

“ग्रासरूट रीचआउट एण्ड नेटवर्किंग इन राजस्थान थ्रू कन्ज्यूमर एक्शन”
(ग्रैर्निका परियोजना)



प्रश्नावली

घोषणा

इस उपभोक्ता सर्वे का मुख्य उद्देश्य कन्ज्यूमर यूनिटी एण्ड ट्रस्ट सोसायटी (कट्स इन्टरनेशनल) द्वारा उपभोक्ता मामले विभाग, उपभोक्ता मामले, खाद्य एवं सार्वजनिक वितरण मंत्रालय, भारत सरकार के सहयोग से संचालित परियोजना 'ग्रैर्निका' के तहत जिला स्तर पर उपभोक्ता संरक्षण हेतु जिम्मेदार सम्बन्धित एजेंसियों/संस्थाओं के स्तर एवं कार्यकुशलता का आंकलन करना है।

उत्तरदाताओं के दृष्टिकोण/विचारों को किसी भी अधिकारिता द्वारा किसी भी स्तर पर चुनौती नहीं दी जाएगी। अतः उत्तरदाताओं से निवेदन है कि वे अपने विचार एकदम स्पष्ट रूप से व्यक्त करें।

अधिक जानकारी के लिए सम्पर्क करें:

दीपक सक्सेना (93513 66827)/अमरजीत सिंह (98290 15812)

'कट्स' सेंटर फॉर कन्ज्यूमर एक्शन, रिसर्च एण्ड ट्रेनिंग (कट्स-कार्ट)

डी- 222, भास्कर मार्ग, बनीपार्क, जयपुर- 302 016, भारत

दूरभाष: 91-5133259, 2282821 / 2282482

फैक्स: 91-141-4015395

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

वेबसाईट: <http://www.cuts-international.org/cart>

प्रोजेक्ट वेबसाईट: <http://www.cuts-international.org/cart/Granirca>

1. जिला उपभोक्ता विवाद निवारण मंच कार्यालय

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
1.	क्या वर्तमान में जिला उपभोक्ता विवाद निवारण मंच में सभी पदाधिकारी (सदस्य) मौजूद हैं? यदि हाँ, तो कृपया उनके नाम बताएं— अध्यक्ष पुरुष सदस्य महिला सदस्य 1.1 यदि एक अथवा दो सदस्य नहीं हैं, तो क्या मंच की कार्यवाही प्रभावित हो रही है? 1.2 क्या दो सदस्य मंच की कार्यवाही और निर्णय निष्पादन में रुचि से भाग लेते हैं?	हां/नहीं हां/नहीं हां/नहीं हां/नहीं हां/नहीं	
2.	वर्ष 2008–2009 के दौरान मंच में कुल कितने मामले दायर किये गये?		
3.	उक्त दायर मामलों में से निर्धारित अवधि 90 अथवा 150 दिन की अवधि में कितने मामलों का निपटारा हुआ?		
4.	1. यदि नहीं, तो निर्धारित अवधि में मामलों के निपटारे में विलम्ब के क्या कारण हैं? 1. अध्यक्ष/सदस्य का रिक्त पद 2. स्टाफ की कमी 3. आधारभूत संसाधनों की कमी 4. वकील/पक्षकार द्वारा स्थगन लेना 5. लेब टेस्टिंग में विलम्ब 6. अन्य कारण (कृपया स्पष्ट करें)	(कृपया उचित के सही का चिन्ह लगाएं)	
5.	क्या पीड़ित उपभोक्ता, पंजीकृत उपभोक्ता संगठन, सरकारी निकाय भी वकीलों के अतिरिक्त मामले दायर करते हैं? यदि हां, इन मामलों का कुल प्रतिशत कितना होगा?	हां/नहीं	
6.	उत्तरदाता का विवरण: नाम: पद नाम: पता: फोन नं.: ईमेल:		

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
7.	सर्वेकर्ता का विवरण: नाम: संगठन: साक्षात्कार की तिथि: हस्ताक्षर:		

