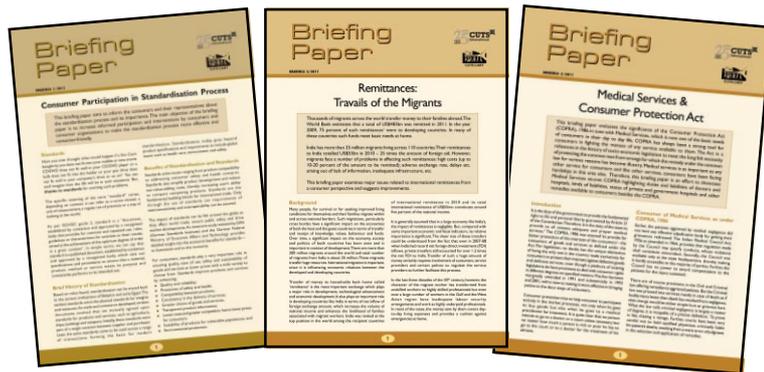
यह एक द्विभाषिक ई-न्यूजलेटर है जिसका प्रकाशन राष्ट्रीय और अन्तर्राष्ट्रीय स्तर तक लोगों तक व्यापक पहुँच बनाने, उपभोक्ता संरक्षण की उभरती हुई व्यवस्था की जानकारी देने और परियोजना की प्रगति रिपोर्ट देने के उद्देश्य से किया जाता है। इसमें भी उपभोक्ता सम्बन्धित आलेख, समाचार और निर्णय प्रकाशित किये जाते हैं। इस अवधि में इसके छः अंक प्रकाशित किए गए। दोनों न्यूजलेटर्स के सभी अंक वेबसाइट पर उपलब्ध है।



ब्रीफिंग पेपर्स

इस अवधि में तीन ब्रीफिंग पेपर्स प्रकाशित किए गए:

1. चिकित्सा सेवाएं और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986: यह ब्रीफिंग पेपर उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986 का मूल्यांकन चिकित्सा सेवाओं के संदर्भ में करता है।
2. मानकीकरण प्रक्रिया में उपभोक्ता की भागीदारी: इस ब्रीफिंग पेपर का उद्देश्य उपभोक्ताओं और उनके प्रतिनिधियों को मानकीकरण की प्रक्रिया और इसके महत्व की जानकारी देना है।



3. धन प्रेषण- प्रवासियों की पीड़ा: यह ब्रीफिंग पेपर अन्तर्राष्ट्रीय धन प्रेषण की समस्याओं का उपभोक्ता की दृष्टि से परीक्षण करता है और सुधार के लिए सिफारिशें करता है।

इन्हें वेबपेज पर देखा जा सकता है।

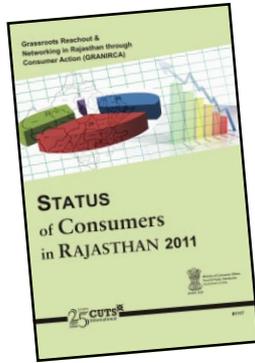
पोस्टर

जागरूकता बढ़ाने के उद्देश्य से उपभोक्ता की समस्याओं को निरूपित करते हुए चार पोस्टरों का प्रकाशन किया गया।



उपभोक्ता की आवाज बुलंद करना: राजस्थान में अगला कदम

इस पैरवी पत्र का मुद्रण परियोजना के दो वर्षों में सरकार के साथ उठाए गए मुद्दों और उनके तौर तरीकों के विषय में नेताओं को जानकारी देने के लिए किया गया। इस पत्र में उल्लेखित नतीजे और अनुशांसाएं क्षेत्रीय शोधों और विभिन्न हितार्थियों के साथ चर्चाओं के माध्यम से सामने आए हैं।



राजस्थान में उपभोक्ताओं की स्थिति, 2011

इस शोध रिपोर्ट में निचले स्तरों पर उपभोक्ताओं की जागरूकता की वास्तविक स्थिति का विश्लेषण है।

वार्षिक प्रगति रिपोर्ट अप्रैल 2010-मार्च, 2011

परियोजना के प्रथम वर्ष की प्रथम वार्षिक प्रगति रिपोर्ट 2010-11 में दो भाषाओं में प्रकाशित हुई जिसमें परियोजना के प्रथम वर्ष की गतिविधियों और परिणामों का संक्षिप्त विवरण है।



