

# ગ્રાહક શિક્ષણ

પ્રશિક્ષક તાલીમ નિયમસંગ્રહ

વોલ્યુમ-૪

ગ્રાહક કલ્યાણ યોજનાઓ

અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ,  
ગુજરાત સરકાર.



સર્વ હક અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકારને અધીન  
પ્રકાશક: ગુજરાત સરકાર.

## અનુક્રમણિકા

### પ્રસ્તાવના:

૧. ગ્રાહક સુરક્ષામાં સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો
૨. ગ્રાહક મંડળોને લગતી યોજના
૩. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર
૪. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર

## પ્રસ્તાવના

કેટલાય વર્ષોથી ગ્રાહક સુરક્ષાની પધ્ધતિ ઘણીબધી રીતે પ્રગટ થઇ છે. વૈશ્વીકરણનો ધ્યેય ધરાવતી સંચાર ટેકનોલોજી અને મુક્ત આર્થિક નીતિઓમાં આવેલી ક્રાંતિકારી ઊંચાઇઓને અનુસરીને ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ના અધિનિયમન બાદ, આપણે આપણી જરૂરિયાતો, જીવનશૈલી, વર્તનવ્યવહાર, હકો અને જવાબદારીઓ પ્રત્યેની કાળજી અને ગ્રાહક-અભિગમોમાં નાટકીય પરિવર્તન અનુભવ્યું છે. ભારત જેવા દેશમાં આ પ્રશ્નો વધુ જટિલ બન્યા છે. જે ગ્રાહક શોષણના જોખમનો અસરકારક રીતે ઉકેલ લાવવા માટે ઉત્કૃષ્ટ પ્રકારના વૈકલ્પિક ઉકેલો અપનાવવા માટે ખૂબ સારા પ્રમાણમાં ચર્ચાગોષ્ઠિ માગી લે છે.

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬થી રાષ્ટ્રીય, રાજ્ય અને જિલ્લા સ્તરે ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદોની રચનાની જોગવાઈ કરી છે. આ પરિષદો એવા સભ્યોથી બનતી હોય છે કે જેઓ પોતે બિનસરકારી સંસ્થાઓ, ઉદ્યોગો, ધંધા, સરકારી તંત્રો સાથે સંકળાયેલા ગ્રાહક કાર્યકરો હોય અને ગ્રાહક જાગૃતિમાં નિષ્ણાત હોય તેમજ ગ્રાહક શિક્ષણના ક્ષેત્રમાં કામ કરતા શિક્ષણવિદ્દ હોય.

સાંપ્રત યુગમાં, ગ્રાહકની પસંદગી પર પ્રભાવ અને પ્રલોભનની ઉચ્ચ પ્રકારની કલાનો ઉપયોગ કરતા સમૂહ વિજ્ઞાપનોની વ્યાપક અસર છે. નિરક્ષર, અણસમજ અને ભોળા ગ્રાહકોને કોઈ ચોક્કસ પ્રોડક્ટ સલામતી, ગુણવત્તા અને ક્ષમતાના જરૂરી ધોરણો ધરાવે છે કે કેમ તેની જાણકારી કે સૂઝ હોતી નથી અથવા તો પ્રોડક્ટની ખરેખર કિંમતની પણ જાણકારી હોતી નથી. કોઈ ખાદ્ય પ્રોડક્ટ પોતાના શરીરની પોષક જરૂરિયાતો પરિપૂર્ણ કરે છે કે કેમ તે પણ જાણમાં નથી હોતું. ગ્રાહકોના દરજ્જાને ધ્યાનમાં લીધા વગર એવા ગ્રાહકોને તાલીમ કાર્યક્રમો મારફત આવી જાણકારી આપીને સંબંધિત અધિનિયમ અને તેને સંલગ્ન નિયમો હેઠળ જોગવાઈ કરેલા ગ્રાહક સુરક્ષા વ્યવસ્થાતંત્ર વિશે તેમને શિક્ષણ પૂરું પાડવાનો છે. માલના ઉત્પાદકો અને સેવા પૂરી પાડનારાઓ પર કાનૂની પ્રભાવ અને આર્થિક દબાવના પ્રયાસ થકી ગ્રાહકોને પોતાના હિતોની સુરક્ષા માટે સંસ્થાકીય સહાયની જરૂર હોય છે જે ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ અને ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદોના રૂપમાં ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ હેઠળ યોગ્ય રીતે પૂરી પાડવામાં આવે છે.

ભારતીય અર્થતંત્રે વિકસિત અર્થતંત્રો જેટલી જ વિવિધ પ્રકારની પ્રોડક્ટ અને સેવાઓ પોતાના બજારમાં હાંસલ કરી છે. પેક કરેલા ખાદ્ય અને મીઠાઈઓ, બ્રાન્ડેડ વસ્ત્રો, વીજ અને વીજાણુ ઉપકરણો અને અન્ય FMCG પ્રોડક્ટોએ કરીયાણા અને છૂટક વેપારના પરંપરાગત ધંધાકીય પર્યાવરણમાં સ્થાન જમાવ્યું છે. કોર્પોરેટ બિઝનેસ હાઉસની સ્પર્ધાત્મક ક્ષમતાઓના સંગીનીકરણથી અર્થતંત્ર છેલ્લા કેટલાક વર્ષોથી શ્રેષ્ઠ કામગીરી જાળવી રાખવા માટે સક્ષમ બન્યું છે. માવજત કરેલી વ્યુહાત્મક ક્ષમતાઓ અને પરંપરાગત પેદાશોના આઉટ-સ્માર્ટિંગના કેન્દ્રબિંદુ પર દરેક ધંધાકીય સાહસ ગ્રામીણ અને શહેરી બજારમાં સમાન રીતે ખૂલેલી વર્તમાન બજાર તકો પર વૃદ્ધિ કરવા માટે ઝડપી રીતે સ્થિતિ પ્રાપ્ત કરી રહ્યું છે. આવા વિશાળ ધંધાકીય ગૃહો (Business

house) ને એવો પણ ખ્યાલ આવ્યો છે કે પોતપોતાના ધંધામાં ગ્રાહકો દ્વારા સાંપડેલો અતૂટ વિશ્વાસ જ દેશમાં FMCG બ્રાન્ડમાં તેમની પ્રોડક્ટોને ટકાવી શકશે. ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદોએ અત્યાધુનિક પ્રોડક્ટોને કારણે ગ્રાહકો પરના આવા તનાવને હળવો કરવામાં મહત્વની ભૂમિકા અદા કરવાની છે. "જાગૃત" અને "પ્રબુધ્ધ" ગ્રાહકોની મદદથી ભારતના પ્રધાનમંત્રીના સ્વપ્ન સમાન "ગ્રામીણ કેન્દ્ર"નું નિર્માણ કરીને આર્થિક ગતિ મકકમ બનાવવા માટે માલસેવાના દ્વિ-માર્ગી પ્રવાહને આધાર આપવા માટેના ગ્રામીણ આંતરમાળખાના નિર્માણમાં આર્થિક વૃદ્ધિમાં સંકળાયેલા તમામ મધ્યસ્થીઓને ગ્રાહક શિક્ષણ દ્વારા માર્ગદર્શન આપવું જોઈએ. પેકેજ કરેલા ખાદ્યને લગતા ધંધાઓ આટા, મરીમસાલા, રસોઈ માટેની કણક જેવી કૃષિપેદાશો અને પાસ્તા અને બિસ્કીટ જેવી નાસ્તાઓની વાનગીઓ તેમજ ખાવા માટેની તૈયાર વાનગીઓમાં મૂલ્યવૃદ્ધિનો વિશાળ પટ પૂરો પાડી શકે છે. ગ્રાહકો યોગ્ય રીતે પ્રબુધ્ધ, જાગૃત અને શિક્ષિત હોય તો હકિકતમાં આ આયામ માત્ર સ્થાનિક ધોરણો નહિ પરંતુ વૈશ્વિક ધોરણે પણ ખાદ્ય પ્રોડક્ટોનું સૌથી વધુ વિશ્વાસપાત્ર સર્વિસ પ્રોવાઇડર બની શકે તેમ છે. એવી જ રીતે, આધુનિક વસ્ત્રોના છૂટક ધંધાને મલ્ટી-ફાઇબર સહવર્તી ક્ષેત્રનો પ્રસાર કરવા માટે મળતી તકોમાંથી વિકસવા માટે સમતોલ બનાવવામાં આવે છે. સુતરાઉ કાપડનું ચલણ અને તેની લોકપ્રિયતાથી કપાસના વાવેતર, કપાસ લોઢામણ અને વણાટકામના વિકાસ મારફત ગ્રામીણ આજીવિકા ઉપર ઘણી અનુકૂળ અસરો પડી શકે તેમ છે. વિવિધ માનવસર્જિત કાપડની પસંદગીમાં ગ્રાહકની જાણકારી વસ્ત્રોદ્યોગ (apparel industry)ની વૃદ્ધિમાં યોગદાન આપતી હોય છે. આવી જાણકારી પૂરી પાડવી તે જિલ્લા અને તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રોનું મુખ્ય કાર્ય છે.

નાના પાયાના અને કુટિર એકમોએ તૈયાર કરેલી પ્રોડક્ટો FMCG ક્ષેત્રમાં વૃદ્ધિના અનેક વિધ માર્ગ ખોલી શકે તેમ છે. હકિકતમાં, ગ્રામીણ આજીવિકા માટેના સંસાધન આધારના વિસ્તરણથી સ્થાયી વપરાશમાં મહત્વપૂર્ણ સહક્રિયાત્મક લાભ તેનાથી નીપજી શકે તેમ છે. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રોએ મુખ્ય પ્રવૃત્તિ તરીકે આ કાર્ય પ્રથમ શરૂ કરવાની જરૂર છે.

ગ્રાહક જૂથો દ્વારા પ્રયોગશાળાઓ સ્થાપીને અથવા જાહેર ક્ષેત્રની પ્રયોગશાળાઓની સરળ કામગીરીમાં મદદ કરીને પ્રોડક્ટ/સેવાઓના પરીક્ષણને આધાર પૂરો પાડવામાં આવે છે. જેના દ્વારા પરીક્ષણ પરિણામો પ્રસિધ્ધ કરવામાં આવશે. આ માહિતી રાજ્ય/જિલ્લા/તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રો માફરત જરૂરતમંદ ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડવામાં આવશે. આનાથી ગ્રાહકોને પ્રચાર માધ્યમો/ઇન્ટરનેટ મારફત નિયમિત ધોરણે તમામ સ્થાનિક ભાષાઓમાં પ્રોડક્ટ/સેવાઓ, તેના ગુણધર્મો-ખાસિયતો, ગુણવત્તા અને સલામતી બાબતે વિશ્વસનીય પરીક્ષણ અહેવાલો સરળતાથી ઉપલબ્ધ થશે. આ તમામ મુદ્દાઓને પાંચ એકમોમાં વિભાજિત કરીને આ વોલ્યુમમાં તેનું વિસ્તૃત વર્ણન કર્યું છે. પ્રથમ એકમ, ગ્રાહકો જેનો ભોગ બનતા હોય છે તેવી જુદી જુદી શોષણખોર વેપારપ્રથાઓને લગતું છે. બાકીના એકમો ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદો, ગ્રાહક તકરાર નિવારણ એજન્સીઓ, ગ્રાહક માર્ગદર્શન અને પદ્ધતિઓ અંગે સલાહ માફરત ગ્રાહકોની સુરક્ષા કરવા માટે

અને તે માટે તેને શિક્ષણ આપવા માટે અપનાવેલી વિવિધ પદ્ધતિઓને લગતા છે. પ્રોડક્ટના ધોરણો તૈયાર કરવામાં અને આવા ધોરણોની પ્રસિધ્ધિ/પ્રકાશનમાં બ્યૂરો ઓફ ઇન્ડિયન સ્ટાન્ડર્ડ અને અન્ય એજન્સીઓની ભૂમિકા છેલ્લા એકમમાં દર્શાવેલી છે જે પ્રોડક્ટ પસંદ કરવામાં અને તેની ગુણવત્તાની ખાતરી કરવા માટે ગ્રાહકને સહાય કરવા માટે જરૂરી છે.

આ સંક્ષિપ્ત પરંતુ અત્યંત મહત્વપૂર્ણ પુસ્તક આધુનિક સમાજમાં ગ્રાહકોએ અનુભવવી પડતી મુશ્કેલીઓ પર પ્રકાશ ફેંકીને નિષ્ક્રમ વેપારીઓ તેમજ ગેરવાજબી વેપાર પ્રથા દ્વારા થતા શોષણમાંથી જનતાને બચાવવા માટેના શક્ય તમામ ઉકેલો આપવામાં હંમેશા મદદરૂપ થતું રહેશે.

**ગુજરાત સરકાર**

## એકમ-૧

## ગ્રાહક સુરક્ષામાં સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો



ગ્રાહક સુરક્ષા એ નાગરિકો અને સરકારનો સહિયારો પ્રયાસ બનવો જોઈએ. આ આંદોલનની સફળતા તમામ પ્રકારના શોષણોની વિરૂધ્ધ માત્ર અને માત્ર સબળ પ્રતિકાર ઊભો કરવા માટેની સફળતા પર જ આધાર રાખે છે. જો ગ્રાહકો સંગઠિત થઈને પ્રતિકાર કરે તો જ આ બાબત શક્ય બને. કોઈ એકાદ ગ્રાહક માટે પોતાના હક માટે વ્યક્તિગત રીતે લડત આપવી અત્યંત મુશ્કેલ બની જાય. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન તમામ પ્રકારના શોષણોની વિરૂધ્ધ સંગઠિત બનાવવા માટેનો એક આદર્શ ઢાંચો છે.

સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન પોતાના હકો અને હિતોનું રક્ષણ કરવા માટે ગ્રાહકો દ્વારા સ્વૈચ્છિક રીતે રચાયેલા સંગઠન તરીકે વ્યાખ્યાયિત કરી શકાય. માત્ર કાયદાઓથી જ ગ્રાહક સુરક્ષાની ખાતરી ન આપી શકાય. કાયદા ઉપરાંત, ગ્રાહકોએ ગેરવાજબી વેપારપ્રથાની સામે લડત આપવા માટે પોતાના સંગઠનો સ્થાપવા જોઈએ.

ગ્રાહક સંગઠનનો મુખ્ય ઉદ્દેશ ગ્રાહકોના અધિકારોનું રક્ષણ કરવાનો અને બજારમાં સામાજિક ન્યાય અને વાજબીપણાને ઉત્તેજન આપવાનો છે. દરેક ક્ષેત્રમાંના ગ્રાહકોને પોતપોતાની કોઈ ચોક્કસ સમસ્યાઓ હોય છે. ગ્રાહકોની સ્થાનિક સમસ્યાઓને શોધીને પરામર્શ, નિરીક્ષણ અને માહિતી સેવાઓ મારફત આ સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવો એ આવા સંગઠનો માટે મહત્વનો વિષય છે. દેશનો દરેક નાગરિક ગ્રાહક હોવાથી અને ગ્રાહકોના અધિકારો અને હિતોનું રક્ષણ ગ્રાહક સંગઠનનો મુખ્ય લક્ષ્ય હોવાથી, સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોએ ગ્રાહક ચળવળમાં મહત્વની ભૂમિકા ભજવવાની છે.

### ઉદ્દેશો :

સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનના ઉદ્દેશો સ્થાનિક જરૂરિયાતોને ધ્યાનમાં લઈને ઘડી શકાય. ધ્યેયના આધારે, સંગઠન પોતાના ઉદ્દેશોની રચના કરી શકે છે. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનના સામાન્ય ઉદ્દેશો નીચે મુજબ છે :-

- ગ્રાહકોમાં તેમના અધિકારો, જવાબદારીઓ અને ક્ષમતાઓ અંગે જાગૃતિનિર્માણ કરવું.
- ગ્રાહક તકરારો, માર્ગદર્શન, શિક્ષણ અને સંશોધન હાથ ધરવું.

- ગ્રાહકોને સાચા તોલમાપ, ગુણવત્તા અને સલામતીના ધોરણો સુનિશ્ચિત થાય તેવા પગલાં લેવા.
- જ્ઞાન અને માહિતી એકત્ર કરીને ગ્રાહકોમાં તેનો પ્રસાર કરવો.
- જાહેર હિતના વિષયો પર જાહેર ચર્ચા શરૂ કરીને લોકોના વિચારો વિશે સત્તાધિકારીઓને વાકેફ કરવા.
- અન્યથા અસંગઠિત હોય તેવી વ્યક્તિઓ માટે જાહેર ફોરમની જોગવાઈ કરવી.
- ગ્રાહક સુરક્ષા પ્રવૃત્તિઓને ઉત્તેજન આપવું.
- પગલા કાર્યક્રમો મારફત ગ્રાહક પ્રતિકાર ઊભો કરવો.
- કાનૂની કાર્યવાહી, વિધાનસભ્યો/સંસદસભ્યોના સાર્વજનિક, શિક્ષણ, વહીવટીતંત્ર સમક્ષ હિમાયત જેવા પગલા લઈને ગ્રાહક પગલાનું પાલન કરાવવું.
- પોતાની સમસ્યાનું નિવારણ મેળવવા માગતા લોકોને ગ્રાહકોના અધિકારોને લગતી બાબતો પર સરકારી, અર્ધ-સરકારી અને જાહેર સત્તામંડળો સમક્ષ પ્રતિનિધિત્વ પૂરું પાડીને મદદ કરવી.
- ગ્રાહકો માટેની પ્રોડક્ટો અને સેવાઓનું પરીક્ષણ અને મૂલ્યાંકન હાથ ધરવું અને આવા પરીક્ષણ/મૂલ્યાંકનમાં મદદ કરવી/તેમાં ઉત્તેજન આપવું.
- એક સબળ સ્વાયત્ત ગ્રાહક ચળવળને પ્રોત્સાહન આપવું, ઉત્તેજન આપવું અને તેની સંભાળ માટે મદદ આપવી.
- ગ્રાહકો માટેની પ્રોડક્ટો અને સેવાઓની ગુણવત્તા, કામગીરી અને સલામતીના મૂલ્યાંકનના અહેવાલ આપવા માટે, અભિપ્રાય આપવા માટે અને તેમાં મદદ કરવા માટે ગ્રાહક ફોરમોનું સંચાલન કરવું.
- ગ્રાહકોના કલ્યાણ માટે કામ કરતી હોય તેવી રાષ્ટ્રીય અને પ્રાદેશિક સંસ્થાઓ ધરાવતા એવા ફોરમની જોગવાઈ કરવી કે જે પોતાની સમસ્યાઓની ચર્ચા કરીને શક્ય ઉકેલો શોધી શકે.
- ગ્રાહક સંશોધનો હાથ ધરવા, યોજવા, પુરસ્કરણ કરવું અથવા તેમાં સહાય આપવી.
- સમાચારપત્રિકાઓ, સામયિકો, પુસ્તિકાઓ અને એવી અન્ય સામગ્રીનું મુદ્રણ અને પ્રકાશન કરાવીને તેનો પ્રસાર કરવો.
- ગ્રંથાલયો અને પ્રયોગશાળાઓ સ્થાપવી અને તેનો નિભાવ કરવો.
- શાળાઓ, કોલેજો અને યુનિવર્સિટીઓમાં ગ્રાહક શિક્ષણ દાખલ કરવા માટેના પ્રયાસો કરવા.

### પ્રવૃત્તિઓ :

શિક્ષણ	સંશોધન
તકરારો અને ફરિયાદો	તકેદારી
પરામર્શ	પ્રકાશન અને માધ્યમ
ગ્રંથાલય	જાહેર બેઠકો

**શિક્ષણ :** દરેક ગ્રાહકને ગ્રાહક શિક્ષણનો અધિકાર છે. આ એવું શિક્ષણ છે જેનાથી ગ્રાહકો માહિતગાર ગ્રાહકો તરીકે વર્તવા સક્ષમ બને છે. અજ્ઞાન એ ભારતીય ગ્રાહકો પરનું એક બંધન છે. મોટા ભાગના ગ્રાહકો ઉદાસીન હોય છે કારણકે તેમને તેમના અધિકારોની જાણકારી નથી હોતી. તેથી, તેઓ જ્યારે પણ છેતરાય અથવા તેમનું શોષણ થાય ત્યારે તેમનામાં પ્રતિકાર કરવાની ક્ષમતા હોતી નથી અને મૂંગા મોંએ સહન કરી લેતા હોય છે. આ જ કારણસર પ્રત્યેક ગ્રાહકને શિક્ષણ આપવું જોઈએ.

ગ્રાહક શિક્ષણના મુખ્ય હેતુઓમાં, ગ્રાહકને શાણો ખરીદદાર બનાવે તેવા -

- કૌશલ્યોના નિર્માણ કરવાનો,
- જ્ઞાન આપવાનો, અને
- સમજ વિકસાવવાનો

સમાવેશ થાય છે.