2. जिला कलेक्टर कार्यालय

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
1.	क्या आपके जिले में जिला उपभोक्ता संरक्षण समिति अस्तित्व में है (उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम के अनुसार)	हां/ नहीं	
2.	यदि हां, तो उसके सदस्य कौन हैं? विवरण दें		
3.	यदि यह अस्तित्व में नहीं है, तो इसके क्या कारण हैं?		
4.	क्या आप सोचते हैं कि आपके जिले में जिला उपभोक्ता संरक्षण समिति स्थापित/ सक्रिय होनी चाहिए?	हां/ नहीं	
5.	क्या आपके जिले में उपभोक्ता क्लबों के लिए जिला स्तरीय समन्वय समिति सक्रिय है?	हां/ नहीं	
6.	आपके जिले में कितने उपभोक्ता क्लब स्थापित हैं?		
7.	वर्ष 2008-2009 के दौरान उपभोक्ता क्लबों को कितनी वित्तीय सहायता प्रदान की गई?		
8.	क्या आपके जिले में वर्ष 2008-09 में राष्ट्रीय उपभोक्ता दिवस मनाया गया?	हां/ नहीं	
9.	क्या वर्ष 2009 व 2010 में विश्व उपभोक्ता अधिकार दिवस मनाया गया?	हां/ नहीं	
10.	यदि हां तो उनमें कुल प्रतिभागी कितने थे?		
11.	क्या आप सोचते हैं कि उपभोक्ता क्लब योजना तार्किक है और उपभोक्ता जागरूकता बढ़ाने में यह परियोजना जारी रहना चाहिए?	हां/ नहीं	
12.	क्या वर्ष 2008-2009 में जिले से किसी उपभोक्ता कार्यकर्ता/संगठन को कोई पुरस्कार या प्रशंसा पत्र दिया गया?	हां/ नहीं	
13.	यदि हां, तो उनकी सूची उपलब्ध कराएं।		
14.	उत्तरदाता का विवरण: नाम: पद नाम: पता: फोन नं.: ईमेल:		

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
15.	सर्वेकर्ता का विवरण: नाम: संगठन: साक्षात्कार की तिथि: हस्ताक्षर:		

3. जिला रसद अधिकारी कार्यालय

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
1.	क्या जिले में जिला रसद अधिकारी नियुक्त है?	हां/ नहीं	
2.	यदि हां, तो उसका नाम, पता व सम्पर्क विवरण दें।		
3.	वर्ष 2008–2009 के दौरान जिला रसद अधिकारी द्वारा कितनी शिकायतें प्राप्त की गईं?		
4.	उनमें से कितनी शिकायतों का निपटारा हुआ?		
5.	वर्ष 2008–2009 के दौरान सार्वजनिक वितरण प्रणाली के डीलरों के विरुद्ध कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं?		
6.	वर्ष 2008–2009 के दौरान कितने सार्वजनिक वितरण प्रणाली के डीलरों के लाईसेंस निरस्त किये गये या नोटिस दिये गये?		
7.	वर्ष 2008–2009 के दौरान कितनी गैस एजेंसियों/ डीलरों के विरुद्ध शिकायतें प्राप्त हुईं?		
8.	उपभोक्ता शिकायतों के आधार पर वर्ष 2008–2009 के दौरान कितनी गैस एजेंसियों के लाईसेंस निरस्त किये गये या नोटिस दिये गये? या उनके खिलाफ दायर मामलों की संख्या?		
9.	क्या वर्ष 2008–2009 के दौरान जिले में उपभोक्ताओं को निःशुल्क विधिक सहायता हेतु कोई राशि उपलब्ध कराई गई?	हां/ नहीं	
10.	यदि हां, तो कितनी राशि किन उपभोक्ताओं को? कृपया विवरण दें।		
11.	क्या आपके जिले में वर्ष 2008–2009 के दौरान किसी उपभोक्ता संगठन को राज्य उपभोक्ता कल्याण निधि के तहत सहायता उपलब्ध कराई गई?	हां/ नहीं	
12.	यदि हां, तो लाभार्थी संगठनों की सूची एवं उन्हें उपलब्ध कराई सहायता का नीचे लिखितानुसार विवरण दें: अ. सीमित वित्तीय योजना ब. उपभोक्ता क्लबों की निगरानी स. अन्य		

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
13.	उत्तरदाता का विवरण: नाम: पद नाम: पता: फोन नं.: ईमेल:		
14.	सर्वेकर्ता का विवरण: नाम: संगठन: साक्षात्कार की तिथि: हस्ताक्षर:		