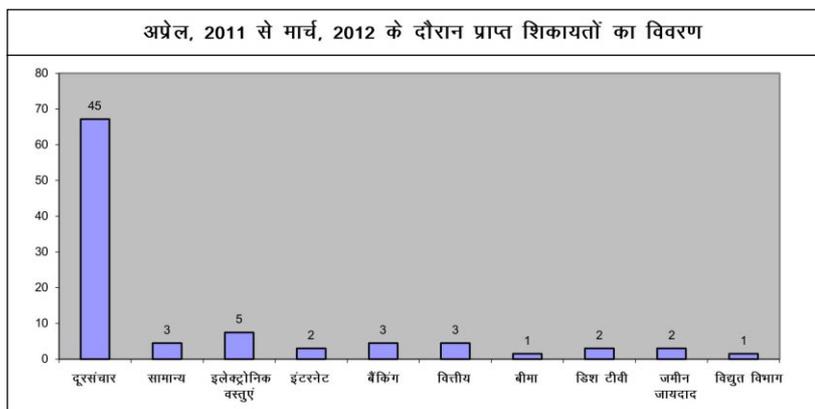
3. अतिरिक्त गतिविधियां

3.1 राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस समारोह

सभी जिला स्तरीय साझेदारों से 24 दिसम्बर, 2011 को राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस मनाने को कहा गया। सबने अलग-अलग तरीके से इसका आयोजन किया। इनमें जन सभा, स्कूली बच्चों की रैली, वाद-विवाद प्रतियोगिता, बच्चों की चित्रकला प्रतियोगिता शामिल थे। 'कट्स' की ओर से दीपक सक्सेना, अमरजीत सिंह और धर्मेन्द्र चतुर्वेदी ने एक राजकीय समारोह में हिस्सा लिया जिसका आयोजन राजस्थान सरकार के खाद्य, नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामलों के मंत्रालय ने किया था।

3.2 शिकायत - निवारण, सूचना और परामर्शी सेवाएं (CHIAS)

पिछले एक दशक से 'कट्स' CHIAS का सेल एक महत्वपूर्ण गतिविधि है। इसे 'ग्रेनिर्का' परियोजना में एक गतिविधि के रूप में राजस्थान के 12 जिलों में शामिल किया गया है। इसका उद्देश्य उपभोक्ता हितों के संरक्षण के लिए अनुकूल माहौल बनाकर उपभोक्ता आंदोलन को निचले स्तरों तक मजबूती प्रदान करना है। प्रथम और द्वितीय वर्षों के दौरान प्राप्त शिकायतों को रेखाचित्रों में दर्शाया गया है। (इसे बाद में जोड़ा जाएगा)



3.3 विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस, 2012 का आयोजन एवं ओरिएन्टेशन-सह-साझेदारों की कार्यशाला सभा

‘कट्स कार्ट’ ने ‘ग्रेनिकार्क’ परियोजना के अन्तर्गत 16 मार्च, 2012 को ‘विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस’ के अवसर पर जयपुर में एक सार्वजनिक समारोह का आयोजन किया। इस समारोह का मुख्य उद्देश्य वित्तीय सेवाओं में सबके लिए सुरक्षित, न्यायपूर्ण और प्रतियोगी बाजारों तक पहुँच की मांग करने तथा अन्तर्राष्ट्रीय उपभोक्ता आंदोलन के प्रति समर्थन प्रकट करने के लिए विश्व भर के उपभोक्ताओं के साथ मेलजोल बढ़ाना था। इस आयोजन में 70 से अधिक प्रतिनिधियों ने हिस्सा लिया, जिनमें शामिल थे:

- भारतीय रिजर्व बैंक के जयपुर स्थित क्षेत्रीय कार्यालय के वरिष्ठ पदाधारी जो बैंकिंग लोकपाल कार्यालय के सचिव भी है।
- राजस्थान सरकार के उपभोक्ता मामलों के विभाग के अधिकारीगण।
- भारतीय स्टेट बैंक, इंडियन ओवरसीज बैंक, साउथ इंडियन बैंक, स्टेट बैंक ऑफ़ बीकानेर एण्ड जयपुर और कोऑपरेटिव बैंक इत्यादि जयपुर स्थित बैंकों के वरिष्ठ प्रबन्धकगण।
- विभिन्न उपभोक्ता संगठनों के प्रतिनिधि।
- राजस्थान से 10 जिला स्तरीय साझेदार।
- उपभोक्ता कार्यकर्ता एवं मीडियाकर्मी।