ગ્રાહક શિક્ષણથી, આરોગ્ય, સ્વચ્છતા, પોષણ, ખોરાક અને પ્રોડક્ટ સલામતી, ઔષધીય, પાયાની જરૂરિયાતો, પર્યાવરણીય સમસ્યાઓ, બજારમાં થતી ગેરરીતિઓ, નાણા, કામદારોના હકો, નીતિવિહીન વિજ્ઞાપન પ્રથાઓ, સંસ્કૃતિ અને જીવનશૈલી જેવા ચોક્કસ પશ્ચો પર ધ્યાન કેન્દ્રિત કરવું જોઈએ. ગ્રાહક શિક્ષણ શાળા અને કોલેજોના વિદ્યાર્થીઓ, શિક્ષકો, મહિલાઓ, યુવા જૂથો અને સંગઠનો સહિત સમાજના તમામ વર્ગોને આપવું જોઈએ. ગ્રાહક શિક્ષણ ચર્ચાસત્રો, કાર્યશાળાઓ, પ્રદર્શનો અને નાટકો, ફિલ્મ શો અને પ્રચાર અભિયાનોના માધ્યમથી આપી શકાય. સંગઠન પોતે પણ ગ્રાહકો માટેના માલ માટે ગ્રાહક હિત, ગુણવત્તા અને પ્રમાણન ચિહ્નને લગતા પુસ્તકો, સામયિકો, ચાર્ટ અને ભીંતપત્રોના પ્રદર્શનો યોજી શકે. ગ્રાહક શિક્ષણના માધ્યમથી, સંગઠન સભાન, ચિંતિત અને પ્રતિબદ્ધ નાગરિકોની નવી પેઢીનું નિર્માણ કરી શકે.

**સંશોધન :** ઘણી ગ્રાહક સમસ્યાઓ સંશોધન અભ્યાસો અને મોજણી હાથ ધરીને ઉકેલી શકાય. આરંભમાં, સમાજને કયા પ્રકારનું ગ્રાહક શિક્ષણ કયા સ્તરે અને કેટલા પ્રમાણમાં જરૂરી છે તે શોધી કાઢવા માટે કોઈ સંગઠને સંશોધન હાથ ધરવું જોઈએ. ખાદ્યચીજોમાં થતી ગેરરીતિઓમાં પણ સંશોધન હાથ ધરવાની જરૂર પડે છે. આ પરિક્ષણના પરિણામો સ્થાનિક વર્તમાનપત્રોમાં પ્રસિધ્ધ કરાવીને લોકોને તેમની સમસ્યાઓથી વાકેફ કરી શકાય.

**તકરારો અને ફરિયાદો :** ગ્રાહકોને, સામાન્ય રીતે, નબળી ગુણવત્તા ધરાવતી પ્રોડક્ટો અને સેવાઓ, ખાદ્યચીજોમાં ભેળસેળ, બિનસ્વાસ્થ્યપ્રદ પરિસ્થિતિઓ, પાણી અને વીજપુરવઠાનો અભાવ જેવી ગ્રાહક સમસ્યાઓને લગતી ઘણી બધી ફરિયાદો અને તકરારો હોય છે. ટપાલ, ટેલીફોન દ્વારા અથવા રૂબરૂમાં ફરિયાદો મેળવી શકાય. આવા ગ્રાહકોને યોગ્ય સલાહ અને માર્ગદર્શનની જરૂર હોય



છે. જેથી તેમની ફરિયાદોનું નિવારણ થાય. ગ્રાહક સંગઠનો ગ્રાહકોના હિતોમાં કેસો ફાઇલ કરાવી શકે છે.

**તકેદારી :** ભારતમાં, ટપાલ સવલતો, ટેલીફોન, વીજળી, પાણી પુરવઠો અને જાહેર વિતરણ વ્યવસ્થા જેવી ઘણી બધી સેવાઓનું સંચાલન સરકારી એજન્સીઓ દ્વારા કરવામાં આવે છે. બદનસીબે, સરકારના તંત્રોને ગ્રાહક-સાનુકૂળ અથવા ગ્રાહકલક્ષી (**Consumer-friendly**) બનાવવા માટેના પૂરતા ઉપાયો માટે કોઈ એકસૂત્રી કે સંયોજિત પ્રયાસો થયા હોવાનું જણાતું નથી. તેથી, મોટા ભાગની ગ્રાહક ફરિયાદો જાહેર ઉપયોગિતા સેવાઓને લગતી વધુ પ્રમાણમાં હોય છે. કોઈ સંગઠનના અમુક સ્વયંસેવકો, ખાસ કરીને યુવા જૂથો આવી સેવાઓ પૂરી પાડવાની વ્યવસ્થા પર તકેદારી રાખી શકે. તકેદારી જૂથના સભ્યો ગ્રાહકોને માલ પહોંચાડવાની જવાબદારી ઉઠાવી શકે.

**પરામર્શ :** સંગઠનના એવા સભ્યો જે વિવિધ અધિનિયમો હેઠળની કાનૂની જોગવાઈઓથી સુમાહિતગાર હોય તેવા સભ્યો કાનૂની સહાય/સલાહની જરૂરિયાત ધરાવતા ગ્રાહકોને કાનૂની સલાહ/માર્ગદર્શન પૂરું પાડી શકે. વધુમાં, તેઓ સ્થાનિક સરકારે લાદેલા હોય તેવા કાયદાઓના અમલીકરણ પર નજર રાખી શકે. તેઓ જાહેર હિતના કેસો સંભાળી શકે અને આવી કાનૂની સહાય અથવા કાનૂની રજૂઆત કરવાની જરૂરિયાત ધરાવતા વર્ગોનું પ્રતિનિધિત્વ કરી શકે.

**પ્રકાશન અને પ્રચાર માધ્યમો :** એવું કહેવાય છે કે "કલમ તલવાર કરતા વધુ તાકાતવાન છે." કોઈ પણ સંગઠન પોતાના પ્રકાશન વિભાગ વગર અધૂરું ગણાય. નિયમિત સમયાંતરે બહાર પડતી સમાચારપત્રિકા અથવા સામયિક ગ્રાહક કાર્યકરો અને ગ્રાહક જનતા વચ્ચે સંપર્કનું એક માધ્યમ બની શકે છે. તેમાં પ્રકાશિત થતા લેખો, કટારો વિ.થી ગ્રાહક કાર્યકરો પોતાના વિચારો અને માહિતી ગ્રાહકો સુધી પહોંચાડી શકે. ગ્રાહકો પણ પોતપોતાના ક્ષેત્રોમાં સામનો કરવી પડતી સમસ્યાઓ પોતાની કફોડી સ્થિતિ વિશે આવા સંગઠનના કાર્યકરોને માહિતી આપીને પોતાનો સૂર પુરાવી શકે.

"ગ્રાહક પત્રિકા" ગ્રાહક ચળવળનું અભિન્ન અંગ છે. સંબંધિત સંગઠન પોતાના સમાચારપત્ર દ્વારા ગ્રાહકોને આધુનિક પરિવર્તનો, જાહેર બેઠકની નોટિસો, અને ગ્રાહક કેસોમાં આવેલા સીમાચિહ્નરૂપ ચુકાદાઓની માહિતી આપી શકે. સંગઠનના એવા સભ્યો જે લેખન અને સંપાદનમાં રસરૂચિ ધરાવતા હોય તેમણે આ પાંખની જવાબદારી સંભાળી લેવી જોઈએ. આવા સમાચારપત્રો નજીવી કિંમતે વેચાણમાં મૂકવા જોઈએ કે જેથી મુદ્રણ અને પ્રકાશનખર્ચને પહોંચી વળવામાં રાહત રહે.

સમાચારપત્રના પ્રકાશન ઉપરાંત, સંગઠન માહિતીના પ્રસાર માટેના સારા માધ્યમ તરીકેનો હેતુ સારી શકે તેવી – ભીંતપત્રો, આલેખ(ચાર્ટ), વિડીઓ ફિલ્મ, કેસેટ અને સ્લાઇડ જેવી દ્રશ્ય-શ્રાવ્ય પ્રચારસામગ્રી પણ તૈયાર કરવી જોઈએ.

**ગ્રંથાલય :** ગ્રાહક સંગઠન જો ગ્રંથાલય નિભાવે તો તે માહિતીનું સારું કેન્દ્ર પણ બની શકે. અખબારી નોંધોની સાથોસાથ પુસ્તકો, સામયિકો, સંશોધન અહેવાલો અને ચોપાનિયાની વિશાળ શ્રેણી ગ્રાહકોની સંદર્ભ જરૂરિયાતોને પરિપૂર્ણ કરી શકે. ગ્રંથાલયની જગાને સંગઠનના સભ્યો માટેની બેઠકની જગા તરીકે પણ પ્રસંગોપાત ઉપયોગમાં લઈ શકાય. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો/સમસ્યાઓ માહિતી/પ્રવૃત્તિઓનું પ્રદર્શન કરવાની જગા ન હોય તો સંગઠનની ઘણી પ્રવૃત્તિઓ ધ્યાન બહાર રહે છે. આલેખ(ચાર્ટ) અને ચોપાનિયા/ભીંતપત્રોના પ્રદર્શન માટે ગ્રંથાલય એક આદર્શ સ્થળ છે. સભ્યો માટેની નોટિસો પણ તેમની જાણકારી માટે ગ્રંથાલયના નોટિસ-બોર્ડ પર મૂકી શકાય.

**જાહેર સભાઓ/બેઠકો :** ગ્રાહક સંગઠનનું બીજું એક મહત્વનું કાર્ય જાહેર સભા યોજવાનું છે. ઘણી બધી વ્યક્તિઓ દ્વારા ચર્ચામાં લેવાતી ભાગીદારી ગ્રાહકવાદની હિમાયત કરવા માટેનું એક અસરકારક સાધન બની શકે. આવી બેઠકો/સભાઓથી સંગઠન પર લોકશાહીયુક્ત સિદ્ધાંતોથી કામગીરી કરવાનો એક પ્રભાવ ઊભો થશે. જ્યારે ગ્રાહકો સાથે મળીને પોતાના હિતોને લગતી સમસ્યાઓ પર ચર્ચા કરે ત્યારે સમગ્ર પ્રક્રિયા એક લોકશાહી પ્રક્રિયા બને છે. મોટાભાગની ગ્રાહક સમસ્યાઓ ગ્રાહકના પક્ષે ભય અને ઉદાસીનતાને લીધે ઉદ્ભવતી હોય છે. તેમ છતાં, જ્યારે ગ્રાહક હિંમત કરીને સૌની પહેલા અવાજ ઉઠાવવાનું શરૂ કરે ત્યારે બીજા તેને અનુસરતા હોય છે. આમ, આવો અવાજ શ્રેણીબદ્ધ પ્રત્યાઘાત બને છે અને ગ્રાહક ચળવળ આવી મુક્ત ચર્ચાઓથી સંગીન બને છે. અકળાયેલા અને રોષે ભરાયેલા ગ્રાહકોને જાહેર બેઠકોમાં થતી ચર્ચાથી શાંત પાડી શકાય, માલ અને સેવાના પુરવઠેદારોને તેમજ સામેના પક્ષકારોના સભ્યોને જાહેર બેઠકમાં આમંત્રણ આપીને ગ્રાહકોને રૂબરૂ મળવાની તક પણ પૂરી પાડી શકાય.

**સ્થાયીત્વ ક્ષમતા :** ગ્રાહક સંગઠનને વ્યવહારૂ અને અસરકારક બનાવવા માટે તેના સભ્યો સક્રિય અને સજાગ હોવા જરૂરી છે. પ્રાથમિક જરૂરિયાતો અને ફંડની પણ ખાતરી હોવી જોઈએ. સંગઠનની સ્થાપના માટે જેણે તકલીફો વેઠીને પહેલ કરેલી હોય તેવા ગ્રાહક કાર્યકરોએ એવું સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ કે સંગઠન ટકે અને તેનો વિકાસ થાય અને ટૂંકા ગાળામાં બંધ ન પડે. આ હેતુ માટે, કેટલીક યુક્તિઓ અને વ્યુહરચનાઓ ઘડી કાઢવાની રહે.

**યુક્તિઓ :**

- ◆ તે હંમેશા બિન-રાજકીય સંગઠન હોવું જોઈએ.
- ◆ સભ્યો પોતે જે ઉપદેશ આપતા હોય તે પ્રમાણે પોતે આચરણ કરતા હોવા જોઈએ.
- ◆ જો કોઈ ભૂલ દેખાઈ આવે તો તે કબૂલ કરવાની વૃત્તિ હોવી જોઈએ.

- ◆ સંગઠને એવી ખાતરી કરવી જોઈએ કે તેમાં કોઈ વ્યક્તિની વિરૂધ્ધની બાબત નથી.
- ◆ કોઈ પણ સંજોગોમાં હિંસાનો આશ્રય ન લેવામાં આવે, કે ન તો તેમને કોઈ ટીકા, વિલંબ અથવા સીધો સંપર્ક કરવામાં અણઆવડત બદલ સહન કરવું પડે.
- ◆ ગ્રાહક કાર્યકરો સમયપાલનના આગ્રહી, ચતુર અને ધૈર્યવાન હોવા જોઈએ પણ પોતાના વિશે પ્રચાર ટાળતા હોવા જોઈએ.
- ◆ ગ્રાહક કાર્યકરમાં પરિણામોને પહોંચી વળવાની તત્પરતા હોય તે મહત્વની બાબત છે.
- ◆ ગ્રાહક કાર્યકરોએ એવી કાળજી રાખવી જોઈએ કે સંગઠનના ધ્યેયો અને લક્ષ્યાંકો વાસ્તવિક અને સાચા હોય.

### વ્યુહરચનાઓ :

- ◆ ગ્રાહક શિક્ષણ પર ભાર મૂકવાની બાબત મહત્વની છે.
- ◆ ગ્રાહકોના મનમાં ન્યાયી, સિદ્ધાંતનિષ્ઠ અને વિશ્વસનીય છાપ ઊભી થાય તે જરૂરી છે.
- ◆ તમામ પ્રકારના અન્યાયોની વિરૂધ્ધ એક સબળ જાહેર અભિપ્રાય ઊભો કરવો જોઈએ.
- ◆ સમસ્યાનો ઉકેલ આણવામાં સરકારના સંબંધિત વિભાગના અધિકારીઓની મદદ માગવી જોઈએ.
- ◆ ભૂલો નિવારવા માટે હંમેશા આયોજન કરીને તેની કમબહુ કાર્યવાહીને અનુસરવું જોઈએ.
- ◆ તેમને એવો ખ્યાલ હોવો જોઈએ તે હંમેશા સંપૂર્ણ માહિતી શક્ય નથી.
- ◆ રોજ-બ-રોજની તમામ પ્રવૃત્તિઓનું રેકર્ડ અને મળેલી દરેક વિનંતી અથવા ફરિયાદની નકલ રાખવી જોઈએ.
- ◆ હંમેશા ફરિયાદની અસલિયતની ખાતરી કરવી જોઈએ અને હાથ ધરવાની કાર્યવાહી માટે વાજબી સમયમર્યાદા આપવી જોઈએ.

ગ્રાહક ચળવળ એક એવી ચળવળ છે કે જેમાં વિશાળ સંખ્યાના લોકોનો સમાવેશ થાય છે અને ચળવળની સફળતા તમામ લોકો પોતાના અધિકારો અને જવાબદારીઓથી કેટલે અંશે વાકેફ છે તેની પર આધાર રાખે છે. આથી, ગ્રાહક સંગઠનોના કાર્યકરો ચળવળ શરૂ કરે તે પછી તેમણે "રાજ્ય ગ્રાહક મહાસંઘ" સાથે અને કોલકાતા સ્થિત "ભારતીય ગ્રાહક સંગઠન મહાસંઘ" (CICO) નામના ગ્રાહક સંગઠનની રાષ્ટ્રીય સંસ્થા પાસે જોડાણ કરવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ. વધુમાં, સ્થાનિક ગ્રાહક સંગઠનોએ લંડન સ્થિત "ઇન્ટરનેશનલ ઓર્ગેનાઇઝેશન ઓફ કન્સ્યુમર યુનિયન" (IOCU) - જે હવે "કન્સ્યુમર્સ ઇન્ટરનેશનલ" (CI) તરીકે ઓળખાય છે તેના અસ્તિત્વથી પણ વાકેફ હોવા જોઈએ.

સંગઠનો મારફત અનુભવો અને માહિતીનું આદાનપ્રદાન ભારતમાં ગ્રાહક ચળવળને સુદૃઢ બનાવવામાં લાંબાગાળે મદદરૂપ થશે.

.....

## એકમ-૨

## ગ્રાહક મંડળોને લગતી યોજના



**પ્રસ્તાવના :** દેશમાં ગ્રાહકોની સુરક્ષા અને તેમના કલ્યાણ સંબંધી જુદી જુદી બાબતોની તજવીજ કરવા માટે ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને જાહેર વિતરણ મંત્રાલયમાંનો ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ કેન્દ્ર સરકાર સ્તરે કેન્દ્રવર્તી વિભાગ છે. ભૂતકાળમાં, આ વિભાગે કાર્યશાળાઓ, ચર્ચાસત્રો, તાલીમ કાર્યક્રમો યોજવા માટે સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોને સહાય કરવી, દરેક જિલ્લામાં જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની સ્થાપના, ભારતમાં સુદ્રઢ અને વિશાળ પાયા પર આધારિત ગ્રાહક સુરક્ષા ચળવળને ઉત્તેજન આપવા માટે જાગૃતિ શિબિર યોજના હેઠળ સામૂહિક જાગૃતિ કાર્યક્રમ જેવા અનેક પગલા લીધા છે. પર્યાવરણ અને વનમંત્રાલયની યોજના હેઠળ સ્થાપવામાં આવતી 'ઇકો-ક્લબ'ની પદ્ધતિ અનુસાર શાળાઓમાં "ગ્રાહક મંડળ" (Consumers' Club)ની સ્થાપના કરીને શાળાના બાળકોને વિવિધ ગ્રાહક કલ્યાણ અને ગ્રાહક સુરક્ષા પ્રવૃત્તિઓમાં તેમનો સમાવેશ કરીને ગ્રાહક શિક્ષણ આપવાની અનૌપચારિક અને સકારાત્મક પદ્ધતિનું વિસ્તરણ કરવાના હેતુથી, ભારત સરકારે રાજ્યમાં ગ્રાહક મંડળો(Consumers' Clubs)ની કામગીરીનું નિયમન કરવા માટે સ્થાનિક જરૂરિયાતો અને પ્રવર્તમાન પ્રણાલીઓને આધારે નીચેની માર્ગદર્શિકા ઘડેલી છે. :-

### ઉદ્દેશો :

યોજનાના ઉદ્દેશો નીચે મુજબના છે :-

- ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬માં જોગવાઈ કર્યા મુજબના ગ્રાહક અધિકારો વિશે બાળકોને શિક્ષણ આપવું;
- ગ્રાહક અધિકારોની સુરક્ષાની વૃત્તિનું આરોપણ કરીને યુવાનોને સક્રિય બનાવવા.
- દેશમાં ગ્રાહક અધિકારોની સુરક્ષામાં ગ્રાહકોની ભૂમિકા વિશે જાણકારી પૂરી પાડવી અને દેશમાં ગ્રાહક ચળવળ સુદ્રઢ બનાવવી.
- ગ્રાહક કલ્યાણને લગતા સ્થાનિક પ્રશ્નો અંગે શાળાના વિદ્યાર્થીઓને માહિતગાર કરીને આવી સમસ્યાઓ તેના ઉપચાર માટે પ્રાથમિક સુખાકારી, સ્વચ્છતા, પીવાના પાણીનો પુરવઠો, જમીન ધોવાણ અને નદીઓમાં રેતીનું ખાણકામ અને આંતરમાળખા જેવા તેને સંબંધિત સત્તામંડળો સાથે શાળામાં હાથ ધરવી.

**રચના :**

- (૧) સરકાર માન્ય બોર્ડ/યુનિવર્સિટીને સંલગ્ન માધ્યમિક ઉચ્ચતર માધ્યમિક/જુનિયર અને પદવી કોલેજોમાં ગ્રાહક મંડળ (**Consumers' Club**) સ્થાપવામાં આવશે અને તે ઓછામાં ઓછા ૫૦(પચાસ) સભ્યોથી, ખાસ કરીને, ગ્રાહક કલ્યાણ અને ગ્રાહક સુરક્ષામાં રસ ધરાવતા હોય અને ઉદ્દેશો સિદ્ધ કરવા માટે નિયમિત ધોરણે સમય સમર્પિત કરીને પ્રયાસો રેડવા ઇચ્છુક હોય તેવા સભ્યોથી બનશે. મંડળની પ્રવૃત્તિઓ વિદ્યાર્થીઓના વયજૂથને ધ્યાનમાં લઈને કરવામાં આવશે.
- (૨) શાળા/કોલેજોમાં માત્ર એક જ ગ્રાહક મંડળ (**Consumers' Club**) રહેશે. મંડળમાં વધુમાં વધુ સભ્યોની કોઈ જ સંખ્યા મર્યાદા નથી.
- (૩) દરેક ગ્રાહક મંડળ (**Consumers' Club**) સંબંધિત શાળા/કોલેજમાંના સક્રિય શિક્ષક/વ્યાખ્યાતાને હવાલે રહેશે.

**યોગ્યતા :**

મંડળના બંધારણનું પાલન કરવા ઇચ્છુક અને મંડળના ઉદ્દેશોને આગળ ધપાવવા માટે કાર્ય કરવા તત્પર હોય તેવા શાળાના તમામ વિદ્યાર્થીઓ મંડળના સભ્યો બનવા માટે લાયક ગણાશે.