4. जिला औषधि निरीक्षक कार्यालय

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
1.	क्या जिले में औषधि निरीक्षक नियुक्त हैं?	हां/ नहीं	
2.	यदि हां, तो उसका नाम, पता व सम्पर्क विवरण दें।		
3.	वर्ष 2008–2009 के दौरान जिला औषधि निरीक्षक द्वारा कितनी शिकायतें प्राप्त की गईं?		
4.	उनमें से कितनी शिकायतों का निपटारा हुआ?		
5.	वर्ष 2008–2009 में कितनी औषधियों/दवाईयों के नमूने लिये गये?		
6.	नमूनों का विश्लेषण क्या था? पास नमूनों की संख्या: फेल नमूनों की संख्या: परिणाम का इंतजार:		
7.	जिले में आपकी प्रयोगशाला कहां स्थापित है?		
7.1	यह कब स्थापित हुई थी?		
7.2	पिछली अपग्रेडेशन की तिथि?		
7.3	विश्लेषण हेतु नमूने लेने के पश्चात् आंकलन हेतु कितना समय लगता है? एक सप्ताह से कम एक सप्ताह से अधिक		
8.	फेल नमूनों के मामले में क्या कार्यवाही की गई?		
9.	वर्ष 2008–2009 के दौरान औषधि विक्रेताओं के विरुद्ध कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं?		
10.	उपभोक्ता शिकायतों के आधार पर वर्ष 2008–2009 के दौरान कितने औषधि विक्रेताओं के लाईसेंस निरस्त किये गये या नोटिस दिये गये?		
11.	उत्तरदाता का विवरण: नाम: पद नाम: पता: फोन नं.: ईमेल:		

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
12.	सर्वेकर्ता का विवरण: नाम: संगठन: साक्षात्कार की तिथि: हस्ताक्षर:		

**5. मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी अथवा
उप मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी कार्यालय**

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
1.	क्या जिले में मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी एवं उप मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी नियुक्त है?	हां/ नहीं	
2.	यदि हां, तो उसका नाम, पता व सम्पर्क विवरण दें।		
3.	वर्ष 2008-2009 में खाद्य वस्तुओं में मिलावट से सम्बन्धित कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं?		
4.	उनमें से कितनी शिकायतों का निपटारा हुआ?		
5.	वर्ष 2008-2009 में कितने खाद्य पदार्थों के नमूने लिये गये?		
6.	नमूनों का विश्लेषण क्या था? पास नमूनों की संख्या: फेल नमूनों की संख्या: परिणाम का इंतजार:		
7.	फेल नमूनों के मामले में क्या कार्यवाही की गई?		
8.	वर्ष 2008-2009 में खाद्य वस्तुओं में मिलावट के कितने मामले पंजीकृत हुए?		
9.	उत्तरदाता का विवरण: नाम: पद नाम: पता: फोन नं.: ईमेल:		
10.	सर्वेकर्ता का विवरण: नाम: संगठन: साक्षात्कार की तिथि: हस्ताक्षर:		

6. बाट व माप निरीक्षक कार्यालय

प्र.सं.	प्रश्न	उत्तर	अन्य टिप्पणी (यदि हों)
1.	क्या जिले में बाट व माप निरीक्षक नियुक्त हैं?	हां/ नहीं	
2.	यदि हां, तो उसका नाम, पता व सम्पर्क विवरण दें।		
3.	वर्ष 2008–2009 के दौरान बाट व माप निरीक्षक द्वारा कितनी शिकायतें प्राप्त की गईं?		
4.	उनमें से कितनी शिकायतों का निपटारा हुआ?		
5.	वर्ष 2008–2009 में कितने बाट व माप के नमूने लिये गये?		
6.	नमूनों का विश्लेषण क्या था? पास नमूनों की संख्या: फेल नमूनों की संख्या: परिणाम का इंतजार:		
7.	फेल नमूनों के मामले में क्या कार्यवाही की गई?		
8.	वर्ष 2008–2009 के दौरान बाट व माप विक्रेताओं के विरुद्ध कितनी शिकायतें प्राप्त हुईं?		
9.	उपभोक्ता शिकायतों के आधार पर वर्ष 2008–2009 के दौरान कितने विक्रेताओं के लाईसेंस निरस्त किये गये या नोटिस दिये गये?		
10.	उत्तरदाता का विवरण: नाम: पद नाम: पता: फोन नं.: ईमेल:		
11.	सर्वेकर्ता का विवरण: नाम: संगठन: साक्षात्कार की तिथि: हस्ताक्षर:		