भारतीय रिजर्व बैंक के उप महाप्रबन्धक तथा बैंकिंग लोकपाल कार्यालय, जयपुर की सचिव के. सुन्दरी इस अवसर पर मुख्य अतिथि थी। संजय झाला, प्रवर्तन अधिकारी, खाद्य विभाग, राजस्थान सरकार तथा जॉर्ज चेरियन, निदेशक, 'कट्स' तथा प्रमुख, 'कट्स कार्ट' इस अवसर पर विशिष्ट वक्ता थे।

ओरिएन्टेशन-सह-साणेदारों की सभा का आयोजन 15 मार्च, 2012 को 'कट्स' कार्यालय में किया गया। इस सभा का मुख्य उद्देश्य द्वितीय वर्ष की गतिविधियों और परिणामों की समीक्षा करना तथा परियोजना के तृतीय और अंतिम वर्ष के लिए गतिविधियों की योजना बनाना था। सभी 12 जिला स्तरीय साझेदारों ने इस आयोजन में हिस्सा लिया। सभा की कार्यवाही औपचारिक उद्घाटन तथा दीपक सक्सेना द्वारा स्वागत भाषण एवं सभा के उद्देश्यों के संक्षिप्त विवरण से शुरू हुई। अपने उद्घाटन सम्बोधन में जॉर्ज चेरियन ने साझेदारों को विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस की बधाई दी और इस परियोजना के महत्व पर प्रकाश डाला। टीम के सभी सदस्यों- दीपक सक्सेना, अमरजीत सिंह, धर्मेन्द्र चतुर्वेदी, अर्जुन कांत झा, अभिमन्यु सिंह एवं जय श्री सोनी ने दिन भर चले ओरिएन्टेशन कार्यक्रम के विभिन्न सत्रों का संचालन किया। तृतीय वर्ष की गतिविधियों की समय सीमा को भी विचार-विमर्श के बाद अंतिम रूप दिया गया।



4. सफल कहानियां

बीमा कंपनी द्वारा दावा अस्वीकृत

यह केस कौशल्या देवी, पत्नी स्व. श्री मोहनलाल शर्मा, दौसा निवासी का भारतीय जीवन बीमा निगम के विरुद्ध है। मोहनलाल शर्मा ने 02 अगस्त, 2008 को भारतीय जीवन बीमा निगम से स्वयं के नाम 'जीवन आनन्द बीमा' नाम की पॉलिसी दो लाख रूपए की 18 वर्षों के लिए ली, जिसकी अर्द्ध वार्षिक किश्त 7,885/- रूपए थी। उन्होंने उक्त बीमा में अपनी पत्नी कौशल्या देवी को उत्तराधिकार के रूप में नामित किया। दूसरी किश्त के भुगतान के बाद अचानक 15 जून, 2009 को बुखार के कारण उनकी मृत्यु हो गई। पति की मृत्यु के बाद कौशल्या देवी ने बीमा कंपनी में बीमा राशि का दावा किया, परंतु कंपनी द्वारा यह कहकर उनका दावा अस्वीकृत कर दिया कि बीमित व्यक्ति की मृत्यु पॉलिसी लेने के आठ महीने और 25 दिन के भीतर हो गई, और इसलिए यह जाँच का मामला है।

जाँच के बाद, बीमा एजेंसी ने सूचित किया कि बीमित व्यक्ति की मृत्यु 'हर्पस सिनप्लेक्स एन्सिफलिटीज' नामक बीमारी से हुई थी, न कि बुखार के कारण। मोहनलाल शर्मा पॉलिसी लेने से पूर्व ही इस बीमारी से पीड़ित थे और उन्होंने इसका इलाज जयपुर में एक अस्पताल में कराया था। बीमित व्यक्ति इस बारे में अच्छी तरह जानता था किंतु पॉलिसी के समय उसने गलत सूचना दी। इसलिए बीमा एजेंसी का नामित को बीमा राशि के भुगतान का दायित्व नहीं बनता, क्योंकि यह मामला जालसाजी का है।

लगातार...