**માસિક લવાજમ :**

સભ્ય તરીકે જોડાતા દરેક વિદ્યાર્થીએ ગ્રાહક મંડળને ચિરસ્થાયી અને સ્વ-નિર્ભર બનાવવાના હેતુથી માસિક રૂ.૧/-ની સામાન્ય ફી ભરવાની રહેશે.

**દાન :**

જિલ્લા કક્ષાની સંકલનકર્તા એજન્સી અથવા શાળા/કોલેજનું વ્યવસ્થાપક મંડળ, શાળા/કોલેજના શિક્ષક માર્ગદર્શક યોગ્ય પહોંચ આપીને બિન-સરકારી સંગઠનો તરફથી અને માનવતાવાદી દાતાઓ તરફથી દાન સ્વીકારી શકશે. આવી રીતે મળેલા દાનનો ઉપયોગ લેખનસામગ્રી, પતાકા, સિકકા, રોકડનોંધવહી, કાર્યનોંધપોથી અને વેપારીઓની ગેરવાજબી વેપારપ્રથા દર્શાવતા ચાર્ટની ખરીદી માટે અને શેરીનાટકો ભજવવા માટે, સૂત્રોચ્ચાર દર્શાવતી રેલીઓ, ગ્રાહક પ્રવૃત્તિઓને ઉત્તેજન આપવા માટેના પ્રચાર-સાહિત્ય માટે કરવો જોઈશે.

**સંકલનકર્તા એજન્સી :**

રાજ્યકક્ષાએ, ઉપાધ્યક્ષ અને વહીવટી નિયામક (MD), ગુજરાત રાજ્ય નાગરિક પુરવઠા નિગમ લિમિટેડ, ગુજરાત રાજ્યમાંના ગ્રાહક મંડળો (**Consumers' Clubs**) માટેની સંકલનકર્તા એજન્સી તરીકે કામ કરશે.

જિલ્લા કક્ષાએ, સંયુક્ત કલેક્ટર અને હોદ્દાની રૂએ, કારોબારી નિયામક (Executive Director), ગુજરાત રાજ્ય નાગરિક પુરવઠા નિગમ લિમિટેડ જિલ્લામાંના તમામ ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs) માટેની સંકલનકર્તા એજન્સી તરીકે કામ કરશે. જિલ્લામાં કામ કરતા સક્રિય સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોને સંયુક્ત કલેક્ટર દ્વારા "સંકલનકર્તા સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો તરીકે જોડવામાં આવશે.

ઉપાધ્યક્ષ અને વહીવટી નિયામક (MD), ગુજરાત રાજ્ય નાગરિક પુરવઠા નિગમ લિમિટેડ, ગાંધીનગરને, નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ ગુજરાત સરકારના અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો, વિભાગના સચિવ દ્વારા થયેલી ફાળવણી અનુસાર સંયુક્ત કલેક્ટરો અને હોદ્દાની રૂએ કારોબારી નિયામકો, ગુજરાત રાજ્ય નાગરિક પુરવઠા નિગમ લિમિટેડ મારફત પુનઃ ફાળવણી કરવા માટે ભારત સરકાર તરફથી ફંડ મળશે.

ઉપાધ્યક્ષ અને વહીવટી નિયામક (MD), ગુજરાત રાજ્ય નાગરિક પુરવઠા નિગમ લિમિટેડ, ગાંધીનગરે, ભારત સરકારે ફાળવેલા ફંડ બદલ, નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ ગુજરાત સરકારના ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગના સચિવની જાણકારી હેઠળ ભારત સરકારને ઉપયોગિતા પ્રમાણપત્રો રજૂ કરવા પડશે.

### શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક :

સંસ્થાના વડા પોતાની શાળા/કોલેજના કોઈપણ શિક્ષક/વ્યાખ્યાતાને શાળા/કોલેજના ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક તરીકે નીમી શકશે.

### સંચાલન :

સંસ્થાના વડાએ શરૂઆતમાં રચેલી, શાળાના શૈક્ષણિક સ્ટાફથી નીચેની રીતે બનતી વ્યવસ્થાપક સમિતિ દ્વારા મંડળનું સંચાલન કરવામાં આવશે :

૧. પ્રમુખ
૨. ઉપપ્રમુખ
૩. મંત્રી
૪. કોષાધ્યક્ષ
૫. ૫(પાંચ) બીજા સભ્યો.

શાળા/કોલેજોના કર્મચારીગણનું કુલ સંખ્યાબળ નવ સભ્યોથી ઓછું હોય તો વ્યવસ્થાપક સમિતિના સભ્યોની સંખ્યા તેટલે અંશે મર્યાદિત કરવામાં આવશે. વ્યવસ્થાપક સમિતિના કોઈ સ્ટાફ સભ્યની બદલી થાય તો વ્યવસ્થાપક સમિતિના બીજા સભ્યો સાથે વિચારવિનિમય કરીને સંસ્થાના વડા અન્ય કર્મચારી સભ્યને નામનિયુક્ત કરી શકશે; અને આવી નામનિયુક્ત વ્યવસ્થાપક સમિતિની મુદત પૂર્ણ થાય ત્યાં સુધી માન્ય ગણાશે.

ઉપરના સભ્યો ઉપરાંત, સંસ્થાના વડાએ પોતાના શૈક્ષણિક સ્ટાફમાંથી નામનિયુક્ત કરેલો સભ્ય સમિતિના સલાહકાર તરીકે કામ કરશે. સલાહકાર મંડળને માર્ગદર્શન પૂરું પાડશે અને મંડળની કામગીરી યોગ્ય રીતે થાય તે હેતુથી દેખરેખ રાખશે.

વ્યવસ્થાપક સમિતિ ત્રણ વર્ષ માટે ચૂંટવામાં આવશે.

વ્યવસ્થાપક સમિતિ ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ની પ્રવૃત્તિઓનું દેખરેખ નિયમન કરશે અને તેની બેઠક દર મહિને ઓછામાં ઓછી એક વખત મળશે અને મંડળની કામગીરી તે જ તેના દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતી પ્રવૃત્તિઓની સમીક્ષા કરશે.

### સાધારણ સભા :

ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ની સાધારણ સભા વર્ષમાં ઓછામાં ઓછી બે વખત મળશે.

૧. સાધારણ સભાની બેઠકની તારીખ અને સમય તમામ સભ્યોને નોટિસ બોર્ડ પર લગાવેલી નોટિસથી બેઠકની તારીખના ઓછામાં ઓછા દસ દિવસ અગાઉ જણાવવામાં આવશે.

૨. સાધારણ સભામાં મંડળના મંત્રીએ રજૂ કરેલો રિપોર્ટ અને કોષાધ્યક્ષે રજૂ કરેલું હિસાબોનું વાર્ષિક પત્રક વિચારણામાં લેવામાં આવશે.

૩. સાધારણ સભા વ્યવસ્થાપક સમિતિના સભ્યોની મુદત પૂરી થાય તેમ અને ત્યારે પદાધિકારીઓ અને સમિતિઓના સભ્યોના નવા જૂથ માટે ચૂંટણી કરશે.

૪. સાધારણ સભાની અસાધારણ બેઠક વ્યવસ્થાપક સમિતિને યોજવાની જરૂર જણાય તેમ અને ત્યારે અથવા હાજર સભ્યોમાંથી ઓછામાં ઓછા ૩૦% સભ્યોએ વિનંતી કર્યે યોજવામાં આવશે.

### ગ્રાહક મંડળ (Consumer Club)ના સભ્યોના કાર્યો :

દરેક ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યોએ મંડળના શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શકની દેખરેખ અને માર્ગદર્શન હેઠળ અને સંકલનકર્તા એજન્સીએ તૈયાર કરેલી પ્રવૃત્તિઓની અનુસૂચિ મુજબના નીચેના કાર્યો કરવાના રહેશે :-

(ક) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ની તમામ પ્રવૃત્તિઓમાં ભાગ લેવો;

(ખ) પોતાના સાથી વિદ્યાર્થીઓમાં તેમજ પોતપોતાના વિસ્તારમાં વસતા લોકોમાં ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Club) મારફત માહિતીનો પ્રસાર કરવો;

- (ગ) પોતાની શાળા/કોલેજો તેમ જ પોતાના વિસ્તારમાં યોજવામાં આવતા ગ્રાહક સુરક્ષા કાર્યક્રમો પોતાના સાથી વિદ્યાર્થીઓને અને લોકોને સક્રિય બનાવીને યોજવા અને સક્રિય ભાગ લેવો.
- (ઘ) રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક દિન (૨૪મી ડિસેમ્બર) અને વિશ્વ ગ્રાહક દિન (૧૫મી માર્ચ) વિ. જેવા દિવસો ઉજવવા.
- (ચ) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો ઓછામાં ઓછું અઠવાડિયે એક વખત ઠરાવેલા સમયે મળશે અને પોતાના શિક્ષક/વ્યવહાર માર્ગદર્શકના માર્ગદર્શન અને દેખરેખ હેઠળ ગ્રાહક સંબંધી મુદ્દાઓની ચર્ચા કરશે અને સરકાર, સરકારના ઉપક્રમો, ગ્રાહક સંબંધી અન્ય સંગઠનો/સંસ્થાઓ, એજન્સીઓના કાર્યક્રમો/નીતિઓને લગતી જે કોઈ માહિતી જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર પાસે ઉપલબ્ધ હોય તે મેળવીને આવી માહિતીનો પોતાના સાથી વિદ્યાર્થીઓમાં તેમ જ વિસ્તારમાં વસતા લોકોમાં પ્રસાર કરવાની પદ્ધતિઓ નક્કી કરશે.
- (છ) ગ્રાહક કલ્યાણને લગતા સ્થાનિક પ્રશ્નો અંગે શાળાના વિદ્યાર્થીઓને માહિતગાર કરીને આવી સમસ્યાઓ તેના ઉપચાર માટે પ્રાથમિક સુખાકારી, સ્વચ્છતા, પીવાના પાણીનો પુરવઠો, જમીન ધોવાણ અને નદીઓમાં રેતીનું ખાણકામ અને આંતરમાળખા જેવા તેને સંબંધિત સત્તામંડળો સાથે શાળામાં હાથ ધરવી.
- (જ) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો પોતાના જિલ્લામાં હોય તેવા સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોની કામગીરી અને તેની પ્રવૃત્તિઓ વિશે માહિતી મેળવીને પોતાના સાથી વિદ્યાર્થીઓ તેમ જ પોતાના વિસ્તારમાં વસતા લોકોમાં તેનો પ્રસાર કરશે.
- (ઝ) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની કામગીરી અને તેની પ્રવૃત્તિઓ વિશે માહિતી મેળવીને પોતાના સાથી વિદ્યાર્થીઓ તેમ જ પોતાના વિસ્તારમાં વસતા લોકોમાં તેનો પ્રસાર કરશે.
- (ટ) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો પોતાના મંડળમાં વકતૃત્વ, નિબંધ અને ચિત્રસ્પર્ધાઓ તેમ જ બુદ્ધિકસોટી કાર્યક્રમો ગોઠવશે.
- (ઠ) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો મંડળની અમુક સ્પર્ધાઓ દરમિયાન વિદ્યાર્થીઓએ તૈયાર કરેલા ભીંતપત્રો/ચિત્રો/પત્રિકાઓ/હુન્નરનું પ્રદર્શન-સહ-વેચાણ યોજશે.
- (ડ) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો દર વર્ષે વિશ્વ ગ્રાહક અધિકાર દિન(૧૫મી માર્ચ) અને રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક દિન (૨૪મી ડીસેમ્બર)ના રોજ ગ્રાહક અધિકાર ઉત્સવનું



આયોજન કરશે. ઉત્સવની મુલાકાત લેતા મુલાકાતીઓ પાસેથી રૂ.૧/- જેવી નજીવી ફી લેવાનું ઠરાવી શકાય.

- (ઢ) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો મંડળનું બુલેટિન/સમાચારપત્રિકા વિ. બહાર પાડશે જેમાં ફંડ ઊભું કરવા માટે વિજ્ઞાપનોનો પણ સમાવેશ કરી શકાય.
- (ણ) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો મંડળની પ્રવૃત્તિઓ દર્શાવતું એક રજિસ્ટર નિભાવશે અને તેમાં મંડળ દ્વારા હાથ ધરવામાં આવતા તમામ કાર્યક્રમો, ઘટનાઓ, પ્રવૃત્તિઓ વિ.ની તારીખ અને સમય નોંધીને શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક પાસે યોગ્ય રીતે પ્રમાણિત કરાવીને સંસ્થાના વડા પાસે તેની ખરાઈ કરાવ્યા બાદ રજિસ્ટરમાં તેનું રેકર્ડ રાખવામાં આવશે.
- (ત) ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો આસપાસના વિસ્તારોના ગ્રાહકો માટે નિદર્શનો અને શેરીનાટકોનું આયોજન કરશે.

### ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શકના કાર્યો :

દરેક ગ્રાહક મંડળના શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શકે સંકલનકર્તા એજન્સી, સંબંધિત સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોની દેખરેખ અને સંકલન હેઠળ અને મંડળની વ્યવસ્થાપક સમિતિના માર્ગદર્શન હેઠળ અને સંકલનકર્તા એજન્સીએ તૈયાર કરેલી પ્રવૃત્તિઓની અનુસૂચિ મુજબ નીચેના કાર્યો કરવાના છે :

(૧) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના કાર્યો માટે સંપૂર્ણપણે જવાબદાર છે, અને તેણે/તેણીએ સંકલનકર્તા એજન્સી અને ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો વચ્ચે સેતુ તરીકે કામ કરવું જોઈએ અને સભ્યો ઠરાવેલા કાર્યો યોગ્ય રીતે સંભાળે તેવું સુનિશ્ચિત કરવું જોઈએ.

### (૨) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક-

- (૧) મંડળમાં દૈનિક/સમયાંતરે થતી પ્રવૃત્તિઓ માટે મંડળના સભ્યોનું હાજરી માટેના રજિસ્ટરો નિભાવશે.
- (૨) મંડળમાં થતી પ્રવૃત્તિઓ માટેનું રજિસ્ટર નિભાવશે અને તેમાં તમામ કાર્યક્રમો, ઘટનાઓ, પ્રવૃત્તિઓ વિ.ની તારીખ અને સમય નોંધીને તેની નીચે પોતાની યોગ્ય રીતે સહી કરીને સંસ્થાના વડા પાસે પ્રમાણિત કરશે.
- (૩) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક દ્રશ્ય-શ્રાવ્ય સાધનો, ભીંતપત્રો અને વ્યાખ્યાતાઓ મારફત ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યોને ગ્રાહક સુરક્ષા સંબંધી અને ગ્રાહક કલ્યાણ સંબંધી પ્રત્યક્ષ જાણકારી પૂરી પાડશે.

- (૪) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક મંડળના સભ્યો દ્વારા ગ્રાહક સુરક્ષા અને ગ્રાહક જાગૃતિ વિશેના નિદર્શન અને શેરી નાટકોનું આયોજન કરશે.
- (૫) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક વક્તૃત્વ / ભાષણ / નિબંધલેખન / પત્રલેખન / ચિત્ર વિ. સ્પર્ધાઓ અને બુદ્ધિચાતુર્ય કસોટી કાર્યક્રમોનું આયોજન કરશે.
- (૬) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક સરકારના વિભાગો, સરકારના ઉપક્રમો/એજન્સીઓના કાર્યક્રમો/નીતિઓ પરની માહિતી અને સરકાર/નાગરિક પુરવઠા કમિશનર/જિલ્લા કલેક્ટર દ્વારા વખતોવખત બહાર પાડવામાં આવતી સૂચનાઓ મેળવવા માટે મંડળ સાથે સંકળાયેલા સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન, સંકલનકર્તા એજન્સી, જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર અને સંયુક્ત કલેક્ટરના સંપર્કમાં રહેશે અને આવી માહિતીનો પ્રસાર ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યોમાં કામ કરશે અને એવું સુનિશ્ચિત કરશે કે મંડળના સભ્યો તે માહિતીનો વધુ પ્રસાર પોતાના સાથી વિદ્યાર્થીઓમાં તેમ જ પોતાના સ્થાનિક વિસ્તારમાં વસતા લોકોમાં કરે.
- (૭) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક ગ્રાહક કલ્યાણને લગતા સ્થાનિક પ્રશ્નો અંગે શાળાના વિદ્યાર્થીઓને માહિતગાર કરીને આવી સમસ્યાઓ તેના ઉપચાર માટે પ્રાથમિક સુખાકારી, સ્વચ્છતા, પીવાના પાણીનો પુરવઠો, જમીન ધોવાણ અને નદીઓમાં રેતીનું ખાણકામ અને આંતરમાળખા જેવા તેને સંબંધિત સત્તામંડળો સાથે શાળામાં હાથ ધરવી.
- (૮) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક મંડળનું બુલેટિન/સમાચારપત્ર વિ. બહાર પડે તેવું સુનિશ્ચિત કરશે જેમાં ફંડ ઊભું કરવા માટે વિજ્ઞાપનોનો પણ સમાવેશ કરી શકાય.
- (૯) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક દર વર્ષે વિશ્વ ગ્રાહક અધિકાર દિન (૧૫મી માર્ચ) અને રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક દિન(૨૪મી ડિસેમ્બર) પર ગ્રાહક અધિકાર ઉત્સવ મંડળના સભ્યો સાથે ઉજવવાનું આયોજન કરશે.
- (૧૦) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો દ્વારા નિદર્શનો અને શેરીનાટકોનું આયોજન કરશે.
- (૧૧) શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક બિનસરકારી સંગઠનો અને માનવતાવાદી નાગરિકો તરફથી દાન મેળવી શકે છે અને મળેલા દાન બદલ યોગ્ય રસીદ કાઢશે.

### જિલ્લા કક્ષાએ સંકલનકર્તા એજન્સીના કાર્યો :

- ક. એક સક્રિય સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનને જિલ્લામાંના ૫ થી ૧૦ ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs)ના એક જૂથ સાથે જોડાણ કરવું. જિલ્લામાં સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોની ક્ષમતા, ગ્રાહક મંડળોની સંખ્યા અને અન્ય પાસાઓને ધ્યાનમાં લેતા જો સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોની સંખ્યા વધુ હોય તો જિલ્લામાં ગ્રાહક મંડળના દરેક જૂથ સાથે દરેક સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનને જોડી શકાય છે.

- ખ. મહિને ઓછામાં ઓછું એક વખત દરેક ગ્રાહક મંડળની બેઠક બોલાવવી.
- ગ. અગાઉના મહિના દરમિયાન ગ્રાહક મંડળે (Consumers' Club) યોજેલી પ્રવૃત્તિઓની ચર્ચા કરવી અને આગામી મહિનાઓ માટેની પ્રવૃત્તિઓની અનુસૂચિ તૈયાર કરવી.
- ઘ. ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs) માટે નિદર્શનો અને શેરી નાટકોનું આયોજન કરવું.
- ચ. દરેક મંડળને ભીંતપત્રો, પતાકાઓ, આલેખો, ચોપાનિયાઓ અને અન્ય સાહિત્ય જેવી ગ્રાહક સુરક્ષાને લગતી યોગ્ય સંસાધન સામગ્રી પૂરી પાડવી.
- છ. દરેક ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ની પ્રવૃત્તિઓનું દેખરેખ નિયમન કરવું.
- જ. દરેક ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ના સભ્યો મંડળના કાર્યક્રમો અને પ્રવૃત્તિઓમાં સક્રિય રસ લે તેવું સુનિશ્ચિત કરવા માટે શાળા/કોલેજ સત્તાધિકારીઓ સાથે સંપર્ક રાખવો.
- ઝ. ચોકકસ સંસ્થાઓના સક્રિય શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક/ગ્રામ ગ્રાહક સુરક્ષા મંડળની મુલાકાત ગોઠવવી/પ્રવર્તમાન વેપાર પ્રથા, સેવાઓમાં ઊણપ અને તકરાર નિવારણ માળખું નિદર્શન કરતા પ્રદર્શનો ગોઠવવા.
- ટ. આસપાસના ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Club)ના જૂથો માટે આંતર-મંડળલક્ષી જૂથ પ્રવૃત્તિઓ અને સ્પર્ધાઓ યોજવી.
- ઠ. જુદા જુદા ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Club) દ્વારા આયોજિત પ્રવૃત્તિઓનો વિગતવાર અહેવાલ દર વર્ષે તૈયાર કરીને ગ્રાહકોની બાબતોના વિભાગને સાદર કરવો.
- ડ. ખર્ચના હિસાબો જાળવવા અને દરેક વર્ષના અંતે ઉપયોગિતા પ્રમાણપત્ર તેમ જ હિસાબોનું ઓડિટ કરેલું પત્રક ઠરાવેલા નમૂનાઓમાં; રાજ્ય સ્તરીય સંકલનકર્તા એજન્સી અને અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકાર મારફત ગ્રાહકોની બાબતોના વિભાગ, ગ્રાહકોની બાબતના મંત્રાલય, અન્ન અને જાહેર વિતરણ, ભારત સરકાર સમક્ષ રજૂ કરવું.
- ઢ. ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs)ને સંલગ્ન હોય તેવા સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોના ખર્ચને પહોંચી વળવા માટે તેમને ઉપયોગિતાની ફાળવેલી ર૦(વીસ) ટકા રકમનું ઉપયોગિતા પ્રમાણપત્ર મેળવીને તે પ્રમાણપત્ર રાજ્ય સ્તરીય સંકલનકર્તા એજન્સીઓને મોકલી આપવું.

### નાણાકીય સહાય :

ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને જાહેર વિતરણ મંત્રાલય, ભારત સરકાર ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડમાંથી દરેક ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club) દીઠ રૂ.૧૦,૦૦૦/- (રૂપિયા દસ હજાર)ના દરે સંકલનકર્તા એજન્સીને નાણાકીય સહાય આપશે. એવી જ રીતે, ગ્રાહક જાગૃતિ ફંડમાંથી, રાજ્ય સરકારનો અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ પણ વધુ સંખ્યામાં સંસ્થાઓને આવરી લેવાના હેતુથી દરેક ગ્રાહક મંડળ(Consumers' Club)ને રૂ.૧૦,૦૦૦/- (રૂપિયા દસ હજાર)ના દરે નાણાકીય સહાય આપશે.

દરેક મંડળ દીઠ રૂ.૧૦,૦૦૦/-ની વાર્ષિક ગ્રાન્ટની ટોચમર્યાદામાં રાજ્ય સરકાર અને કેન્દ્ર સરકાર ૫૦:૫૦ના હિસ્સા મુજબ રાજ્ય સરકારે ફંડમાં આપેલી ગ્રાન્ટ જેટલી સમતુલ્ય ગ્રાન્ટ ભારત સરકાર દ્વારા રાજ્ય સરકારને આપવામાં આવશે.

દરેક ગ્રાહક મંડળને વાર્ષિક રૂ.૧૦,૦૦૦/-ના દરે અપાતી નાણાકીય સહાય માત્ર બે વર્ષ સુધી જ આપવામાં આવશે. તેથી, દરેક ગ્રાહક મંડળે દાન/ફાળા મારફત પોતાના સંસાધનોને ગતિશીલ બનાવીને બે વર્ષની અંદર પોતાની કામગીરીમાં સ્વનિર્ભર બનવાનું રહેશે. કેન્દ્ર અને રાજ્ય સરકારોએ ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs)ને આપેલા ફંડમાંથી આ રકમની વધુમાં વધુ ૨૦% રકમ જિલ્લા કક્ષાએ સંકલનકર્તા એજન્સીએ મેળવીને આ રકમ મંડળો માટે કામ કરતા સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનને તેના વહીવટી ખર્ચાને પહોંચી વળવા માટે ફાળવવામાં આવશે. શેષ રકમ દરેક ગ્રાહક મંડળને આપવામાં આવશે. જિલ્લા કક્ષાએ સંકલનકર્તા એજન્સી દરેક મંડળે કરેલા ખર્ચ પર દેખરેખનિયમન કરશે.

### નાણાના સંચાલન માટે બેન્કમાં બચત ખાતું ખોલાવવા બાબત :

જિલ્લા સ્તરની સંકલનકર્તા એજન્સી તરીકે સંયુક્ત કલેક્ટર ગ્રાહક મંડળોના નામે અને કોઈ વ્યક્તિના નામજોગ કે હોદ્દાજોગ ન હોય તે રીતે કોઈ રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્ક/સહકારી બેન્ક અથવા પોસ્ટ ઓફિસમાં ચેકબૂક ધરાવતા બચતખાતા નિભાવશે. તે ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club) માટે ફાળવેલી રકમો આ ખાતામાં જમા કરાવશે અને સરકાર/નાગરિક પુરવઠા કમિશનરે કરેલી ફાળવણી અનુસાર જિલ્લામાંના ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs)માં આ રકમની પુનઃ ફાળવણી ચેકથી કરશે. એવી જ રીતે, ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs)માં તે રકમોની પુનઃ ફાળવણી કરશે.

એવી જ રીતે ગ્રાહક મંડળ(Consumers' Club)ના શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક કોઈ રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્ક/સહકારી બેન્ક અથવા પોસ્ટ ઓફિસમાં ચેકબૂક ધરાવતું બચતખાતું પોતાના ગ્રાહક મંડળના નામે અને કોઈ વ્યક્તિના નામજોગ કે હોદ્દાજોગ ન હોય તે રીતે નિભાવશે. આ ખાતું વ્યવસ્થાપક સમિતિએ ખાતું ચલાવવા માટે નામનિયુક્ત કરેલા બે અથવા તેથી વધુ પદાધિકારીઓ

દ્વારા સંયુક્ત રીતે ચલાવવામાં આવશે.

રૂ.૫૦૦/-થી નીચેની ચૂકવણીઓ રોકડમાં કરી શકાશે અને રૂ.૫૦૦/-થી ઉપરની ચૂકવણીઓ શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શકે ચેકથી કરવાની રહેશે.

### રાજ્ય સરકાર/ભારત સરકારે ફાળવેલા ફંડની ઉપયોગિતા :

૧. રાજ્ય સરકાર અથવા ભારત સરકારે ફાળવેલા ફંડનો ઉપયોગ લેખનસામગ્રી, પતાકા, સિકકા, રોકડનોંધવહી, કાર્યનોંધપોથી અને વેપારીની ગેરવાજબી વેપારપ્રથા દર્શાવતા ચાર્ટ ખરીદવા માટે તેમજ શેરી નાટકોના આયોજન સૂત્રોચ્ચાર લખેલા ચાર્ટ ધરાવતી રેલીઓ, ગ્રાહક પ્રવૃત્તિઓને ઉત્તેજન આપવા માટે પ્રચાર સાહિત્યની સામગ્રી ખરીદવા માટે કરવો જોઈશે.

૨. ફાળવેલા ફંડનો ઉપયોગ ઉપર નિર્દિષ્ટ કરેલા હોય તે સિવાયના બીજા કોઈપણ હેતુ માટે ઉપયોગ કરી શકાશે નહિ.

૩. ગ્રાહક મંડળ (Consumer Club)ના કાર્યક્રમો અને પ્રવૃત્તિઓ સિવાયના બીજા કોઈપણ હેતુ માટે ફંડનો ઉપયોગ કરવામાં આવે તેવા કિસ્સામાં તે માટે થયેલું ખર્ચ જિલ્લા કક્ષાની સંકલનકર્તા એજન્સીએ ભોગવવાનું રહેશે.

૪. ફાળવેલા ફંડનો ઉપયોગ ફંડ મુક્ત કરવામાં આવે તે તારીખથી ૧૨(બાર) મહિનાની મુદતની અંદર કરવાનો રહેશે.

૫. જિલ્લા કક્ષાની સંકલનકર્તા એજન્સીએ પોતાને ફાળવેલા ફંડનો ઉપયોગ ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs)ના કાર્યો અને પ્રવૃત્તિઓ માટે કરવો જોઈશે. ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા વિભાગ, ગુજરાત સરકારના ધ્યાન પર એવું આવે કે જિલ્લા કક્ષાની સંકલનકર્તા એજન્સીએ ફંડનો ઉપયોગ સદરહુ હેતુઓ માટે નથી એવા કિસ્સામાં સમગ્ર રકમ તેની પાસેથી સરકારે વખતોવખત નકકી કર્યા મુજબ દંડનીય વ્યાજ સહિત લદન પેટે આપેલી હોય તે રીતે વસૂલ કરવામાં આવશે.

૬. મંજૂર કરેલી રકમમાંથી સંકલનકર્તા એજન્સીએ જે નાણાકીય સહાય/ફંડના કોઈ હિસ્સાનો ઉપયોગ ન કર્યો હોય અથવા કોઈ બચત હોય તો, આવી રકમ મળ્યાનું વર્ષ પૂર્ણ થયાની તારીખથી ત્રણ(૩) માસની મુદતની અંદર ભારત સરકારને પરત આપવા માટે ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકારને જાણ કરીને રાજ્યકક્ષાની સંકલનકર્તા એજન્સીને રિફંડ કરવામાં આવશે.

૭. સંકલનકર્તા એજન્સીએ મંજૂર થયેલા અને મુક્ત કરેલા ફંડની ઉપયોગિતાનો અર્ધવાર્ષિક રિપોર્ટ અને જિલ્લામાંના ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs) દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલા કાર્યક્રમો/પ્રવૃત્તિઓની વિગતો અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત

સરકાર સમક્ષ રજૂ કરવો જોઈશે. આવા રિપોર્ટો સપ્ટેમ્બર અને માર્ચ અંતિત અર્ધવર્ષ પૂર્ણ થતું હોય તે મહિનાની અંદર ઉપલબ્ધ કરાવવા જોઈશે.

૮. વધુમાં, જિલ્લા કક્ષાની સંકલનકર્તા એજન્સીએ અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકારે વખતોવખત માગ્યા મુજબની માહિતી પણ પૂરી પાડવી જોઈશે.

૯. સંકલનકર્તા એજન્સીએ નાણાકીય વર્ષ પૂર્ણ થયાના ત્રણ મહિનાની અંદર ચાર્ટડ એકાઉન્ટન્ટ અથવા સરકારના ઓડિટરો દ્વારા પોતાના હિસાબો ઓડિટ કરાવવા જોઈશે અને ઓડિટ થયેલા આવા હિસાબોની નકલ નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ સરકારના સચિવ, અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકાર, ગાંધીનગરને સાદર કરવી જોઈશે.

## હિસાબો જાળવવા બાબત:

(ક) ગ્રાહક મંડળ (Consumer Club) અને શિક્ષક માર્ગદર્શકે હિસાબો જાળવવા બાબત.

૧. ગ્રાહક મંડળ (Consumer Club)ના શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શકે :-

(ક) મંડળના સભ્યો તરફથી મળેલા માસિક લવાજમ અને તેના ખર્ચ માટેના;

(ખ) બિનસરકારી સંગઠનો અને માનવતાવાદી વ્યક્તિઓ તરફથી મળેલા દાન અને તેના ખર્ચ

માટેના;

(ગ) રાજ્ય સરકાર/ભારત સરકાર તરફથી મળેલા ફંડ અને તેના ખર્ચના હિસાબોના અલગ રજિસ્ટરો જાળવવા જોઈશે.

૨. જિલ્લાકક્ષાની સંકલનકર્તા એજન્સીને દર મહિને ઉપયોગિતા પ્રમાણપત્ર સાદર કરવું જોઈશે.

(ખ) જિલ્લાકક્ષાની સંકલનકર્તા એજન્સીએ હિસાબો જાળવવા બાબત.

જિલ્લાકક્ષાએ સંકલનકર્તા એજન્સી તરીકે સંયુક્ત કલેક્ટર, સરકાર તરફથી અથવા અન્ય કોઈ સ્ત્રોત તરફથી પોતાને મળતા ફંડની આવક અને ખર્ચના હિસાબો જાળવવાની અને ઠરાવેલા નમૂનામાં ઉપયોગિતા પ્રમાણપત્રો અને વર્ષના અંતે ઓડિટ થયેલા હિસાબનું પત્રક રાજ્ય સ્તરીય સંકલનકર્તા એજન્સી અને અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકાર, ગાંધીનગર મારફત ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, અન્ન અને જાહેર વિતરણ મંત્રાલય, ભારત સરકાર ને સાદર કરવાની ગોઠવણ કરવી જોઈશે.

## પ્રોત્સાહન/પુરસ્કાર વિ.

→ દરેક ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club) માટે ભારત સરકાર દ્વારા મુક્ત કરવામાં આવતી રૂ.૧૦,૦૦૦/-ની એક વખત પૂરતી મળતી ગ્રાન્ટ ઉપરાંત, કેન્દ્રિય ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડમાંથી નીચેના પ્રોત્સાહનોની પણ જોગવાઈ કરી શકાય :-

**સૌથી શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)નો હવાલો ધરાવતા આચાર્ય/શિક્ષક માર્ગદર્શક માટે જિલ્લા કક્ષાએ:-**

(ક) પ્રથમ શ્રેષ્ઠ	: દર વર્ષે રૂ.૩,૦૦૦
(ખ) દ્વિતીય શ્રેષ્ઠ	: દર વર્ષે રૂ.૨,૦૦૦
(ગ) તૃતીય શ્રેષ્ઠ	: દર વર્ષે રૂ.૧,૦૦૦

**સૌથી શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)નો હવાલો ધરાવતા આચાર્ય/મુખ્ય શિક્ષક/ માર્ગદર્શક શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શકને રાજ્ય કક્ષાએ :**

(ક) પ્રથમ શ્રેષ્ઠ	: દર વર્ષે રૂ.૧૦,૦૦૦
(ખ) દ્વિતીય શ્રેષ્ઠ	: દર વર્ષે રૂ.૭,૦૦૦
(ગ) તૃતીય શ્રેષ્ઠ	: દર વર્ષે રૂ.૫,૦૦૦

- જિલ્લા કક્ષાના અને રાજ્ય કક્ષાના ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Club)ની પસંદગી જિલ્લા ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદ, અને રાજ્ય ગ્રાહક સુરક્ષા પરિષદની ભલામણને આધારે કરવામાં આવશે.
- ઠરાવેલા માપદંડો પરિપૂર્ણ કરતી હોય અને તેવા ધોરણો મુજબ મંડળો ઓછામાં ઓછી જે પ્રવૃત્તિઓ કરવી જોઈએ તેવી પ્રવૃત્તિઓ કરેલી હોય તો રાજ્ય કક્ષાના શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક મંડળ માટે કેન્દ્ર સરકાર પણ પુરસ્કાર આપી શકશે.

**નવા ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club)ની સ્થાપના માટે દરખાસ્તો રજૂ કરવા બાબત :**

**ક.** ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડ નિયમો અને માર્ગદર્શિકાઓમાં ઠરાવ્યા મુજબના પાત્રતા ધોરણો પરિપૂર્ણ કરતા બિનસરકારી સંગઠનો/સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો, શૈક્ષણિક સંસ્થા અથવા વ્યાવસાયિક મંડળ જિલ્લામાં ગ્રાહક મંડળોનું જૂથ સ્થાપવા માટેની દરખાસ્ત રજૂ કરી શકશે. વધુમાં, આવી સંસ્થા ગ્રાહક જાગૃતિ નિર્માણ માટે પોતાનું આંતરમાળખું અને અન્ય સંસાધનો ધરાવતી હોવી જોઈશે.

**ખ.** ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડ નિયમો અને માર્ગદર્શિકાઓમાં જણાવ્યા મુજબના ઠરાવેલા નમૂના અને અન્ય જરૂરી દસ્તાવેજો સાથે કરેલી અરજી ઉપરાંત દરખાસ્તમાં નીચેની માહિતી હોવી જોઈશે :-

- (ક) સ્થાપવા માટે દરખાસ્ત કરેલા ગ્રાહક મંડળો (Consumer Clubs)ની સંખ્યા (જે ૨૦થી રપની સંખ્યામાં હોવી જોઈએ.)
- (ખ) આવા ગ્રાહક મંડળો(Consumers' Clubs) જ્યાં સ્થાપવાના હોય તે શાળાઓ/કોલેજોના વડા તરફથી સંમતિપત્રની સાથે સંસ્થાનું નામ અને સરનામા.
- (ગ) પ્રથમ વખત થતી અરજીના કિસ્સામાં દરેક ગ્રાહક મંડળમાં પ્રવેશ આપવા ધારેલા સભ્યોની સંખ્યા અને અગાઉની દરખાસ્ત ચાલુ રાખવાની અરજી કરેલી હોય તેવા કિસ્સામાં ફાલના સભ્યપદની વિગતો.
- (ઘ) ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs) એ હાથ ધરવા ધારેલી પ્રવૃત્તિઓની વિગત.
- (ચ) ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs) જેટલા સમયની અંદર કાર્યરત થવાના હોય તે સમયમર્યાદા.
- (છ) એક વર્ષ માટેના બજેટ અંદાજો.
- (જ) ગ્રાહક જાગૃતિ અને ગ્રાહક સુરક્ષાને લગતી પ્રવૃત્તિઓના આયોજનમાં સંકલનકર્તા એજન્સીનો ભૂતકાળનો અનુભવ.

ગ. નવા ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs) સ્થાપવા માટેની દરખાસ્તો શૈક્ષણિક વર્ષથી પ્રવૃત્તિઓના વધુ સારા સંકલન માટે શક્ય હોય ત્યાં સુધી દર વર્ષે એપ્રિલથી જૂન વચ્ચે અને ચાલુ હોય તેવા મંડળોને ચાલુ રાખવા માટેની દરખાસ્તો ઓગસ્ટથી સપ્ટેમ્બર વચ્ચે સાદર કરવાની રહેશે.

### ફરિયાદની પતાવટ અને સ્થાયીત્વ :

- ફરિયાદો શાળા/કોલેજમાં રજૂ કરવાની રહેશે. દરેક વિદ્યાર્થી સભ્યને અઠવાડિયે ઓછામાં ઓછી એક ગ્રાહક ફરિયાદ મંડળના ધ્યાન પર લાવવા માટે પ્રોત્સાહિત કરવામાં આવશે અને તેની પહેલ બદલ તેને યોગ્ય પુરસ્કાર આપવામાં આવશે.
- સમિતિ ફરિયાદોની ચકાસણી કરીને આવી ફરિયાદ સંબંધિત સત્તામંડળો સમક્ષ રજૂ કરશે.
- મંડળના સભ્ય બનવા માટે વિદ્યાર્થીઓ માટે ઠરાવેલી ફી રૂ.૧/- છે.
- નજીવી રકમ લઈને ગ્રાહક મેળાનું આયોજન કરવું જોઈએ.
- વિદ્યાર્થીઓમાં આ પ્રવૃત્તિ માટે રસરુચિ ઊભી કરવી તે મંડળના સ્થાયીત્વ માટેનું એક મહત્વનું પરિબલ છે.
- વિદ્યાર્થીઓ મહિના દરમિયાન પોતાના માતાપિતાઓએ ખરીદેલી ઘરગથ્થું ચીજવસ્તુઓ વિશે મંડળને માહિતી આપશે, અને તેઓ પ્રોડક્ટનું નામ, તેની કિંમત, ઉત્પાદન તારીખ, ઉત્પાદકનું નામ, પ્રોડક્ટનું ચોખ્ખું વજન, સ્થાનિક દુકાનદારની દુકાનનું નામ, ખરીદી બદલ રસીદ મળેલી છે કે કેમ અને આવી રસીદોની ફોટોકોપી વિ.ની માહિતી પત્રકો પર લખશે.



- અવેજી પ્રોડક્ટ અને તેને સંબંધિત કિંમતોની જાણકારી  
આ માટે જરૂરી માહિતી ઘરગથ્થું ખરીદીઓની યાદીઓમાંથી મેળવી શકાય. વિદ્યાર્થીઓને પેકેટના ખાલી કન્ટેનરો, છાપવાળા રેપર અને ખરીદીઓને લગતી બીજી સામગ્રી પ્રાયોગિક વર્ગમાં ચર્ચા માટે લાવવાનું સમજાવી શકાય.
- ભેળસેળ શોધી કાઢવા માટેના સરળ પરિક્ષણોને રસાયણશાસ્ત્ર અને પ્રાયોગિક વિષયનો ફરજિયાત ભાગ બનાવી શકાય.
- જાગૃતિના ઝડપી પ્રસાર માટે, અગ્રણી ગ્રાહક મંડળોના સભ્યો હજુ ગ્રાહક મંડળો સ્થાપવાના બાકી હોય તેવી શાળાઓ સંપર્ક કરીને તેમને જાગૃત કરી શકે અને નબળી કક્ષાની કામગીરી ધરાવતા મંડળોના વિદ્યાર્થીઓને સારી કામગીરી માટે પ્રોત્સાહન આપી શકે.
- વિચારોના અને અનુભવોના આદાનપ્રદાન માટે વિવિધ શાળાઓના મંડળોના સભ્યો વચ્ચે વિચારગોષ્ઠિનું આયોજન કરી શકાય.
- દાતાઓ/માનવતાવાદી વ્યક્તિઓ તરફથી દાનની રૂચે ફંડ ઊભું કરી શકાય.
- મંડળની કામગીરીથી આપોઆપ જ તેની પ્રવૃત્તિઓ સતત ચાલશે.
- સંબંધિત શાળાઓના વાલી સંગઠનોને આવા મંડળોની કામગીરીની સમયાંતરે સમીક્ષા કરવાની વિનંતી કરી શકાય.
- સૂચિત ગ્રાહક મંડળ એટલે કે તેના શિક્ષકો, આચાર્યો, નાયબ શિક્ષણાધિકારીઓ, મુખ્ય શિક્ષણાધિકારીઓ, વ્યાખ્યાતાઓ અને પ્રિન્સિપાલોને દર મહિને તાલીમ આપી શકાય.
- મંડળની પ્રવૃત્તિઓ નિરંતર ચાલતી રહે તે માટે પ્રગતિ કાર્યસૂચિના એક ભાગ તરીકે હોવી જોઈએ અને જિલ્લા શિક્ષણાધિકારી/આચાર્ય દ્વારા માસિક સમીક્ષા બેઠકો યોજાવી જોઈએ.
- ફંડ ઊભું કરવા માટે માનવતાવાદી દાતાઓને નકકી કરીને મંડળની પ્રવૃત્તિઓ સતત ચાલુ રાખી શકાય.

### સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોની ભૂમિકા :

૧. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન સંસ્થાના વડા/શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શક અને વિદ્યાર્થીઓના રસને ધ્યાનમાં લઈને માધ્યમિક શાળાઓ/જુનિયર કોલેજો/પદવી કોલેજોમાં ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs)ની સ્થાપના કરશે.
૨. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો પોતાના કાર્યક્ષેત્રના વિસ્તારની અંદર સંખ્યાના કોઈપણ નિયંત્રણ વગર શક્ય તેટલા ગ્રાહક મંડળોની સ્થાપના કરી શકશે.
૩. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનના પ્રતિનિધિઓ અઠવાડિક બેઠકો દરમિયાન દરેક ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Clubs)ની મુલાકાત લેશે અને કાર્યક્રમોના સંચાલન/આયોજનમાં મંડળના સભ્યો અને શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શકને માર્ગદર્શન આપશે.

૪. ગ્રાહક મંડળ (Consumers' Club) સ્થાપવામાં આવે કે તરત જ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન સમગ્ર શૈક્ષણિક વર્ષ માટેની પ્રવૃત્તિઓનું કેલેન્ડર તૈયાર કરવામાં શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શકને મદદ કરશે.
૫. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન શિક્ષક/વ્યાખ્યાતાના માર્ગદર્શકને તાલીમ આપશે અથવા તાલીમનું સંકલન કરવામાં જિલ્લા એજન્સીને સહકાર આપશે.
૬. સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Club)ની તમામ પ્રવૃત્તિઓના વિષયમાં જિલ્લા વહીવટીતંત્ર, ખાસ કરીને, સંયુક્ત કલેક્ટરનો સંપર્ક કરશે.

### ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા વિભાગની ભૂમિકા :

૧. માસિક સામયિક, "વિનિયોગ તરંગિણી" તમામ ગ્રાહક મંડળો (Consumers' Clubs)ને સીધું જ રવાના કરવામાં આવશે.
૨. ગ્રાહક મંડળની પ્રવૃત્તિઓની ઝલક આપવાની હોય તેમ અને ત્યારે તેને "વિનિયોગ તરંગિણી"ના બીજા અંકમાં પ્રસિદ્ધ કરવામાં આવશે.
૩. જિલ્લા કક્ષાના શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક મંડળો તેમજ રાજ્ય કક્ષાના શ્રેષ્ઠ ગ્રાહક મંડળો ઠરાવેલી સમયાનુસૂચિ મુજબ પસંદ કરવા માટે પસંદગી સમિતિની રચના કરવામાં આવશે.
૪. પૂર્ણ કદના નવા ગ્રાહક મંડળોની સ્થાપના માટેની દરખાસ્તો મળે તેમ અને ત્યારે મંજૂરી આપવામાં આવશે અને આવા તમામ ગ્રાહક મંડળોને માર્ગદર્શિકાઓ અને સંબંધિત અન્ય સામગ્રી ટપાલથી સીધી જ મોકલવામાં આવશે.
૫. સંસ્થાના પૂરા નામસરનામા, ટેલીફોન નંબર, ફેક્સ નંબર, ઇ-મેઇલ એડ્રેસ અને સંબંધિત અન્ય માહિતી, વિદ્યાર્થીઓ/સભ્યોના નામ વિ. સહિત ગ્રાહક મંડળોની સંપૂર્ણ સૂચિ નિભાવવામાં આવશે, જે, ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા વિભાગની વેબસાઇટ પર મૂકવામાં આવશે.
૬. દરેક શિક્ષક/વ્યાખ્યાતા માર્ગદર્શકને પાસવર્ડ આપીને સદરહુ માહિતી અદ્યતન રાખવામાં માટેની/અપલોડ કરવા માટેની પરવાનગી આપવામાં આવશે.
૭. ભારત સરકાર તરફથી ગ્રાન્ટ મેળવશે, રાજ્ય ગ્રાહક જાગૃતિ અંદાજપત્રમાંથી ગ્રાન્ટ છોડવાની ગોઠવણ કરશે અને રાજ્ય સંકલનકર્તા એજન્સી સાથે સંકલન કરીને ઉપયોગિતા પ્રમાણપત્રો પૂરા પાડશે.

## ગ્રાહક મંડળોની પ્રવૃત્તિઓનું કેલેન્ડર

મહિનો	કાર્યયોજના	સમાવેશ થતા અધિકારો
જુલાઇ	મંડળની રચના, કચરા નિકાલ	સ્વાસ્થ્યપ્રદ પર્યાવરણનો અધિકાર
ઓગષ્ટ	બજાર મોજણી, બ્રાન્ડની નકલ	શિક્ષણનો અધિકાર
સપ્ટેમ્બર	તોલમાપ લેબલ અને ધોરણો	શિક્ષણનો અધિકાર
ઓક્ટોબર	વિજ્ઞાપન, ખાદ્યચીજ ભેળસેળ, પ્રદૂષણ	માહિતીનો અધિકાર
નવેમ્બર	લોક અદાલતો, ફરિયાદ અને નિવારણ	સુનાવણીનો અધિકાર, નિવારણનો અધિકાર
ડિસેમ્બર	સ્પર્ધાનું આયોજન, સૂઝબૂઝયુક્ત ખરીદીની પ્રણાલી	પસંદગીનો અધિકાર
જાન્યુઆરી	જરૂરિયાત આધારિત ખરીદી (ખરીદી પહેલા બે વાર વિચારો)	પસંદગીનો અધિકાર
ફેબ્રુઆરી	સંસાધનની સુરક્ષા	પ્રાથમિક જરૂરિયાતોનો અધિકાર
એપ્રિલ	ગ્રાહક મંડળોની તાલીમ અને સંગીનીકરણ	-
મે	ગ્રાહક મંડળોની તાલીમ અને સંગીનીકરણ	-

## નમૂનો ક-૨

(ગ્રાહક મંડળોની સ્થાપના માટે ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડમાંથી ગ્રાન્ટ માટેની અરજી)

મહત્વની સૂચના : કોઇપણ મહત્વની માહિતી છૂપાવ્યા વગર, ખરાઇ થઇ શકે તેવી વસ્તુસ્થિતિને આધારે માગવામાં આવતી ખરી વિગતો પૂરી પાડીને આ પત્રક ભરવું. મહત્વની માહિતી છૂપાવવામાં આવે તો આ અધિનિયમ હેઠળ કાનૂની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

૧. અરજદારનું પૂરું નામ સરનામું :-

૨. મંડળની સ્થાપનાની તારીખ :-

૩(ક) મંડળી રજિસ્ટ્રેશન અધિનિયમ, :-

૧૮૬૦(સન ૧૮૬૦ના ૨૧મા) અથવા

સંબંધિત અન્ય કોઇ અધિનિયમ

હેઠળ નોંધણી થયેલ છે કે કેમ ?

(ખ) જો હા, તો નોંધણીનો નંબર :-

અને વર્ષ

૪. સંસ્થા સરકારમાન્ય બોર્ડ/યુનિવર્સિટી :-

(શૈક્ષણિક સંસ્થાને લાગુ પડતું હોય

તે રીતે)

૫. વ્યવસ્થાપક મંડળના સભ્યો અને :-

પદાધિકારીઓના નામ સરનામા

૬. ગ્રાન્ટ મેળવવા માટે અધિકૃત :-

પદાધિકારી(ઓ)નામ અને હોદ્દા

૭. સ્થાપના કરવાના ગ્રાહક મંડળોની :-

સંખ્યા(મંડળની સ્થાપના કરવાની

હોય તે શાળા/કોલેજની સરકાર

માન્ય બોર્ડ/યુનિવર્સિટી સાથેની

સંલગ્નતા)

૮. જરૂરી રકમની ગ્રાન્ટ :-

૯. પ્રવૃત્તિઓ પૂર્ણ કરવા માટેની :-  
સમયાનુસૂચિ સહિત દરેક ગ્રાહક  
મંડળે હાથ ધરવાની પ્રવૃત્તિઓની  
વિગતો
૧૦. ગ્રાહકોની બાબતોના વિભાગ તરફથી :-  
અગાઉ જો કોઈ ગ્રાન્ટ મેળવેલી હોય  
તો તેની વિગતો
૧૧. નીચેના દસ્તાવેજોની નકલો :-  
(સાથે જોડવી)
- (૧) સંસ્થાનું બંધારણ અને :  
આર્ટિકલ્સ ઓફ એસોસિયેશન
- (૨) છેલ્લા ત્રણ વર્ષના ઓડિટ કરેલા :-  
હિસાબોનું પત્રક અને વાર્ષિક અહેવાલ
- (૩) નોંધણી પ્રમાણપત્રની પ્રમાણિત :-  
નકલ
- (૪) સરકાર માન્ય બોર્ડ/યુનિવર્સિટી :-  
(શૈક્ષણિક સંસ્થાને લાગુ પડતું હોય  
ત્યાં) સાથેની સંલગ્નતાના પ્રમાણપત્રની  
નકલ
- (૫) ઠરાવેલા નમૂનામાં સોગંદનામું :-

### : એકરાર :

(અરજદારે અથવા તેના અધિકૃત એજન્ટે સહી કરવી)

અત્રે આપવામાં આવેલી વિગતો સાચી અને ખરી છે. આમાં કોઈજ હકિકત છૂપાવવામાં નથી આવી. એવું પ્રમાણિત કરવામાં આવે છે કે મેં/અમે યોજનાને લાગુ પડતી માર્ગદર્શિકાઓ, બોલીઓ અને શરતો વાંચી છે અને તેનું પાલન કરવાની અમારા સંગઠન/સંસ્થા વતી ખાતરી આપું છું. નાણાકીય સહાય આપવામાં આવે તો તેનો ઉપયોગ જાહેર કરેલા હેતુ, ગ્રાહક અધિકારોના ઉત્તેજન અને સુરક્ષા અથવા માનક ચિહ્નોના ઉત્તેજન માટે કરવામાં આવશે.

અરજદારની સહી

.....

### એકમ-૩

## જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રને લગતી યોજના



#### પ્રસ્તાવના:

ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬નું અધિનિયમન થયું હોવા છતાં, ગ્રાહકોના અધિકારના સંબંધમાં જરૂરિયાતમંદ વિશાળ લોકોના વર્ગમાં જાગૃતિ અને પોતાના અધિકારો કઈ રીતે વાપરવા તે બાબત જ્ઞાન/જાણકારીના અપૂરતા પ્રસારને લીધે હજુ પણ નબળી છે. આ જાગૃતિના પ્રસાર માટે ભારત સરકારે કેન્દ્રિય આબકારી અને મીઠા અધિનિયમ, ૧૯૪૪ સુધારીને ગ્રાહક કલ્યાણને ઉત્તેજન અને સુરક્ષા આપવામાં માટે સન ૧૯૯૨માં ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડ બનાવ્યું; જેમાં, ઓળખના અભાવે ઉત્પાદકોને રિફંડ ન આપી શકાયેલી રકમો જમા કરવામાં આવે છે.

ગ્રાહકોની બાબતોના વિભાગ, ભારત સરકારને એવું લાગ્યું કે જ્યાં સુધી દેશમાંનો દરેક જિલ્લો જાગૃતિ નિર્માણ માટેની ગ્રાહક જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે ઓછામાં ઓછું એક ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ધરાવતો ન થાય ત્યાં સુધી ગ્રાહક સુરક્ષા સંબંધી પ્રવૃત્તિઓની અસરો નહિવત્ જ રહેશે.

**ધ્યેય :** જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર સ્થાપવાનો મુખ્ય ધ્યેય જિલ્લામાં ગ્રાહકવાદનો પ્રસાર કરીને જિલ્લામાં પથરાયેલા તમામ વર્ગોના લોકોની સહભાગિતાથી ગ્રાહક આંદોલનને અગ્રેસર બનાવવાનો છે.

#### ઉદ્દેશો :

જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની સ્થાપના કરવાનો મુખ્ય ધ્યેય સિદ્ધ કરવા માટે તેમણે નીચેના ઉદ્દેશોથી કામ કરવું જોઈએ :

- ◆ પ્રત્યક્ષ સમજ માટે ગ્રાહકોમાં ઇચ્છિત પરિવર્તનો લાવવા;
- ◆ ધનિષ્ઠ આંતરિક સંબંધોથી સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે ગ્રાહકોને મદદ આપવી;
- ◆ પોતાના અધિકારો સ્થાપિત કરવા માટે ગ્રાહકોને પ્રેરવા.
- ◆ ગ્રાહકો પોતાની જવાબદારીઓ સમજે તે હેતુથી તેમને ઉત્તેજન આપવું.
- ◆ ગેરવાજબી વેપાર પ્રથાની સામે લડત આપવા માટે ગ્રાહકોને સંગઠિત કરવા.
- ◆ ગ્રાહકવાદની ચેતનાનો પ્રસાર કરવો.

- ◆ વિવિધ ક્ષેત્રો અને પ્રદેશોના ગ્રાહકોના હિતોનું રક્ષણ કરવું.

### યોજનાનું કેન્દ્રબિંદુ :

જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની પ્રવૃત્તિઓના કેન્દ્રસ્થાને ગ્રાહકોને નીચેની બાબતો અંગે તેમની જવાબદારીઓ સંબંધી શિક્ષણ અને ઉત્તેજન આપવાની કામગીરીનો સમાવેશ થાય છે :-

- ◆ ગ્રાહકોને ખામીયુક્ત માલ અને સેવાઓમાં ઊણપ વિશે સજાગ બનાવીને પ્રશ્નો પૂછતા કરવા.
- ◆ વેચાણ માટે મૂકેલી પ્રોડક્ટના ગુણવત્તા પરિક્ષણો હાથ ધરવા.
- ◆ પ્રોડક્ટના લેબલ પર પૂરતી માહિતી માટે તપાસણી કરવી.
- ◆ સરખામણી કરીને પોતાની પસંદગી કરવા માટે ગ્રાહકોને સક્ષમ બનાવવા.
- ◆ વિવિધ પ્રોડક્ટો/સેવાઓ અને તેની ગેરંટી/વોરંટીને લગતી માહિતી પૂરી પાડવા માટે ગ્રાહકોને ઉત્તેજન આપવું.
- ◆ ગેરમાર્ગે દોરતા વિજ્ઞાપનોની સામે અવાજ ઉઠાવવો અને સુધારાત્મક પગલા લેવા.
- ◆ ગ્રાહક ચળવળ સંગીન બનાવવા માટે ગ્રાહકોને જોડીને તેમની સાથે કામ કરવું.

### સ્થળ :

એવું જણાય છે કે પંચાયતી રાજ સંસ્થાઓને જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની યોજનાઓનો અમલ કરવામાં સક્રિય રીતે સહભાગી બનાવવી જોઈએ.

તેથી, જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર જિલ્લા મુખ્ય મથકે જિલ્લા પરિષદ કચેરી ખાતે સ્થાપવી વધુ ઇચ્છનીય છે. જિલ્લા પરિષદમાં જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર સ્થાપવામાં જગાનો અથવા સુગમતાનો કોઈ પ્રશ્ન હોય તો જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર જિલ્લા સેવા સદન અથવા જિલ્લા ગ્રાહક ફોરમની ઇમારત, જ્યાં જગાની અનુકૂળતા હોય ત્યાં સ્થાપી શકાય.

### જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રનો હવાલો ધરાવવામાં સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનની ભૂમિકા :

જિલ્લામાં ખ્યાતિપ્રાપ્ત સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનના કોઈ પ્રતિનિધિને જિલ્લાના જિલ્લા પુરવઠા અધિકારીની દરખાસ્ત પરથી કલેક્ટર અને જિલ્લા ન્યાયાધીશ દ્વારા જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રનો હવાલો સોંપવામાં આવશે.

જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ તરીકે નિમાયેલા સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનના પ્રતિનિધિ કાર્યક્રમના આયોજન અને અમલીકરણ અને જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રને અસરકારક રીતે ચલાવવા માટે જવાબદાર ગણાશે.

જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ તરીકે નિમાયેલા સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનના પ્રતિનિધિ વાર્ષિક અંદાજપત્ર ચકાસણી અને મંજૂરી અર્થે દેખરેખનિયમન સમિતિ સમક્ષ મૂકવાના હેતુથી તૈયાર કરવા માટે અને ડંડના હેતુથી નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ સચિવ, ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા વિભાગ સમક્ષ સાદર કરવા માટે જવાબદાર ગણાશે.

**કર્મચારીગણ:** કલેક્ટર અને જિલ્લા ન્યાયાધીશ દેખરેખનિયમન સમિતિ (**Monitoring Committee**) સાથે વિચારવિનિમય કરીને માત્ર કામચલાઉ ધોરણે એકત્રિત પગારે કરારના ધોરણે એક માહિતી સંગઠક (**Information Organizer**) અને એક મદદનીશની નિમણૂક કરી શકશે.

માહિતી સંગઠક (**Information Organizer**) કોમ્પ્યુટરના જ્ઞાન સહિત ઓછામાં ઓછી પદવી લાયકાત ધરાવતો હોવો જોઈશે.

મદદનીશ કોમ્પ્યુટરના જ્ઞાન સહિત માધ્યમિક શિક્ષણની લાયકાત ધરાવતો હોવો જોઈશે.

દેખરેખનિયમન સમિતિ વાટાઘાટ મારફત અને જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર પાસે ઉપલબ્ધ ડંડના આધારે એકત્રિત પગાર નક્કી કરશે.

### **કામકાજના કલાકો :**

જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર સવારના ૯ વાગ્યાથી ૫ વાગ્યા સુધી કામકાજના તમામ દિવસોએ કામગીરી કરશે.

### **કામગીરી :**

૧. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહક જાગૃતિ નિર્માણમાં ગ્રાહક ચળવળનો પ્રસાર કરવામાં અને ગ્રાહકોને તેમના કાનૂની અધિકારો અને જવાબદારીઓ પ્રત્યે પ્રબુદ્ધ કરવામાં ઉદ્દીપક તરીકે કામ કરશે.
૨. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહકોને સલાહ આપવા માટે પરામર્શ અને માર્ગદર્શન કેન્દ્ર તરીકે કામ કરશે.
૩. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહક અદાલતોના સંબંધમાં કાનૂની, વહીવટી, માહિતી જેવા પાસા અને તેની કાર્યરીતિ, વિસ્તારમાં ગ્રાહક સંગઠનોને લગતી માહિતી, ગરીબી નાબૂદી/ કલ્યાણ, વિકાસ કાર્યક્રમોમાં ગ્રાહક સંગઠનોને લગતી માહિતી જેવા ગ્રાહક સુરક્ષાને લગતા તમામ પાસાઓ પર માહિતીનો પ્રસાર કરશે. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર માત્ર કેન્દ્રમાંના પ્રત્યક્ષ ગ્રાહકોને જ નહિ પરંતુ ગ્રામીણ અને શહેરી વિસ્તારની તમામ સ્થાનિક સંસ્થાઓમાં પણ આવી માહિતીનો પ્રસાર કરશે.



૪. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગુણવત્તા, વજન, ભેળસેળ, ગેરવાજબી વેપારપ્રથાને લગતા પ્રશ્નોનો ઉકેલ કરવામાં જિલ્લા તોલમાપ સત્તાધિકારી/પ્રયોગશાળાઓ ઉપલબ્ધ ન હોય ત્યાં જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર પોતાના વિસ્તારમાં કોઈ ખાનગી પ્રયોગશાળા હોય તો ફી ચૂકવીને તેમની સવલતોનો ઉપયોગ કરવા માટે સંપર્ક રાખશે.

૫. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર નીચેના સત્તાધિકારીઓ સાથે ગાઢ સંપર્કો ધરાવશે :-

(ક) ખોરાક ભેળસેળ નિવારણ વિભાગ.

(ખ) નગરપાલિકાઓ અને ગ્રામપંચાયત.

(ગ) કાનૂની તોલમાપ (વજન અને માપ)

(ઘ) ઔષધ નિયમન તંત્ર.

(ચ) કૃષિ વિભાગ.

(છ) વીજ વિતરણ કંપનીઓ.

(જ) ગુજરાત સ્ટેટ રોડ ટ્રાન્સપોર્ટ કોર્પોરેશન સહિતનો પરિવહન વિભાગ.

(ઝ) ભારતનું માનક કાર્યાલય (Bureau of Indian Standard)

(ટ) ગ્રાહકો અને ગ્રાહકોની બાબતો સાથે પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે સંકળાયેલા હોય તેવા અન્ય તમામ વિભાગો.

૬. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર જિલ્લામાંના સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોનાં માહિતી આધાર (data-base) બનાવશે અને માલના ઉત્પાદકો, સર્વિસ-પ્રોવાઇડર, વાજબી ભાવની દુકાનો, આવશ્યક ચીજવસ્તુઓની ઉપલબ્ધતા, બજારની રૂખ, નવી પ્રોડક્ટો, વોરંટી અને ગેરંટી આપતી પદ્ધતિઓ, સરકારી/જાહેર આરોગ્ય અને શિક્ષણસેવાઓને લગતી અદ્યતન માહિતી વિ. જેવી ગ્રાહક સંબંધી માહિતી તૈયાર કરશે.