पीड़ित ने इस मामले के संबंध में दौसा में हमारी सहयोगी संस्था के.बी. सोशल वेलफेयर सोसायटी से सम्पर्क किया, जो कि उपभोक्ता अधिकारों के लिए कार्यरत है। मामले को जानने के बाद, जिला उपभोक्ता मंच में वाद दायर करने का निश्चय किया गया। 'ग्रेनिकार्क' परियोजना के हमारे सहयोगी कमलेश कुमार बोहरा ने पीड़ित की ओर से स्वयं लड़ने का निश्चय किया और तीन वर्ष के बाद जिला मंच ने कौशल्या देवी के पक्ष में निर्णय दिया और बीमा एजेंसी से पीड़ित को बीमा राशि नौ प्रतिशत वार्षिक दर से ब्याज सहित देने और 2000 रूपए अदालत शुल्क के साथ दंडित करते हुए देने का आदेश दिया। यह निर्णय 17 मई, 2012 को दिया गया।

बैंक के प्रावधानुसार उपभोक्ता को राशि क्रेडिट

जोधपुर निवासी डॉ. रोशन गहलोत का यूको बैंक, जोधपुर में खाता है। उन्होंने 8 फरवरी, 2012 को पंजाब नेशनल बैंक के ए.टी.एम. से 8000/- निकालने का प्रयास किया, किंतु कुछ तकनीकी खराबी के कारण वो ए.टी.एम. से राशि नहीं निकाल सके, इसके बावजूद उन्होंने जो मिनी स्टेटमेंट प्राप्त किया, उसमें 8000/- की राशि उनके खाते में डेबिट दर्शाई गई थी। रात को हुई इस घटना के तुरंत बाद डॉ. गहलोत हमारे जिला पार्टनर तेजवीर चौधरी, नेटिव इन्स्टीट्यूट ऑफ़ डेजर्ट अवेयरनेस एण्ड नोलेज सोसायटी (निदान), जोधपुर को सूचित किया। उन्होंने उसे दोनों बैंको को सूचित करने और शिकायत दर्ज कराने को कहा, परंतु ऑनलाईन फेल होने के कारण ऐसा नहीं हो सका। दूसरे दिन 9 फरवरी, 2012 को वे स्वयं बैंक गये और इस बारे में बताया।

संस्था द्वारा डॉ. गहलोत को सूचित किया गया कि बैंक के प्रावधान के अनुसार 12 दिन के भीतर डेबिट की गई राशि क्रेडिट हो जाएगी। यदि बैंक ऐसा नहीं करता है तो उपभोक्ता मंच में वाद दायर कर सकते हैं। संस्था के प्रयासों के बाद, 12 दिन के अंदर, अर्थात् 20 फरवरी, 2012 को उक्त डेबिट की गई राशि डॉ. गहलोत के खाते में क्रेडिट कर दी गई।

5. नेटवर्किंग और प्रतिनिधित्व

- 'कट्स' इन्टरनेशनल के निदेशक जॉर्ज चेरियन ने 'आने वाले कल के उपभोक्ताओं का सशक्तिकरण' विषय पर 3 मई से 6 मई, 2011 को हाँगकांग में आयोजित 19वीं उपभोक्ता अन्तर्राष्ट्रीय विश्व कांग्रेस और आम सभा में 'कट्स' का प्रतिनिधित्व किया। चेरियन ने 'वित्तीय उपभोक्ता संरक्षण संस्थाओं' और भारत में वित्तीय क्षेत्र की नियामक संस्थाओं की उपस्थिति पर प्रस्तुतिकरण दिया।
- 'ग्रेनिका' टीम के सदस्यों ने राजस्थान सरकार के खाद्य एवं उपभोक्ता मामलों के विभाग द्वारा जयपुर में आयोजित कार्यशाला में हिस्सा लिया जिसका विषय 'गैर-पी.डी.एस. सामग्री' थी।
- दीपक सक्सेना ने 18-19 जून, 2011 को उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के संभावित संशोधन विषय पर आयोजित कार्यशाला में हिस्सा लिया। कार्यशाला का आयोजन भारतीय उपभोक्ता संघ, चेन्नई ने और इसका प्रायोजन भारतीय लोक प्रशासन संस्थान ने किया।
- इस वर्ष की अवधि में 'ग्रेनिका' टीम के सदस्यों ने दूरसंचार सेवा प्रदाताओं द्वारा जयपुर में आयोजित खुली सभाओं में रिसोर्स एजेंसी की हैसियत से सक्रिय भागीदारी की।
- इस अवधि में 'ग्रेनिका' टीम के सदस्यों ने राजस्थान सरकार के खाद्य, नागरिक आपूर्ति और उपभोक्ता मामलों के विभाग द्वारा प्रत्येक माह के तीसरे गुरुवार को आयोजित मासिक फीडबैक सभाओं में भी सक्रिय रूप से हिस्सा लिया।
- 'ग्रेनिका' टीम के सदस्यों ने भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण के द्वारा आयोजित खुली परिचर्चा में भी हिस्सा लिया। इसका विषय उपभोक्ताओं से सम्बन्धित मामले थे। दूरसंचार उपभोक्ता अब आगे बढ़कर अपनी शिकायत दर्ज कराते हैं और क्षतिपूर्ति की मांग भी करते हैं।