૭. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર વિશ્વ ગ્રાહક અધિકાર દિન, રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક દિન, વિશ્વ પર્યાવરણ દિનને લગતી ગ્રાહક જાગૃતિના નિર્માણ માટેની મહત્વની તમામ કામગીરીઓનું સંકલન કરશે.

૮. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર માહિતીના પ્રસારના હેતુથી **NICNET / INTERNET** જેવી સવલતોનો ઉપયોગ કરશે. આ હેતુ માટે, ઇન્ટરનેટની સવલત ધરાવતું કોમ્પ્યુટર વસાવવું જરૂરી છે.

૯. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર દેખરેખનિયમન સમિતિ (**Monitoring Committee**)ના માર્ગદર્શન અને ચકાસણી હેઠળ પ્રવૃત્તિઓનું માસિક અને વાર્ષિક કેલેન્ડર અગાઉથી તૈયાર કરશે.

૧૦. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર નિઃશુલ્ક કાનૂની સેવાઓનો સંપૂર્ણ વ્યાપ આવતા કાનૂની સેવા સત્તામંડળ સંબંધી તમામ માહિતીનો પ્રસાર કરશે અને સત્તામંડળ સાથે સતત સંપર્ક નિભાવશે.

૧૧. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર કેન્દ્ર ખાતે મુલાકાતીપોથી અને સૂચનપોથી નિભાવશે.

૧૨. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ સંબંધિત મહિનામાં યોજેલા જાગૃતિ કાર્યક્રમો પરનો અહેવાલ નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ સરકારના સચિવ, અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગને સાદર કરશે.
૧૩. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર માસિક સમાચારપત્રિકા બહાર પાડશે અને જિલ્લા/પ્રાંત/તાલુકા કક્ષાએ વિવિધ વિભાગોના સત્તાધિકારીઓ સાથે મહિનામાં એક વિચારગોષ્ઠિ બેઠક ગોઠવશે.
૧૪. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રને મળેલી ફરિયાદો સંબંધિત વિભાગને તાત્કાલિક મોકલી આપશે અને વિભાગો પંદર દિવસની અંદર ફરિયાદોનો ઉકેલ લાવશે.
૧૫. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર વિષયનિષ્ણાતોને આમંત્રણ આપીને તેમનો સમાવેશ કરીને ખાસ બેઠકો ગોઠવશે.
૧૬. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર જાહેર બાબતો/ગ્રાહકો સાથે સંકળાયેલી સરકારી એજન્સીઓ/વિભાગો સંબંધી અદ્યતન અને મહત્વની માહિતી પ્રદર્શિત કરશે અને નાગરિક અધિકારપત્રો સહિત આવી બાબતોની ચર્ચા કરવા માટે પ્રોત્સાહન આપશે.
૧૭. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર માહિતી સુલભ બનાવીને તેનું સંકલન, દેખરેખનિયમન, પ્રસાર કરશે અને જિલ્લામાં ગ્રાહકો/જનતાને માર્ગદર્શન આપશે.
૧૮. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહક જાગૃતિ નિર્માણ કરવામાં તમામ મધ્યસ્થીઓ, ખાસ કરીને, સ્વસહાય જૂથો, યુવા સંગઠનો, સ્વૈચ્છિક સંસ્થાઓ, આંગણવાડી કાર્યકરો સાથે સંકલન કરશે.
૧૯. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોના પ્રતિનિધિઓ/સભ્યો તેમજ જિલ્લા ગ્રાહક ફોરમના પ્રમુખો/સભ્યોનો સમાવેશ કરીને પ્રાંત/તાલુકા મુખ્યમથકોએ સપ્તાહઅંતિત ગ્રાહક જાગૃતિ શિબિરોનું આયોજન કરીને ગ્રામીણ વિસ્તારોમાં જાગૃતિ નિર્માણ માટેની જરૂરી કાર્યયોજના તૈયાર કરશે.
૨૦. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર જિલ્લામાં કામ કરતા તમામ સ્વૈચ્છિક સંગઠનો સાથે રૂબરૂ સંપર્ક/ઇ-મેઇલ વિ.થી સરળતાપૂર્વક પોતાનો સંપર્ક સાધી શકાય તે રીતે કામ કરશે.
૨૧. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર પ્રભાગીય/તાલુકા કક્ષાએ નિયમિત સમયાંતરે રેલીઓ, ચર્ચાસત્રો, બુદ્ધિચાતુર્ય કસોટી, વક્તૃત્વ સ્પર્ધાનું આયોજન કરશે.

૨૨. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર જિલ્લા ગ્રાહક ફોરમો/રાજ્ય આયોગ/રાષ્ટ્રીય આયોગે આપેલા મહત્વના ચુકાદાઓ તમામ કેન્દ્રો ખાતે પ્રદર્શિત કરાવશે.

૨૩. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહક બાબતો સાથે સંકળાયેલા તમામ સામયિકો/સમાચારપત્રો વિ. ધરાવતું ગ્રંથાલય નિભાવશે.

### દેખરેખનિયમન સમિતિ: (Monitoring Committee) :

જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની પ્રવૃત્તિઓની પ્રગતિનું દેખરેખનિયમન કરવા માટે નીચેના સભ્યોની બનેલી એક દેખરેખનિયમન સમિતિ (Monitoring Committee)ની રચના કરવામાં આવશે :-

૧. જિલ્લા કલેક્ટર અથવા સંયુક્ત કલેક્ટર : અધ્યક્ષ
૨. જિલ્લા પરિષદના મુખ્ય કારોબારી અધિકારી અથવા તેના નામનિયુક્ત : સભ્ય
૩. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રનો હવાલો ધરાવતા હોય તે સિવાયના સક્રિય : સભ્ય  
સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોના પ્રતિનિધિ
૪. જિલ્લા જનસંપર્ક અધિકારી : સભ્ય
૫. જિલ્લા પુરવઠા અધિકારી : સભ્ય-સંયોજક

### દેખરેખનિયમન સમિતિ (Monitoring Committee)ના કાર્યો :

- દેખરેખનિયમન સમિતિ જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી દર વર્ષે કેન્દ્રની પ્રવૃત્તિઓ માટેના અગાઉથી તૈયાર થયેલા વાર્ષિક કેલેન્ડરની ચકાસણી કરીને તેને આખરી કરીને મંજૂરીના હેતુથી નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ સચિવ, અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગને મોકલી આપશે.
- દેખરેખનિયમન સમિતિ (Monitoring Committee) જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રે આયોજન કરવાનાં જાગૃતિ નિર્માણ કાર્યક્રમોને સાંકળી લઈને તૈયાર કરેલા માસિક કેલેન્ડરને મંજૂર કરશે.
- દેખરેખનિયમન સમિતિ (Monitoring Committee)ની બેઠક મહિને ઓછામાં ઓછી એક વખત મળશે અને તેમાં પ્રવૃત્તિઓના કેલેન્ડરના સંદર્ભમાં જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની સમગ્ર કામગીરી અને ફંડની ઉપયોગિતા પર સમિક્ષા કરવામાં આવશે અને પોતાનો સમિક્ષા રિપોર્ટ નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ સચિવ, ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા વિભાગને મોકલી આપશે.
- દેખરેખનિયમન સમિતિ (Monitoring Committee) જિલ્લા પુરવઠા અધિકારીએ દરખાસ્ત કર્યા મુજબના માહિતી સંગઠકો (Information Organizer) અને મદદનીશની ચકાસણી કરીને જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રમાં તેમની સેવાઓ આપવા માટે ગ્રાહક અને જિલ્લા ન્યાયાધીશ સમક્ષ મોકલી આપશે.

→ દેખરેખનિયમન સમિતિ (**Monitoring Committee**) દર વર્ષે જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના અંદાજપત્રની ચકાસણી કરીને તેની ખરાઈ કરીને મંજૂરી અર્થે નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ સચિવ, ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા વિભાગ-ને મોકલી આપશે.

### જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રને નાણાકીય સહાય/ફંડ :

ભારત સરકાર અથવા રાજ્ય સરકાર જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની કામગીરી માટે પ્રારંભિક તબક્કે મર્યાદિત મુદત સુધી નાણાકીય સહાય મંજૂર કરશે.

સરકાર દ્વારા કોઈપણ નાણાકીય સહાય વગર પણ ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રને ચલાવવા માટે જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ દેખરેખનિયમન સમિતિ (**Monitoring Committee**)ના માર્ગદર્શન અને મદદથી –

- ◆ માનવતાવાદી વ્યક્તિઓ
- ◆ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો
- ◆ બિનસરકારી સંસ્થાઓ
- ◆ ગ્રાહક જાગૃતિ કાર્યકરો
- ◆ ધંધાકીય સંગઠનો વિ. ને

યોગ્ય રસીદ આપીને સ્વૈચ્છિક રીતે દાન મેળવીને કેન્દ્ર માટે ફંડ ઊભા કરી શકે છે.

વધુમાં, જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર પ્રોડક્ટ ચકાસણીની સેવાઓ મેળવી શકાય તે માટે પ્રોડક્ટ ચકાસણી કેન્દ્રો સ્થાપીને ફંડ ઊભા કરી શકશે.

કેન્દ્ર માટે ફંડ ઊભા કરવાના હેતુથી મહિને રૂ.૫/-ની સભ્યપદ ફી લઈને સભ્યોની નોંધણી કરીને જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ખાતે ગ્રંથાલય સ્થાપવામાં આવશે.

### બચત ખાતુ ખોલાવવા બાબત :

જિલ્લા કક્ષાએ જિલ્લા પુરવઠા અધિકારી જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના નામે અને કોઈ વ્યક્તિના નામજોગ કે હોદ્દાજોગ જ હોય તે રીતે કોઈ રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્ક અથવા પોસ્ટ ઓફિસમાં ચેકબૂક ધરાવતા સંયુક્ત બચતખાતા નિભાવશે. આ બેન્ક ખાતું જિલ્લા પુરવઠા અધિકારી અથવા જિલ્લા માહિતી સંગઠક (**Information Organizer**) દ્વારા સંયુક્ત રીતે ચલાવવામાં આવશે. જિલ્લા પુરવઠા અધિકારી તે બેન્ક ખાતામાં જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર માટે ફાળવેલી રકમો જમા કરાવશે અને ખાતાનું સંચાલન કરશે.

૫૦૦/-રૂ.થી નીચેની ચૂકવણીઓ રોકડમાં કરવામાં આવશે અને રૂ.૫૦૦/-થી વધુ રકમની ચૂકવણીઓ ચેકથી કરવામાં આવશે.

### રાજ્ય સરકાર/ભારત સરકારે ફાળવેલા ફંડની ઉપયોગિતા :

૧. રાજ્ય સરકાર અથવા ભારત સરકારે પ્રથમ હપ્તા તરીકે ફાળવેલા ફંડમાંથી ૫૦% રકમનો ઉપયોગ કોમ્પ્યુટરોની ખરીદી, રાચરચીલું, સ્ટેમ્પ અને દેખરેખનિયમન સમિતિ (**Monitoring Committee**)ની મંજૂરીથી અહીં નીચે મુદ્દા નંબર ૪માં વિગતવાર જણાવ્યા મુજબ અનાવર્તક ખર્ચ તરીકે "એક વખતના મૂડીરોકાણ"માં જરૂર જણાય તેવી બાબતોમાં ઉપયોગ કરવામાં આવશે.
૨. મંજૂર થયેલા પ્રથમ હપ્તામાંથી બાકીની ૫૦% રકમ, અહીં નીચે મુદ્દા નં.૪માં વિગતવાર જણાવ્યા મુજબ, હિસાબો નિભાવવાના રજિસ્ટરો, કાર્યનોંધવહી, માહિતી સંગઠક (**Information Organizer**) અને મદદનીશને આપવાના એકત્રિત મહેનતાણા, ગ્રાહક પ્રવૃત્તિઓને ઉત્તેજન આપવા માટેની પ્રચાર-સામગ્રી, કાર્યક્રમોના આયોજન વિ.ના ખર્ચને પહોંચી વળવા માટે ઉપયોગ કરવામાં આવશે.
૩. પછીના બીજા હપ્તામાંથી આવર્તક ખર્ચને પહોંચી વળવા માટે રકમનો ઉપયોગ દેખરેખનિયમન સમિતિ(**Monitoring Committee**)ની મંજૂરીથી કરવામાં આવશે.
૪. ખર્ચને નીચેના બે સદરમાં કરવામાં આવશે :-

આવર્તક	અનાવર્તક
કર્મચારીગણના પગાર	રાચરચીલું
ટેલીફોન બિલ	ટેલીફોન જોડાણ
ઇન્ટરનેટ બિલ	ઇન્ટરનેટ કનેક્શન
લેખનસામગ્રી	કોમ્પ્યુટર, નામસૂચક પાટિયા
રાષ્ટ્રીય ગ્રાહક દિન અને વિશ્વ ગ્રાહક અધિકાર દિનના આયોજન માટે ખર્ચ	વેબસાઇટ
દર મહિને ઓછામાં ઓછા એક ગ્રાહક જાગૃતિ કાર્યક્રમોના આયોજન માટે ખર્ચ	
સમાચારપત્રિકાનું પ્રકાશન	

પ. ફાળવેલા ફંડનો ઉપયોગ ઉપર જણાવેલા હોય તે સિવાયના અન્ય હેતુ માટે કરી શકાશે નહિ.

૬. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના કાર્યક્રમો અને પ્રવૃત્તિઓ સિવાયના બીજા કોઇપણ હેતુઓ માટે ફંડનો ઉપયોગ કરવામાં આવે એવા કિસ્સામાં, તે માટે થયેલું ખર્ચ જિલ્લા કક્ષાએ જિલ્લા પુરવઠા અધિકારીએ પોતે ભોગવવાનું રહેશે. વિભાગના ધ્યાન પર એવું આવે કે જિલ્લા કક્ષાએ જિલ્લા પુરવઠા અધિકારીએ ફંડનો ઉપયોગ સદરહુ હેતુ માટે કર્યો નથી, તો, સમગ્ર રકમ તેની પાસેથી લોન પેટે આપેલ હોય તે રીતે સરકારે વખતોવખત નકકી કરેલા દંડનીય વ્યાજ સહિત વસૂલવામાં આવશે.

૭. ફંડનો ઉપયોગ તે મુકત થયાના બાર મહિનાની અંદર કરવાનો રહેશે. જિલ્લા પુરવઠા અધિકારીએ નાણાકીય સહાય ફંડના હિસ્સાનો ઉપયોગ તેના હેતુઓ માટે ન કર્યો હોય અથવા તેમાંની કોઇ રકમ શેષ હોય તો, તે રકમ, મળ્યાનું વર્ષ પૂર્ણ થયાની તારીખથી ૩ મહિનાની અંદર અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકારને રિફંડ કરવામાં આવશે.

૮. જિલ્લા પુરવઠા અધિકારીએ મંજૂર થયેલા અને મુકત કરેલા ફંડની ઉપયોગિતાનો અર્ધવાર્ષિક રિપોર્ટ અને જિલ્લામાંના જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રો દ્વારા હાથ ધરવામાં આવેલા કાર્યક્રમો/પ્રવૃત્તિઓની વિગતો અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકાર, ગાંધીનગર સમક્ષ રજૂ કરવો જોઇશે. આવા રિપોર્ટો સપ્ટેમ્બર અને માર્ચ અંતિત અર્ધવર્ષ પૂર્ણ થતું હોય તે મહિનાની અંદર ઉપલબ્ધ કરાવવા જોઇશે.

૯. જિલ્લા પુરવઠા અધિકારીએ નાણાકીય વર્ષ પૂર્ણ થયાના ત્રણ મહિનાની અંદર ચાર્ટર્ડ એકાઉન્ટન્ટ અથવા સરકારના ઓડિટરો દ્વારા પોતાના હિસાબો ઓડિટ કરાવવા જોઇશે અને ઓડિટ થયેલા આવા હિસાબોની નકલ નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ સરકારના સચિવ, અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકાર, ગાંધીનગરને સાદર કરવી જોઇશે.

**હિસાબો જાળવવા બાબત :**

**જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રે હિસાબો જાળવવા બાબત :**

૧. જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ -

(ક) રાજ્ય સરકાર/ભારત સરકારથી મળેલા ફંડ અને તેના ખર્ચ માટેના;

(ખ) બિનસરકારી સંગઠનો અને માનવતાવાદી વ્યક્તિઓ તરફથી મળેલા દાન અને તેના ખર્ચ

માટેના;

હિસાબોના અલગ રજિસ્ટરો જાળવવા જોઈશે.

૨. જિલ્લા કક્ષાએ જિલ્લા પુરવઠા અધિકારીએ દર મહિને ઉપયોગિતા પ્રમાણપત્ર સાદર કરવું જોઈશે.

**જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની કામગીરીમાં સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોની ભૂમિકા :**

જિલ્લામાં કામ કરતા સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો,-

- ◆ ગ્રાહકો/લોકોમાં ગ્રાહક સંબંધી વિવિધ પાસા પરની જાણકારીઓ પ્રસાર કરવામાં;
- ◆ લોકોને તેમના અધિકારો અને ફરજો વિશે શિક્ષણ આપવામાં;
- ◆ જિલ્લા ફોરમમાં ફરિયાદ દાખલ કઈ રીતે કરવી; કયા દસ્તાવેજો જરૂરી છે; કયા પ્રકારના દસ્તાવેજો તેની સાથે જોડવા તે બાબતે લોકોને/ગ્રાહકોને માર્ગદર્શન આપવામાં;
- ◆ વાજબી વેપારપ્રથા સુનિશ્ચિત કરવા માટે વેપારીઓ સાથે પ્રચાર કરવામાં;
- ◆ ખાસ કરી ગ્રામીણ વિસ્તારોની એજન્સીઓને માહિતીપ્રદ શૈક્ષણિક સામગ્રી પૂરી પાડવામાં;
- ◆ આરોગ્ય અને સ્વાસ્થ્ય, પર્યાવરણીય પ્રશ્નો અને કુદરતી સંસાધનોના જતનને લગતા પ્રશ્નો વિશે જાગૃતિ નિર્માણ કરવામાં;
- ◆ ગ્રાહક ઉદાસીનતા ઘટાડવામાં, ગ્રાહકોને સિધ્ધાંતોમાં અડગ રહેવામાં અને હકો માટે લડવાનું પ્રોત્સાહન આપવાના પ્રયાસો કરવામાં

જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર સાથે સતત સંપર્ક રાખશે.

.....

## એકમ-૪

## તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રને લગતી યોજના



વિશાળ સંખ્યાના ગ્રાહકો હજુ પણ નિરક્ષર છે. તેમાંના મોટા ભાગના અજ્ઞાની, ઉદાસીન અથવા તો પરાજયવાદી જ છે અને તેમણે છેવાડાપણું ચાલુ રાખ્યું છે. સન ૧૯૮૬માં ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ અધિનિયમિત કરવામાં આવ્યો હોવા છતાં, ગ્રાહકોના અધિકાર સંબંધી અને પોતાના અધિકારો કઈ રીતે વાપરવા તે સંબંધી જાણકારી, જ્ઞાન અને માહિતીના પ્રસારના અભાવને લીધે ખૂબ જ નબળી છે.

એવું ધ્યાન પર આવ્યું છે કે રાજ્યના ગ્રામીણ અને અંતરિયાળ વિસ્તારોમાંના લોકો ગ્રાહક જાગૃતિને સંગીન બનાવવાની પ્રક્રિયામાં સમગ્ર મન રેડીને તેમાં સહભાગી બનવા માટે ખૂબ જ પ્રેરિત થયા છે. પરંતુ હાલના જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રો આ ગ્રાહકોની જરૂરિયાતોને પહોંચી વળવા માટે પોતાની મંઝીલથી ઘણા દૂર છે.

**ધ્યેય :** તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની સ્થાપનાનો મુખ્ય ઉદ્દેશ કૃષિકારોને બિયારણ, ખાતર, જંતુનાશકો અને કૃષિ ઓજારોના ઉત્પાદકો/વિકેતાઓ દ્વારા આચરવામાં આવતી ગેરવાજબી વેપારપ્રથાઓ વિશે જાણકારીનો સ્ત્રોત ખોલીને તેમને કેળવણી આપીને તેમના હિતોનું રક્ષણ કરવાનો અને તાલુકામાં સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો અને તાલુકામાં પથરાયેલા તમામ વર્ગોના લોકોની સહભાગિતાથી પાયાના સ્તરે ગ્રાહક ચળવળને અગ્રેસર બનાવવાનો છે.

### ઉદ્દેશો :

તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની સ્થાપનાના ધ્યેયોને સાકાર કરવા માટે કેન્દ્રોએ નીચેના ઉદ્દેશોથી કામ કરવું જોઈએ :

- ◆ ગ્રાહકોમાં સમજ લાવવા માટે ઇચ્છિત ફેરફારો આણવા.
- ◆ બિયારણ, ખાતરો, જંતુનાશકો, કૃષિ ઓજારોના ઉત્પાદકો/વિકેતાઓની ગેરવાજબી વેપારપ્રથાઓ વિશે કૃષિકારોને કેળવણી આપવી.
- ◆ ધનિષ્ઠ વ્યક્તિગત સંબંધોથી સમસ્યાઓ ઉકેલવા માટે ગ્રાહકોને સહાય આપવી.
- ◆ પોતાના અધિકારો પ્રસ્થાપિત કરવા માટે ગ્રાહકોમાં પહેલવૃત્તિનું નિર્માણ કરવું.