- जॉर्ज चेरियन ने 25 नवम्बर, 2011 को चंडीगढ़ में आयोजित उपभोक्ता समन्वय परिषद् की सभा में 'कट्स' का प्रतिनिधित्व किया। उन्होंने 'सुशासन के प्रतिरूपों' पर एक प्रस्तुति भी दी।
- भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण के दूरसंचार उपभोक्ता शिक्षण और संरक्षण कोष के उपयोग में बनी समिति का सदस्य होने की हैसियत से जॉर्ज चेरियन ने 11 अप्रैल, 2011 और 21 अक्टूबर, 2011 को इसकी बैठकों में हिस्सा लिया जिसका आयोजन नई दिल्ली में किया गया था।

अन्य उपभोक्ता सम्बन्धित गतिविधियां

- अमरजीत सिंह ने अमृत लाल साहा के उपभोक्ता समन्वय परिषद के अध्यक्ष पद की शपथ लेने के उपलक्ष्य में 20 दिसम्बर, 2011 को नई दिल्ली में आयोजित सभा में हिस्सा लिया।
- दीपक सक्सेना ने 23 दिसम्बर, 2011 को मुम्बई में 26वीं सेबी निवेशक संघ की सभा में भाग लिया।
- अमरजीत सिंह ने अक्टूबर, 2011 में शिमला में आयोजित भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा प्रायोजित 'उपभोक्ता जागरूकता कार्यशाला' में भाग लिया।
- दीपक सक्सेना और अमरजीत सिंह ने 26 दिसम्बर, 2011 को भारतीय दूरसंचार नियामक प्राधिकरण द्वारा उत्तरी प्रक्षेत्र के लिए उपभोक्ता शिक्षण पर आयोजित एक क्षेत्रीय कार्यशाला में भाग लिया।
- अभिमन्यु सिंह ने 30 दिसम्बर, 2011 को जयपुर में सेबी के निवेशक हेल्पलाईन के शुभारम्भ समारोह में भाग लिया।
- 'ग्रेनिका' टीम ने 2011 में विभिन्न दूरसंचार कंपनियों द्वारा आयोजित उपभोक्ता शिक्षण कार्यशालाओं में सक्रिय रूप से भागीदारी की।

6. भावी कार्य योजना

यह सुनिश्चित करने के लिए कि परियोजना साझेदारों द्वारा अर्जित जानकारी और अनुभव परियोजनागत जिलों में परियोजना के परे जाकर भी उपयोगी हो सकें, 'कट्स' अपने साझेदार संगठनों को इस बात के लिए प्रोत्साहित करने का प्रयास कर रहा है कि वे विशिष्ट उपभोक्ता मुद्दों पर लागू किए जाने योग्य परियोजनाओं की परिकल्पना लेकर सामने आएँ। 'कट्स' अपने साझेदार संगठनों को इन परियोजनाओं को आगे ले जाने और ऐसी पहलों को समर्थन देने वाले विकास साझेदारों की पहचान करने में सहायता देगा।

'कट्स' के शिकायत-निवारण, सूचना और परामर्शी सेवाएं पहल को राजस्थान के 12 जिलों में एक गतिविधि के रूप में शामिल किया गया। इसका उद्देश्य उपभोक्ता हितों के संरक्षण हेतु एक अनुकूल माहौल बनाकर राज्य में उपभोक्ता आंदोलन की जड़े मजबूत करना है। इसके फलस्वरूप राष्ट्रीय हित की भी अभिवृद्धि होगी। इस पहल को व्यापक समर्थन मिला है। इसलिए इस मॉडल को राज्य के अन्य जिलों में भी दोहराया जाएगा। साथ ही, वर्तमान शिकायत-निवारण, सूचना और परामर्शी सेवाएं को बनाए रखने के प्रयास भी किए 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 अपार्टमेंट्स 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 वेबसाईट: 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: smahilasansthan@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, 2011-12 का ब्यौरा

जिला		जन संवाद- 1	जन संवाद- 2	जन संवाद- 3	जन संवाद- 4	भागीदार
अलवर	दिनांक	अप्रैल 22	मई 28	नवम्बर 07	नवम्बर 14 व 20	193
	भागीदार	49	60	39	45	
बांसवाड़ा	दिनांक	मई 04	जून 02	नवम्बर 09	नवम्बर 16	146
	भागीदार	29	53	30	31	
बूंदी	दिनांक	अप्रैल 28	..	नवम्बर 12	नवम्बर 17	194
	भागीदार	63	..	80	51	
चित्तौड़गढ़	दिनांक	मई 03	मई 27	नवम्बर 09	नवम्बर 10	125
	भागीदार	37	41	19	28	
चूरू	दिनांक	अप्रैल 26	जून 11	नवम्बर 13	नवम्बर 22	171
	भागीदार	59	52	32	28	
दौसा	दिनांक	अप्रैल 29	मई 25	नवम्बर 04	नवम्बर 23	188
	भागीदार	46	60	45	37	
धौलपुर	दिनांक	अप्रैल 29	मई 31	नवम्बर 10	नवम्बर 19	211
	भागीदार	56	66	30	59	
जालोर	दिनांक	मई 04	मई 28	नवम्बर 11	नवम्बर 16	223
	भागीदार	35	65	63	60	
जोधपुर	दिनांक	मई 03	मई 23	नवम्बर 12	नवम्बर 19	202
	भागीदार	51	58	47	46	
कोटा	दिनांक	अप्रैल 27	जून 02	नवम्बर 12	नवम्बर 19	223
	भागीदार	52	55	68	51	
सीकर	दिनांक	अप्रैल 25	मई 29	नवम्बर 05	नवम्बर 12	345
	भागीदार	82	103	75	85	
टोंक	दिनांक	अप्रैल 22	मई 31	नवम्बर 14	नवम्बर 15	179
	भागीदार	52	51	37	39	
	योग	611	664	562	560	2397

परिशिष्ट द मीडिया

Experts complain of deprivation of consumer rights in finance sector

Poor awareness, lack of accessibility exists among consumers of banking sector

Special Correspondent

JAIPUR: Financial experts and bankers who assessed the status of consumer protection in the financial sector have termed access an affordability of financial services as still a dream in the country. In this modern era when the global economy adds around 1.5 crore consumers of financial services every year, awareness of their rights was slow, it was pointed out.

"Better terms, conditions"

Speaking on the occasion of World Consumer Day, Jaipur circle Bank of India General Manager S.N. Panda said that the problem

"Poor, migrants, marginalised struggle to open bank account in absence of proper identification"

... people use ATM, debit cards in India, insurance: 2009 study

and professional experience in the legal field and emphasised behavioural aspect of consumer and service-provider relationships and constraints due to ignorance. The banking sector needs to show more responsibility

उपभोक्ता जागरूक जनसंवाद आयोजित

टॉक एमएमएम शिक्षण एवं जनसेवा संस्था खोजा बावड़ी की ओर से झिलाई गांव में उपभोक्ताओं को जागरूक करने के लिए प्रथम

जिला स्तरीय जनसंवाद कार्यक्रम का आयोजन

जागरूक उपभोक्ता आगे आएँ

भारत न्यूज | वित्तोद्गार

जिले में उपभोक्ता आंदोलन का आतंकरण बनाने के लिए शिक्षित उपभोक्ता के

मुख्य उद्देश्य ग्रामीण क्षेत्रों में जागृति का वातावरण रचनात्मक स्तर पर उपभोक्ता मूह तैयार करना है जिससे भोक्ता को उचित सलाह व मिल सके। अधिवक्ता गर्ग ने अधिनियम की देकर उपभोक्ताओं को कर शोषण का मुकाबला र प्रेरित किया। कार्यक्रम कांत झा ने परियोजना नगनों की जानकारी उपभोक्ता पहलूमिक

उपभोक्ताओं के लिए बेहतर वित्तीय सेवा पर कार्यशाला

कार्यालय संवाददाता

अलवर, 15

संगठन शुभम महि की ओर से विश्व

जागरूकता से होगी हितों की रक्षा

नगर संवाददाता, सीकर.