- ◆ ગ્રાહકોને પોતાની જવાબદારીઓ સમજે તે હેતુથી પ્રેરિત કરવા.
- ◆ ગ્રાહકવાદની વૃત્તિનો પ્રસાર કરવો.
- ◆ વિવિધ ક્ષેત્રો અને પ્રદેશોના ગ્રાહકોના હિતોની સુરક્ષા કરવી.
- ◆ ગ્રાહક સુરક્ષા માટે જાણકારીના નવા સ્ત્રોત ખોલવા અને પાયાના સ્તરે ગ્રાહક ચળવળને સંગીન બનાવવી.

### માહિતી કેન્દ્રોના સ્થળ :

તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રો રાજ્યમાંના તમામ તાલુકા મુખ્યમથકોએ સ્થાપવામાં આવશે. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની સ્થાપના તાલુકા મામલતદાર કચેરીમાં કરવામાં આવશે.

**આંતરમાળખા સવલતો :** તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ ફરિયાદોની નોંધણી માટે મામલતદાર કચેરી ખાતે ઇન્ટરનેટ જોડાણની ઉપલબ્ધતા ધરાવતી કોમ્પ્યુટર સિસ્ટમનો ઉપયોગ કરી શકશે.

અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ, ગુજરાત સરકાર, ગાંધીનગર દ્વારા પ્રકાશિત ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, નિયમો, વપરાશકર્તા નિયમસંગ્રહો અને પ્રચાર સાહિત્ય પરના પુસ્તકો પૂરા પાડવામાં આવશે.

### તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ :

તાલુકામાં ખ્યાતિપ્રાપ્ત સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનના પ્રતિનિધિને તાલુકા મામલતદાર અને એકિઝક્યુટિવ મેજિસ્ટ્રેટ દ્વારા તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ બનાવવામાં આવશે.

તાલુકામાં કોઈ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન અસ્તિત્વ ન ધરાવતું હોય અથવા માહિતી કેન્દ્રનો હવાલો લેવા માટે એવું કોઈ સંગઠન આગળ ન આવે એવા કિસ્સામાં; તાલુકા મુખ્યમથકે કામ કરતા ગ્રાહક મંડળના શિક્ષક માર્ગદર્શકોને તાલુકા ગ્રાહક માહિતીના ઇન્ચાર્જ બનાવવામાં આવશે.

તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ કેન્દ્રના કાર્યક્રમોના આયોજન, અમલીકરણ અને તાલુકા કેન્દ્રની અસરકારક કામગીરી અને સંચાલન માટે જવાબદાર છે.

### કામકાજના કલાકો :

તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર કામકાજના તમામ દિવસોએ સવારના ૯-૦૦ કલાકથી સાંજના ૫-૦૦ કલાક સુધી કામ કરશે.

### તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના કાર્યો :

૧. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહકોને તેમના કાનૂની અધિકારો અને જવાબદારીઓ વિશેની ગ્રાહક જાગૃતિનું નિર્માણ કરવામાં અને ગ્રાહકોને પ્રબુદ્ધ બનાવીને ગ્રાહક ચળવળના પ્રસારમાં ઉત્પ્રેરક તરીકે કામ કરશે.
૨. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહકો માટેના પરામર્શ અને માર્ગદર્શન કેન્દ્ર તરીકે કામ કરશે.
૩. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ઉતરતી કક્ષાના બિયારણ, ભળતા ખાતરો, જંતુનાશકો, ખરીદવેચાણની સમસ્યાઓ, કૃષિ ઓજારો વિ., ખોટી જાહેરાતો કરવાને લગતી બાબતોના સંબંધમાં કૃષિકારો તરફથી મળેલી ફરિયાદોને અગ્રતા આપશે.
૪. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર બિયારણો, રાસાયણિક ખાતર, જંતુનાશક દવાઓ, કૃષિ ઓજારો વગેરેના ઉત્પાદકો/વિકેતાઓની ગેરવાજબી વેપારપ્રથાઓ વિશે જાણકારી આપીને ગ્રાહકોમાં જાગૃતિનું નિર્માણ કરશે.
૫. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર રાજ્ય ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર દ્વારા પ્રકાશિત કરેલું સાહિત્ય તેમજ ગ્રાહકોની બાબતોના વિભાગ, ભારત સરકાર તરફથી પૂરી પાડવામાં આવતી સામગ્રી મેળવીને તેને ચોપાનિયા, ભીંતપત્રો વગેરેના સ્વરૂપમાં સરળ અને સમજી શકાય તેવી ભાષામાં મહત્વના સ્થળોએ પ્રદર્શિત કરશે.
૬. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહકો તરફથી મળતી ફરિયાદોના અનૌપચારિક અને બિનકાયદાકીય પદ્ધતિ મારફત તેના નિવારણ માટે ફરિયાદોની નોંધણી કરશે.
૭. અનૌપચારિક અને બિનકાયદાકીય પદ્ધતિથી ફરિયાદનું નિવારણ ન થાય તો તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર દ્વારા જિલ્લા ગ્રાહક ફોરમમાં વિધિસર ફરિયાદ દાખલ કરવામાં આવશે.
૮. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહકો અને ગ્રાહકોની બાબતો સાથે પ્રત્યક્ષ અથવા પરોક્ષ રીતે સંકળાયેલા હોય તેવા વિભાગોના અધિકારીઓ સાથે ઘનિષ્ઠ વિચારગોષ્ઠિ કરશે.
૯. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ગ્રાહક જાગૃતિ નિર્માણના હેતુથી મહત્વના કાર્યક્રમોના આયોજનમાં જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર સાથે સતત સંપર્કમાં રહેશે.
૧૦. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર ખાતે એક મુલાકાતપોથી અને સૂચનપોથી નિભાવશે.

૧૧. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રને મળેલી ફરિયાદો સંબંધિત વિભાગને તાત્કાલિક મોકલી આપવામાં આવશે અને સંબંધિત વિભાગ ૧૫(પંદર) દિવસની અંદર તેવી ફરિયાદનું નિવારણ કરવું જોઈશે.

૧૨. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર તાલુકામાં કામ કરતાં તમામ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો અને ગ્રાહક મંડળો માટે રૂબરૂ સંપર્કથી સરળ રીતે સંપર્ક થઈ શકે તે રીતે હોવું જોઈશે.

૧૩. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રે ગ્રાહક સુરક્ષા અધિકારીએ બહાર પાડેલી સૂચનાઓનું પાલન કરવું જોઈશે અને કેન્દ્રના સંચાલનમાં ગ્રાહક સુરક્ષા અધિકારીને સહકાર આપવો જોઈશે.

### તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના કાર્યોનું દેખરેખનિયમન કરવા માટેની ગ્રાહક પરિષદ :

તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર નીચેના સભ્યોથી રચાયેલી ગ્રાહક પરિષદના નિયંત્રણ અને દેખરેખ હેઠળ કામ કરશે :

૧	તાલુકા મામલતદાર અને એકિઝક્યુટિવ મેજિસ્ટ્રેટ	અધ્યક્ષ
૨	એમપીપીના પ્રમુખ	સભ્ય
૩	તાલુકા શિક્ષણ અધિકારી	સભ્ય
૪	તાલુકા ઇજનેર, વીજ વિતરણ કંપનીના મદદનીશ ઇજનેર	સભ્ય
૫	તાલુકામાં નગરપાલિકા અધ્યક્ષ/ગ્રામ પંચાયતના સરપંચ	સભ્ય
૬	તાલુકામાં અસ્તિત્વ ધરાવતા સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનના પ્રતિનિધિઓ	સભ્ય
૭	સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોના એક પ્રતિનિધિ	સભ્ય-સંયોજક

### ગ્રાહક પરિષદોના કાર્યો :

૧. ગ્રાહક પરિષદ દર વર્ષે તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની પ્રવૃત્તિઓની ચકાસણી કરીને અગાઉથી જ તેનું આખરીકરણ કરશે.

૨. ગ્રાહક પરિષદ તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની કામગીરીમાં સરકારના વિવિધ વિભાગો/જાહેર ઉપયોગિતાઓ, લોકોના ચૂંટાયેલા પ્રતિનિધિઓ વચ્ચે સંકલન સાધવાનું સુનિશ્ચિત કરશે.

૩. ગ્રાહક પરિષદની બેઠક મહિનામાં બે વખત મળશે અને આખરી કરેલી પ્રવૃત્તિઓ તેમજ ફંડની ઉપયોગિતાના સંદર્ભમાં તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રની સમગ્ર કામગીરીની સમીક્ષા કરશે.

### જિલ્લા કક્ષાએ સંકલન અધિકારી :-

જિલ્લા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રો માટે જિલ્લા કક્ષાએ સંકલનકર્તા તરીકે કામ કરશે.

### ગ્રાહક સુરક્ષા અધિકારીના કાર્યો :-

કૃષિકારોને લગતી ફરિયાદોનું નિવારણ અનૌપચારિક અને બિનકાયદાકીય પધ્ધતિથી ન થાય તો સંકલનકર્તા એવું સુનિશ્ચિત કરશે કે તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર દ્વારા જિલ્લા ગ્રાહક ફોરમમાં વિધિસરની ફરિયાદ દાખલ થાય. સંકલનકર્તા જિલ્લા ગ્રાહક ફોરમ સાથે સતત સંપર્કમાં રહેશે અને ફરિયાદ દાખલ કર્યાની તારીખથી નેવુ(૯૦) દિવસની અંદર કૃષિકારોને લગતા કેસોનો નિકાલ થાય એવું સુનિશ્ચિત કરશે.

### નાણાકીય સહાય :-

ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને નાગરિક પુરવઠા વિભાગ, ગુજરાત સરકાર દરેક તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રને શરૂઆતમાં રૂ.૧૦,૦૦૦/-ની નાણાકીય સહાય પૂરી પાડશે.

આ દરિમયાન, મૂલ્યાંકન અભ્યાસના આધારે આંતરિક રીતે સ્ત્રોત ઊભા કરીને સહ-ફંડ પધ્ધતિ(Co-funding system)ની રચના કરવામાં આવશે.

### બેન્કમાં બચતખાતું ખોલાવવા બાબત :-

મામલતદાર તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના નામે કોઈ રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્કમાં અથવા પોસ્ટ ઓફિસમાં ચેકબુક ધરાવતું ખાતું નિભાવશે. મામલતદાર આ ખાતામાં તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્ર માટે ફાળવેલી રકમો જમા કરાવશે અને ખાતાનું સંચાલન કરશે.

### ફંડની ઉપયોગિતા અને હિસાબો જાળવવા બાબત :

૧. ફાળવેલી રકમોનો ઉપયોગ લેખનસામગ્રીની ખરીદી માટે, તેમજ ચોપાનિયા, ભીંતપત્રો, જાહેર જગ્યાએ લખાણ વગેરેના સ્વરૂપમાં માહિતીના પ્રસાર માટે કરવાનો રહેશે.
૨. તાલુકા ગ્રાહક માહિતી કેન્દ્રના ઇન્ચાર્જ આવક અને ખર્ચના હિસાબોના રજિસ્ટરો નિભાવશે.
૩. ગ્રાહક સુરક્ષા અધિકારીને ઉપયોગિતા પ્રમાણપત્ર પૂરા પાડવામાં આવશે. જે ત્યારબાદ નાગરિક પુરવઠા કમિશનરને આવા ઉપયોગિતા પ્રમાણપત્ર મોકલી આપશે.

.....

નોંધ: નીચે દર્શાવેલ જાહેરનામુ આંધ્રપ્રદેશની પેટર્નમાંથી રૂપાંતરીત કરેલ છે. યોગ્ય જણાય તો જ રાખવાનું રહે નહીં તો રદ કરવાનું રહે. યોગ્ય નિર્ણય કરવા વિનંતી છે.

## પરિશિષ્ટ જાહેરનામુ

ભારત સરકારના ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને જાહેર વિતરણ વિભાગે રાજ્ય સરકારો/સંઘ રાજ્યક્ષેત્રોને સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોના ઉત્તેજન અને વૃદ્ધિ માટે ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડ માટે પોતપોતાની યોજના ઘડવા માટેના આદેશોની સાથે માર્ગદર્શક નીતિ બહાર પાડી છે;

અને રાજ્યમાં ગ્રાહક સુરક્ષાના ક્ષેત્રમાં સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો મર્યાદિત માત્રામાં સક્રિય હોવાથી, રાજ્યમાં ગ્રાહક ચળવળને વધુ વેગવાન બનાવવાના ઉદ્દેશથી વધુને વધુ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો/સંસ્થાઓ/એજન્સીઓને ઉત્તેજન આપવાની અનિવાર્યપણે જરૂરિયાત છે;

અને ગુજરાત સરકારને, રાજ્યમાં ગ્રાહક સુરક્ષા પ્રવૃત્તિઓની વિદ્યમાન સ્થિતિની કાળજીપૂર્વક વિચારણા કર્યા પછી, ગ્રાહક અધિકારો અને વિશેષાધિકારો, નારાજ ગ્રાહકોને ઝડપી, ત્વરિત, સરળ અને બિનખર્ચાળ ન્યાય પૂરો પાડવા માટે ગ્રાહક તકરાર નિવારણ એજન્સીઓની સ્થાપના અને ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ના મહત્વના અન્ય પાસાઓ વિશે ગ્રાહક જાગૃતિ કાર્યક્રમોનું આયોજન કરવાના હેતુથી અને વિશાળ જનસમૂહને તે વિશે શિક્ષણ આપવાના હેતુથી ભાવિલક્ષી તેમજ હાલના સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોને નાણાકીય સહાય પૂરી પાડવાના હેતુથી ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડની પોતાની યોજના ઘડવાની જરૂરિયાત જણાઈ છે;

તેથી, હવે, ગુજરાત સરકાર ગ્રાહકોની બાબતો, અન્ન અને જાહેર વિતરણ મંત્રાલય, ભારત સરકાર, નવી દિલ્હી તરફથી મળેલી માર્ગદર્શક નીતિ અને આદેશો અનુસાર, આથી, નીચેની યોજના ઘડે છે:

### :: ગુજરાત રાજ્ય ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડ યોજના ::

૧. ટૂંકી સંજ્ઞા, વ્યાપ્તિ અને આરંભ:- (૧) આ યોજના, "ગુજરાત રાજ્ય ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડ યોજના, ૨૦૦૪" કહેવાશે,
- (૨) તે સમગ્ર ગુજરાત રાજ્યને લાગુ પડે છે,
- (૩) તે, રાજ્યપત્રમાં તેની પ્રસિદ્ધિની તારીખથી અમલમાં આવશે.

૨. લાગુ પડવા બાબત:- (૧) આ યોજના ..... સાથે જોડાયેલી કોઈ પણ એજન્સી અને સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોને લાગુ પડશે.

(ર) આ યોજના કેન્દ્રિય ગ્રાહક કલ્યાણ ડંડ નિયમો, ૧૯૮૨ની યોજના હેઠળ કોઈ નાણાકીય સહાય ન લીધેલી હોય તેવા વિદ્યમાન સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોને પણ લાગુ પડશે.

૩. વ્યાખ્યા:- આ યોજનામાં, સંદર્ભથી અન્યથા જરૂરી ન હોય તો, -

(ક) "અધિનિયમ" એટલે સન ૨૦૦૨માં (સન ૨૦૦૨ના ૬૨માથી) સુધાર્યા મુજબનો અને કેન્દ્ર સરકારે વખતોવખત સુધાર્યા મુજબનો ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ (સન ૧૯૮૬નો ૬૮મો).

(ખ) "અરજદાર" એટલે ગ્રાહક કલ્યાણ પ્રવૃત્તિઓમાં ત્રણ વર્ષથી રોકાયેલી અને રાજ્યમાં (સંસ્થાની નોંધણીને લગતા) તે સમયે અમલમાં હોય તેવા, કાયદાની જોગવાઈઓ હેઠળ નોંધણી થયેલી હોય તેવી કોઈ એજન્સી/સંગઠન/સંસ્થા.

(ગ) "અરજી" એટલે આ યોજના સાથે જોડેલ નમૂના ક-૧માંનો નમૂનો અથવા અરજી.

(ઘ) "કેન્દ્ર સરકાર" એટલે ભારત સરકાર.

(ચ) "સમિતિ" એટલે યોજનાના પરિચ્છેદ ૫ હેઠળ રચાયેલી સમિતિ.

(છ) "ગ્રાહક" એ શબ્દ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ની કલમ ૨ની પેટા કલમ (૧)ના ખંડ (ઘ) હેઠળ આપ્યો હોય તે જ અર્થ ધરાવે છે અને તેમાં, ડ્યુટી ચૂકવાયેલ હોય તેવા ગ્રાહકમાલનો સમાવેશ થાય છે.

(જ) "સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન" એટલે આવા સંગઠનની નોંધણીને લગતા કાયદાની જોગવાઈઓ હેઠળ મંડળી રજિસ્ટ્રાર અથવા રાજ્ય સરકારના બીજા કોઈ સત્તામંડળમાં નોંધાયેલું અને ગ્રાહક કલ્યાણ પ્રવૃત્તિઓમાં રોકાયેલું એવું સંગઠન કે જે આ યોજના હેઠળની સહાય મેળવવા માટે ફેડરેશન ઓફ કન્ઝ્યુમર એસોસિએશન ઓફ ગુજરાત સાથે જોડાણ ધરાવતું હોય.

(ઝ) "નાણાકીય સહાય" એટલે સહાયના હેતુ માટે નક્કી કર્યા મુજબની ઔપચારિકતાઓ પરિપૂર્ણ કર્યે અરજદારને સીધી ગ્રાન્ટ તરીકે આપવામાં આવેલા નાણા.

(ટ) "યોજના" એટલે ગુજરાત રાજ્ય ગ્રાહક કલ્યાણ ડંડ યોજના.

(ઠ) "રાજ્ય સરકાર" એટલે ગુજરાત સરકાર.

(ડ) "ગ્રાહક કલ્યાણ"માં ગ્રાહકોના અધિકારોને ઉત્તેજન અને અધિકારોની સુરક્ષાનો સમાવેશ થાય છે.

(ઢ) "વર્ષ" એટલે એપ્રિલની ૧ તારીખથી શરૂ થતું અને આગામી માર્ચ મહિનાની ૩૧મી તારીખે પૂરું થતું નાણાકીય વર્ષ.

(ત) આ યોજનામાં વપરાયેલા અને વ્યાખ્યાયિત ન થયેલા પરંતુ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૧૯૮૬માં વ્યાખ્યાયિત થયેલ હોય તેવા શબ્દો અને શબ્દપ્રયોગોનો અધિનિયમમાં તેમનો અનુક્રમે જે અર્થ આપવામાં આવ્યો હોય તે જ અર્થ થશે.

**૪. ગેરલાયકાતો:-** કોઇ સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન, જે, -

(ક) રાજ્ય સરકારે માંગેલી કોઇ માહિતી પૂરી પાડવાની ના પાડે; અથવા

(ખ) આ યોજના હેઠળ રાજ્ય સરકાર તરફથી નાણાકીય સહાય મળ્યા પછી, નિર્દિષ્ટ અને શુદ્ધ

હેતુથી તે નાણાકીય સહાયનો ઉપયોગ ન કરે પરંતુ સંગઠનની પ્રવૃત્તિ સાથે સંકળાયેલા ન હોય તેવા બીજા જ કોઇ હેતુ માટે સહાયનો ઉપયોગ કરે.

(ગ) ખોટી અને અધૂરી માહિતી પૂરી પાડે અથવા મહત્વની હકિકતો છૂપાવે; અથવા

(ઘ) રાજ્ય સરકાર અથવા કેન્દ્ર સરકાર દ્વારા પોતાને કાળી યાદી (બ્લેક લિસ્ટ)માં મૂકવામાં આવે અથવા તેની માન્યતા રદ કરવામાં આવે તો,

આ યોજના હેઠળની નાણાકીય સહાય મેળવવા માટે ગેરલાયક ઠરશે.