अधिकारों पर प्रकाश डाला तथा एडवोकेट सुशीला जाखड़, सेवानिवृत्त एक्सईएन सरदार अवतारसिंह, सत्यनारायण

ग्राहकों को जागरूक करें

भारत न्यूज

और खरीदते समय बिल प्राप्त करना चाहिए। अध्यक्ष रमाशंकर दीक्षित ने उपभोक्ताओं को उनके हितों के लिए

सामाजिक विकास समिति द्वारा उपभोक्ता संवाद गोष्ठी

धौलपुर। सामाजिक विकास समिति के द्वारा कटस जयपुर एवं उपभोक्ता मामले विकास भारत सरकार के सौजन्य से उपभोक्ता संवाद का आयोजन सैपक रोड स्थित गावड़ी पैलेस में किया गया। कार्यक्रम के प्रारंभ में सामाजिक विकास समिति के अध्यक्ष राकेश परमार ने उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम एवं उपभोक्ता कर्तव्यों की जानकारी दी। साथ ही उपभोक्ताओं से जागरूक रहने पर बल दिया। कटस कार्यक्रम के अधिकारी अमरजीत सिंह ने उपभोक्ताओं को बीमा लोकपाल, बैंकिंग, जवाहरसिंह जाखड़ का अध्यक्षता में

उपभोक्ता हितों से जुड़े कानूनों की जानकारी, जागरूकता के प्रयास

वार्षिक प्रगति प्रतिवेदन 2011-12

GOYAL DINESH & ASSOCIATES
CHARTERED ACCOUNTANTS
C-97, JANPATH, LALKOTHI, JAIPUR-302015
PHONE-2740583 : E MAIL-taxessindia@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 2012 and the annexed Income & Expenditure Account for the year ended 31st March 2012, 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 , 2012 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 2012.

Place: Jaipur
Dated:

12.8 SEP 2012

For Goyal Dinesh & Associates
Chartered Accountants



Dinesh
Dinesh Kumar Goyal
(Partner)
MN 072959

Consumer Unity & Trust Society, Jaipur

Balance Sheet as at 31st March, 2012

				Amount in 'Rs'			
Figures as at 31.03.2011	Liabilities	Sch.	Figures as at 31.03.2012	Figures as at 31.03.2011	Assets	Sch.	Figures as at 31.03.2012
30,40,395.50	Corpus Fund		30,40,395.50	1,67,02,673.12	Fixed Assets	"C"	2,05,96,850.12
0.00	Corpus (Article 51A)		1,00,000.00	5,79,83,260.31	Cash & Bank	"D"	49,90,337.72
38,40,084.47	Capital Reserve		69,46,659.47	83,98,403.56	Advances & Deposits	"E"	67,15,189.96
6,14,10,643.03	Grant In Aid (Net)	"A"	55,01,271.73	8,87,885.11	Income Exp. A/c B/f	8,87,885.11	
1,27,51,480.10	Depreciation Fund B/f		1,27,51,480.10		Add: For the year	10,44,249.02	19,32,134.13
	Add: Addition during the year		24,77,015.13				
	Less: Dep. On sold/dispensed assets		10,39,354.00	1,41,89,141.23			
2,00,000.00	Employee Welfare Fund		2,00,000.00				
27,29,619.00	Sundry Creditors	"B"	42,57,044.00				
8,39,72,222.10			3,42,34,511.93	8,39,72,222.10			3,42,34,511.93

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



(Signature)
Dinesh K. Goyal

Partner
M N 72959

Jaipur
Dated

2.8 SEP 2012

For Consumer Unity & Trust Society

(Signature) *(Signature)*
Secretary General Treasurer

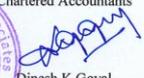
Consumer Unity & Trust Society, Jaipur
Income & Expenditure A/C for the year ended on March 31,2012

						Amount in 'Rs.'	
Previous year	Expenditure	Ann.	Current year	Previous year	Income	Ann.	Current year
2,26,88,094.00	To Salary & Honorarium	"A"	2,85,15,795.00	5,000.00	By Donations & Contributions		0.00
4,85,27,073.56	To Research & Investigation	"B"	3,86,81,011.72	19,138.50	By Contribution for Publication		48,752.00
1,77,20,811.99	To Seminar & Workshop	"C"	2,23,18,918.70	10,19,00,841.27	By Grant in Aid(Utilised)		11,38,55,397.10
1,03,67,267.95	To Other Costs	"D"	1,50,24,747.12	20,65,126.02	By Interest received	"G"	22,11,275.77
21,13,191.00	To Training & Networking	"E"	75,09,621.98	2,95,337.00	By Membership Fees		65,000.00
22,85,149.00	To Publication	"F"	29,91,942.39	3,21,928.00	By Miscellaneous Income	"H"	2,94,378.15
6,99,452.97	To Depreciation		24,77,015.13	0.00	By Excess of Expenditure over Income		10,44,249.02
2,06,330.32	To Excess of Income over exp.		0.00				
10,46,07,370.79			11,75,19,052.04	10,46,07,370.79			11,75,19,052.04

Significant Accounting Policies and notes on Accounts Sch. F

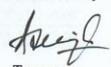
AUDITORS' REPORT

In terms of our report of even date annexed hereto

For Goyal Dinesh & Associates
Chartered Accountants

Dinesh K Goyal
Partner
MN 72959
Jaipur
Dated



For Consumer Unity & Trust Society

Secretary General

Treasurer

2.8 SEP 2012

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 09/01/2010 No. 0-11011/23/2007-CWF

Statement of Expenditure for the Financial Year 2011-12

in INR

S. No.	Activity	Balance b/f	Expenses April'11 to March'12	Balance c/f
1	2	3	4	5(3-4)
	Total Personnel cost	1,044,600.00	574,800.00	469,800.00
1.1	Project Coordinator/Asst Project Coordinator @ 35000	735,000.00	420,000.00	315,000.00
1.2	Honorarium to District Project Partners @ 1075 X 12	309,600.00	154,800.00	154,800.00
	II. Programme Costs	3,174,138.00	1,512,886.00	1,661,252.00
2.1	State Launch cum Partners' Orientation	651.00	-	651.00
2.2	Field Research (25,000 x 3 years)	43,500.00	25,438.00	18,062.00
2.3	Printing & Distribution of the Research Document	52,150.00	41,706.00	10,444.00
2.4	Public Hearings/Outreach Meetings @ 2 rounds X Rs. 15,000	716,608.00	298,233.00	418,375.00
2.5	Media Workshops at District @ Rs. 15,000 X12	243,588.00	175,551.00	68,037.00
2.6	State Level Feedback Roundtable @ Rs.75, 000	156,060.00	49,554.00	106,506.00
2.7	District Level Workshops @ 20,000x12	458,896.00	244,452.00	214,444.00
2.8	Advocacy, Networking & Representation	156,275.00	46,742.00	109,533.00
2.9	Printing & Distribution of Newsletters (e- newsletters @ 5,000 and Newsletter @ 50,000)	396,500.00	148,950.00	247,550.00
2.10	Printing & Distribution of Briefing Papers @ Rs. 25,000x3	147,612.00	39,476.00	108,136.00
2.11	Printing & Distribution of the Advocacy Document, including final report	200,000.00	26,900.00	173,100.00
2.12	Printing & Distribution of the Training Manual (3000 copies x Rs. 150/-)	304,100.00	204,374.00	99,726.00
2.13	Monitoring by SCU (1,00,000 x 3 years)	198,198.00	169,653.00	28,545.00
2.14	Evaluation (mid term & final)	100,000.00	41,857.00	58,143.00
	Total	4,218,738.00	2,087,686.00	2,131,052.00
2.15	Overheads	93,427.00	132,305.00	(38,878.00)
	Grand Total	4,312,165.00	2,219,991.00	2,092,174.00
	CUTS Contribution	692,440.00	483,222.60	209,217.40
	Grants Received (Recived Rs.38,15,830- Rs,196,105 Opening Balance)	3,619,725.00	1,736,768.40	1,882,956.60

E&OE

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