**પ. સમિતિની રચના:-** (૧) આ યોજના હેઠળ એક સમિતિ રચવામાં આવશે જે નીચેના સભ્યોથી બનેલી હશે:-

ક.	નાગરિક પુરવઠા કમિશનર અને હોદ્દાની રૂએ સરકારના સચિવ, અન્ન,	અધ્યક્ષ
	નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ,	
ખ.	અધ્યક્ષે નામનિયુક્ત કરવાના ૨૭ જિલ્લા ગ્રાહક ફોરમના પ્રમુખો પૈકી	સભ્ય
	એક પ્રમુખ	
ગ.	નિયામક, મહિલા વિકાસ અને બાળ કલ્યાણ	સભ્ય
ઘ.	કમિશનર, શાળા શિક્ષણ	સભ્ય
ચ.	કમિશનર, વાણિજ્યિક વેરા	સભ્ય
છ.	નિયામક, નગરપાલિકા વહીવટ	સભ્ય
જ.	પરિવહન કમિશનર	સભ્ય
ઝ.	પંચાયતીરાજ કમિશનર	સભ્ય
ટ.	સભ્યસચિવ, ગુજરાત પ્રદૂષણ નિયંત્રણ બોર્ડ	સભ્ય
ઠ.	અધ્યક્ષે નામનિયુક્ત કરવાની એક બિનસરકારી સંસ્થા	સભ્ય
ડ.	સરકારના નાણા વિભાગના સચિવ	સભ્ય
ઢ.	નાગરિક પુરવઠા નિયામક અને હોદ્દાની રૂએ સરકારના અધિક સચિવ,	સભ્ય સંયોજક
	અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ	

(૨) સમિતિના અધ્યક્ષ, સાદર કરેલી અરજીઓ અને દસ્તાવેજોની સંપૂર્ણ ચકાસણી કર્યા પછી અને કલમ ૭ હેઠળ જોગવાઈ કર્યા મુજબ સમિતિએ ચકાસણી કર્યા પછી અરજદારને નાણાકીય સહાય મંજૂર કરશે.

### ૬. કામકાજના સંચાલન માટેની કાર્યરીતિ:-

- (૧) સમિતિની બેઠક જરૂરી હોય તેમ અને ત્યારે મળશે પરંતુ કોઈ પણ બે બેઠકો વચ્ચેનો સમયગાળો બે મહિનાથી વધુ હોવો જોઈશે નહિ.
- (૨) સમિતિની બેઠક તેના અધ્યક્ષ નક્કી કરે તેવા સમયે અને તેવા સ્થળે મળશે.
- (૩) સમિતિની બેઠક દરેક સભ્યને આવી બેઠક યોજવાની તારીખથી ઓછામાં ઓછા ત્રણ દિવસ અગાઉ લેખિતમાં નોટિસ આપીને બોલાવવી જોઈશે.
- (૪) બેઠકની દરેક નોટિસમાં બેઠકનું સ્થળ, તારીખ અને સમય નિર્દિષ્ટ કરવો જોઈશે અને તેમાં, બેઠકમાં સંચાલન કરવાના કામકાજનું નિવેદન હોવું જોઈશે.
- (૫) જેમાં અધ્યક્ષનું પ્રમુખસ્થાન ન હોય અને ઓછામાં ઓછા ૨/૩ સભ્યોની હાજરી ન હોય તો તેવી બેઠકમાં સમિતિની કોઈપણ કાર્યવાહી માન્ય ગણાશે નહિ.

### ૭. સમિતિની સત્તા અને કાર્યો:-

(૧) સમિતિને નીચેની સત્તા રહેશે :-

(ક) અરજીના યોગ્ય મૂલ્યાંકન માટે પોતાને જરૂરી જણાય તેવા ચોપડા, હિસાબો, દસ્તાવેજો, સૂચનાઓ અથવા અરજદારના કબજામાં અને તેના નિયંત્રણ હેઠળ હોય તેવી ચીજવસ્તુઓ પોતાની સમક્ષ અથવા રાજ્ય સરકારના યોગ્ય રીતે અધિકૃત થયેલા અધિકારી સમક્ષ રજૂ કરવા માટે અરજદારને ફરજ પાડવાની સત્તા;

(ખ) ગ્રાહકોના કલ્યાણ માટે જે જગાએ પ્રવૃત્તિ થતી હોવાનો દાવો કરવામાં આવતો હોય તેવી કોઈ જગામાં રાજ્ય સરકારનો અધિકૃત પ્રવેશવા દેવા માટે અને નિરીક્ષણ કરવા દેવા માટે અરજદારને ફરમાવવાની સત્તા.

(ગ) ગ્રાન્ટની યોગ્ય ઉપયોગિતા સુનિશ્ચિત કરવા માટે હિસાબો ઓડિટ કરાવવા માટે અરજદારને ફરમાવવાની સત્તા.

(ઘ) અરજદારના પક્ષે કોઈ કસૂર બદલ અથવા મહત્વની કોઈ માહિતી છૂપાવવા બદલ ગ્રાન્ટ તરીકે મંજૂર થયેલી કોઈ રકમ સમિતિને ભરપાઈ કરવા માટે અરજદારને ફરમાવવાની અને સંબંધિત કાયદાઓ હેઠળ અદાલતી કાર્યવાહીને અધીન થવા માટે અરજદારને ફરમાવવાની સત્તા.

(ચ) આ યોજનાની જોગવાઈઓ અનુસાર અરજદાર પાસેથી કોઈ લેણી નીકળતી કોઈ રકમ વસૂલ કરવાની સત્તા.

(છ) ગ્રાન્ટની યોગ્ય ઉપયોગિતા દર્શાવતા સામયિક રિપોર્ટ સાદર કરવા માટે કોઈ અરજદાર અથવા અરજદારના વર્ગને ફરમાવવાની સત્તા.



(જ) પોતાની સમક્ષ રજૂ થયેલી અરજીમાં કોઈ હકિકતલક્ષી વિસંગતતા અથવા મહત્વની વિગતોમાં ત્રુટિ હોવાના આધારે અથવા ઉદ્દેશોને અસંગત હોય તેવી કોઈ અરજી નકારવાની સત્તા.

(ઝ) આપેલી નાણાકીય સહાયનો દુરુપયોગ નહિ કરવામાં આવે એવું સુનિશ્ચિત કર્યા પછી, અરજદારની નાણાકીય સ્થિતિ તેના મહત્વ અને પ્રવૃત્તિઓના પ્રકારની ઉપયોગિતાને ધ્યાનમાં લઈને અરજદારને ગ્રાન્ટની રૂએ લઘુત્તમ નાણાકીય સહાયની ભલામણ કરવાની સત્તા.

(ટ) ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડમાંથી મૂડીરોકાણ થઈ શકે તેવા લાભદાયી અને સલામત ક્ષેત્રો નક્કી કરીને તદ્દનુસાર ભલામણો કરવાની સત્તા.

#### ૮. ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડમાં મળવાપાત્ર ધિરાણની ઉપયોગિતા માટે હેતુઓ નક્કી કરવા

બાબત:-

સમિતિ નીચેની ભલામણો કરશે:-

(ક) કોઈ અરજદારને ગ્રાન્ટ અપાવવી;

(ખ) ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડમાં ઉપલબ્ધ નાણાં મૂડીરોકાણ;

(ગ) ગ્રાહક તકરારમાંના કોઈ ફરિયાદી અથવા ફરિયાદીના કોઈ વર્ગે કરેલા કાનૂની ખર્ચને ભરપાઈ કરવા માટે આવી ફરિયાદના આખરી ન્યાયનિર્ણય બાદ પસંદગીના ધોરણે ગ્રાન્ટ ઉપલબ્ધ કરાવવી; અને

(ઘ) સમિતિ યોગ્ય ગણે તેવા કોઈ પણ હેતુ માટે ગ્રાન્ટ ઉપલબ્ધ કરાવવી.

#### ૯. નાણાકીય સહાય માટેની અરજી:-

આ યોજના હેઠળ નાણાકીય સહાય મેળવવા માંગતી તમામ પાત્ર અરજીઓ, આ યોજનાને જોડેલા નમૂના ક-૧માં યોજનાના પરિચ્છેદ પ હેઠળ રચાયેલી સમિતિના સભ્ય-સચિવને કરવાની રહેશે.

#### ૧૦. નાણાકીય સહાયની ઉપયોગિતા:-

(૧) નોંધણી થયેલ હોય તેવા અને ઓછામાં ઓછા ત્રણ વર્ષથી સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન ચલાવતા અરજદારે આ યોજના હેઠળ મંજૂર કરેલા નાણાનો ઉપયોગ આમાં હવે પછી નીચે જણાવેલા તમામ અથવા તે પૈકીના કોઈ હેતુ માટે કરવાનો રહેશે.

(ક) ગ્રાહક જાગૃતિ કાર્યક્રમોનું આયોજન: આવા કાર્યક્રમો, વ્યવહારૂ હોય ત્યાં સુધી ગ્રામપંચાયતો/સ્થાનિક સંસ્થાઓ આવા કાર્યક્રમોનું આયોજન થતું હોય તેવા સંબંધિત વિસ્તારના એકમોનો યોગ્ય રીતે સમાવેશ કરીને ગ્રામ, તાલુકા, પ્રાંત અને જિલ્લાસ્તરે યોજવાના રહેશે:-

**(ખ) પ્રચારસાહિત્ય તૈયાર કરવા બાબત:** અરજદારે, સામાન્ય લોકો સરળતાથી સમજી શકે તેવી સ્થાનિક ભાષામાં મહત્વની તમામ માહિતી યોગ્ય રીતે આપીને ચોપાનિયા, ભીંતપત્રો, પુસ્તિકાઓ વગેરે જેવું પ્રચાર સાહિત્ય તૈયાર કરવું જોઈશે.

અરજદારે આવું કોઈપણ પ્રચારસાહિત્ય પરિચ્છેદ પ હેઠળ રચાયેલી સમિતિને દર્શાવીને, તેની ચકાસણી બાદ મંજૂરી લેવી ફરજિયાત છે.

**(ગ) ગ્રાહક સુરક્ષાને લગતી માહિતી અને સંદેશાઓનો પ્રસાર:** ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમની કલમ ૬ની પેટા કલમ(૬)થી ગ્રાહકોને ગ્રાહક શિક્ષણના અધિકારની ખાતરી આપવામાં આવી છે. અરજદારોએ ઉપલબ્ધ તમામ માધ્યમો મારફત ગ્રાહકો સુધી માહિતીનો પ્રસાર કરવાના તમામ સામૂહિક પ્રયાસો કરવા જોઈશે જેથી ગ્રાહક જાગૃતિની પ્રક્રિયા વધુ ઝડપી બને.

**(ઘ) નિરક્ષર, અજ્ઞાન અને નિરાધાર ગ્રાહકો વતી ફરિયાદો દાખલ કરવા બાબત:** રાજ્યની મોટા ભાગની ગ્રામીણ જનતા અને અમુક પ્રમાણમાં શહેરી જનતા નારાજ ગ્રાહકોને સરળ, ઝડપી અને બિનખર્ચાળ ન્યાય અપાવતી ગ્રાહક તકરાર નિવારણ એજન્સીઓના અસ્તિત્વ વિશે કોઈ જ જાણકારી ધરાવતી હોતી નથી. પરિણામે, આવી ગ્રાહક તકરાર નિવારણ એજન્સીઓમાં જૂજ પ્રમાણમાં જ કેસો દાખલ થતા હોય છે.

અરજદારોએ યોગ્ય ફોરમમાં ગ્રાહક ફરિયાદો દાખલ કરવા માટે જરૂરિયાતમંદ ગ્રાહકો નક્કી કરવા જોઈશે અને જરૂર જણાય તો અરજદારો જાતે જ આવા કેસો ફાઇલ કરાવીને આવા નિરક્ષર, અજ્ઞાન અને નિરાધાર ગ્રાહકો વતી કેસો લડી શકે છે.

અધિનિયમની કલમ ૧૨(ખ)થી, સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનોને ગ્રાહક સુરક્ષાને લગતી ફરિયાદો દાખલ કરી શકવા અસમર્થ હોય તેવા ગ્રાહકો વતી ગ્રાહક ફરિયાદો દાખલ કરવા માટેની સત્તા આપવામાં આવી છે.

**(ર)** આ યોજના હેઠળ આપવામાં આવતી નાણાકીય સહાયને ગ્રાહક જાગૃતિ નિર્માણ કરવાના ધ્યેયથી ચાલતી પ્રોત્સાહક પ્રવૃત્તિઓ, ગ્રાહક કલ્યાણ પ્રવૃત્તિઓને વેગવાન બનાવવા માટે અને ગ્રાહક તકરાર નિવારણ એજન્સીઓની કામગીરીને પ્રચલિત કરવા માટે અને રાજ્યમાં ગ્રાહક ચળવળ સાથે પ્રત્યક્ષ રીતે જોડાયેલા હોય અથવા તેને વેગ આપવા માટે આનુષંગિક હોય તેવા હેતુઓ માટે નાણાકીય સહાયને ઉપયોગમાં લેવાની રહેશે.

**૧૧. રાજ્ય ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડની સ્થાપના:** રાજ્ય સરકારમાં રાજ્ય ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડની સ્થાપના કરવામાં આવશે જેમાં માર્ગદર્શિકામાં નિર્દિષ્ટ કરેલા નાણાની રકમો જમા કરાવવામાં આવશે.

૧૨. કલ્યાણ ફંડના હિસાબો અને તેને લગતું રેકર્ડ નિભાવવા બાબત: અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ દ્વારા ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડના સંબંધમાં યોગ્ય અને અલગ હિસાબો નિભાવવામાં આવશે અને આવા હિસાબો, એકાઉન્ટન્ટ જનરલ(ઓડિટ) ગુજરાતની કચેરી દ્વારા ઓડિટને અધીન રહેશે.

૧૩. કોઇ પણ ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડના ખાતાઓના સંચાલન બાબત:- ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડના સંચાલન માટે, ગાંધીનગર ખાતે કામ કરતી રાષ્ટ્રીયકૃત બેન્કમાં ખાતુ ખોલાવવાનું રહેશે. આ યોજના હેઠળનું બેન્ક ખાતું સમિતિના અધ્યક્ષ અને સભ્ય સંયોજક દ્વારા સંયુક્ત રીતે ચલાવવામાં આવશે અને આ યોજના હેઠળ અરજદારોને અથવા સંગઠનોને નાણાકીય સહાય માટેના ચેકમાં તે બંનેની સંયુક્ત સહી હોવી જોઇશે. ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડના સંબંધમાં ખાતાની પાસબુક, ચેકબુકો અથવા બીજા કોઇ પણ દસ્તાવેજો સમિતિના સભ્ય સંયોજકની સલામત કસ્ટડીમાં રહેશે.

૧૪. યોજનાની કોઇ જોગવાઇમાં ઉમેરો, સુધારો, ફેરફાર અથવા કોઇ જોગવાઇને તબદીલ કરવાની સત્તા:

આ યોજનામાં કંઈ પણ મજફૂર હોય તેમ છતાં, રાજ્ય સરકાર, આ યોજનામાં કરેલી કોઇ પણ જોગવાઇમાં જરૂર જણાય તેમ અને ત્યારે ઉમેરો, સુધારો, ફેરફાર અથવા તબદીલી કરી શકશે.

રાજ્ય સરકાર સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠનો માટે નાણાકીય સહાયનું અલગ પેકેજ તૈયાર કરવાનો અધિકાર પણ જાહેર હિતમાં અબાધિત રાખે છે.

૧૫. મુશ્કેલીઓ દૂર કરવાની સત્તા: આ યોજનાની જોગવાઇઓને અમલમાં લાવવામાં કોઇ મુશ્કેલી ઉદ્ભવે તો રાજ્ય સરકારને તે લખી જણાવવામાં આવશે અને આવા પ્રશ્ન પર રાજ્ય સરકારનો નિર્ણય આખરી અને બંધનકર્તા ગણાશે. તરકારના કોઇપણ કિસ્સામાં કોઇ પણ ફોરમમાં તેની વિરૂદ્ધ અપીલ કરી શકાશે નહિ. આ યોજના હેઠળની નાણાકીય સહાય હક તરીકે માંગી શકાશે નહિ.

## નમૂનો ક-૧

### (ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડ યોજના પરિચ્છેદ ૯ જૂઓ)

**ખાસ નોંધ:** કોઇપણ મહત્વની માહિતી છૂપાવ્યા વગર, ખરાઇ થઇ શકે તેવી વસ્તુસ્થિતિને આધારે માગવામાં આવતી ખરી વિગતો પૂરી પાડીને આ પત્રક ભરવું: મહત્વની માહિતી છૂપાવવામાં આવશે તો આ અધિનિયમ હેઠળ/ સંબંધિત કાયદા હેઠળ કાનૂની કાર્યવાહી કરવામાં આવશે.

૧. અરજદારનું નામ અને ટપાલનું પૂરું સરનામું :
૨. અરજદારની સ્થિતિ :  
(અરજદાર ગ્રાહક કાર્યકર/મહિલા સંગઠન/સ્વૈચ્છિક ગ્રાહક સંગઠન છે કે કેમ)
૩. સ્થાપનાની તારીખ :
૪. સંબંધિત અધિનિયમ અથવા કાયદા હેઠળ નોંધાયેલ છે કે કેમ :
૫. જો નોંધાયેલ હોય તો, નોંધણી નંબર અને વર્ષ (નોંધણી પ્રમાણપત્રની પ્રમાણિત નકલ આ સાથે જોડવી) :
૬. સંગઠન રાજ્ય/જિલ્લા/પ્રાંત/તાલુકા/ગ્રામ કક્ષાનું છે કે કેમ :
૭. વ્યવસ્થાપક સમિતિઓના પદાધિકારીઓના નામ, સરનામા અને ધંધાની યાદી સહિત સમિતિના સભ્યોની સંખ્યા :
૮. સંસ્થાની સંક્ષિપ્ત વિગતો, છેલ્લા ત્રણ વર્ષ દરમિયાન તેના ઉદ્દેશો અને પ્રવૃત્તિઓ (અલગ પત્રક જોડી શકાશે) :
૯. જેના માટે રકમની જરૂર હોય તે હેતુ (પ્રોજેક્ટની અને તેના સૂચિત અમલીકરણની વિગતો જણાવવી – અલગ પત્રક જોડી શકાશે) :
૧૦. બાબતવાર માગેલી ગ્રાન્ટની રકમ (આવર્તક/અનાવર્તક બાબતો હેઠળની વિગતો અલગથી જોડવી) :
૧૧. આયોજન કરેલી પ્રવૃત્તિઓની સમયાનુસૂચિ (અલગ પત્રક જોડી શકાશે) :
૧૨. અરજદારે વ્હોરેલી/મૂડીરોકાણ કરેલી કુલ રકમ અથવા પ્રોજેક્ટના અમલીકરણ માટે અરજદારે કરવાનો સંભવિત ખર્ચ :

૧૩. સિલક/ઉપરની રકમના ફંડ માટેના સ્ત્રોત, સંસ્થાને કોઈ અધિકૃત/બિન-અધિકૃત સ્ત્રોતમાંથી નાણાકીય સહાય મળે છે કે કેમ, જો હા, તો વિગતો આપવી.
૧૪. છેલ્લા પાંચ વર્ષ દરમિયાન અરજદારની વિરુદ્ધમાં કાયદાની કોર્ટમાં કોઈ અદાલતી કાર્યવાહી માંડવામાં આવેલી હોય તો તેની વિગતો
૧૫. નીચેના દસ્તાવેજોની નકલ જોડવી:-
- (૧) સંસ્થાનું બંધારણ અને આર્ટિકલ્સ ઓફ એસોસિયેશન.
- (૨) છેલ્લો વાર્ષિક રિપોર્ટ અને હિસાબોનું ઓડિટ થયેલું પત્રક

## એકરાર

અહીં ઉપર આપવામાં આવેલી તમામ વિગતો સાચી અને ખરી છે જેમાં મહત્વની કોઈ હકિકતો છૂપાવવામાં આવેલી નથી. આથી એવું પ્રમાણિત કરવામાં આવે છે કે મેં/અમે યોજનાને લાગુ પડતી માર્ગદર્શિકા, બોલીઓ અને શરતો વાંચી છે અને તેનું પાલન કરવાની સંગઠન/સંસ્થા વતી બાંધધરી આપું છું. જો કોઈ નાણાકીય સહાય આપવામાં આવે તો તેનો ઉપયોગ જાહેર કરેલા હેતુ, ગ્રાહકોના અધિકારોની સુરક્ષા અને તેના ઉત્તેજન માટે અથવા તેને લગતા હેતુઓ માટે કરવામાં આવશે. મેં/અમે યોજનાની શરતો સંપૂર્ણપણે સમજીને આ એકરાર હેઠળ સહી કરી છે.

તારીખ:

અરજદાર

સ્થળ:

## સમિતિના સભ્ય સંયોજકની ભલામણ

અરજીમાં રજૂ કરેલી હકિકતલક્ષી વિગતોને આ બાબતમાં વહીવટી રીતે સંબંધ ધરાવતા અન્ન, નાગરિક પુરવઠા અને ગ્રાહકોની બાબતોનો વિભાગ(ગ્રાહક સુરક્ષા સેલ) સાથે વિચાર વિનિમય કરીને પૂરતી ચકાસણી કરેલી છે અને તે સાચી હોવાનું જણાયેલ છે. અરજદારની માંગણી અંગે સમિતિ દ્વારા વિચારણા અર્થે ભલામણ કરવામાં આવે છે.(ભલામણના સમર્થનમાં કારણો જણાવવા.)

સભ્ય સંયોજક

ગુજરાત રાજ્ય ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડ સમિતિ

**મંજૂરી હુકમ**

ચર્ચા કર્યા મુજબ અને તારીખ ..... ના રોજ યોજાયેલી બેઠકમાં  
આખરી કર્યા મુજબ, આથી, ગુજરાત રાજ્ય ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડમાંથી રૂ. ....  
(શબ્દોમાં રૂ. ....)ની રકમ મંજૂર કરવામાં આવે છે.

**સભ્ય સંયોજક****ગુજરાત રાજ્ય ગ્રાહક કલ્યાણ ફંડ સમિતિ**