

ग्राहक: एव राजा



अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत

कार्यवृत्त 2014-15

संगठनात्मक

1- संगठनात्मक स्थिति

| प्रान्त | सक्रिय प्रान्त | जिले | सक्रिय जिले | जिले सहित कुल ईकाइयाँ |
|---------|----------------|------|-------------|-----------------------|
| 39 | 36 | 492 | 198 | 800 |

2- सदस्यता अभियान

ग्राहक पंचायत में वार्षिक सदस्यता होती है। वर्तमान में 36 प्रांतों के 198 जिलों में 6542 सदस्य हैं।

3- बैठकें

राष्ट्रीय स्तर पर राष्ट्रीय साधारण सभा, कार्यकारी परिषद, राष्ट्रीय कार्यकारिणी की बैठकें नियमित रूप से आयोजित की जाती हैं। प्रान्त में त्रैमासिक, जिला बैठकें मासिक एवं इकाई स्तर के कार्यकर्ताओं की साप्ताहिक बैठकें आयोजित की जाती हैं।

4- ग्राहक मार्गदर्शन केन्द्र

ग्राहकों की समस्याओं के निवारण एवं प्रबोधन हेतु ग्राहक मार्गदर्शन केन्द्र बनाए गए हैं। वर्तमान में 12 प्रांतों के 46 जिलों में 136 ग्राहक मार्गदर्शन केन्द्र कार्यरत है।

5- अभ्यास वर्ग

प्रान्त स्तर के दायित्ववान कार्यकर्ताओं हेतु क्षेत्रीय अभ्यास वर्ग लखनऊ, उज्जैन, बंगलूरु, ओडीशा, चेन्नई में आयोजित किया गया। जिला स्तर के कार्यकर्ताओं हेतु अभ्यास वर्ग 6 प्रान्तों में संपन्न हुआ।

6- विशेष कार्य योजना

- कार्य के राष्ट्रव्यापी स्वरूप हेतु देश के 105 स्थान चिह्नित किये गए हैं। जहाँ कार्य विस्तार पर विशेष ध्यान दिया जा रहा है तथा दृढ़ीकरण हेतु 9 बिन्दु भी तय किये गये हैं।
- कार्य के सुचारु रूप से संचालन हेतु संघ रचनानुसार क्षेत्र रचना बनाने का निर्णय लिया गया है।

कार्यकमात्मक

विचार गोष्ठियाँ 20 प्रान्तों की 70 से अधिक ईकाइयों में 200 से अधिक विचार गोष्ठियाँ, सेमीनार का आयोजन किया गया, जिसमें ग्राहक प्रबोधन हेतु 30 से अधिक विषय लिये गये।

निबन्ध प्रतियोगिताएँ 8 प्रान्तों की 14 ईकाइयों द्वारा 60 से अधिक विद्यालयों में ग्राहक प्रबोधन हेतु निबन्ध प्रतियोगिताओं का आयोजन किया गया, जिनमें 2600 के करीब बच्चों ने भागीदारी की।

ग्राहक दिवस एवं जागरण रैलियाँ ग्राहक दृष्टि विकसित करने हेतु मध्य भारत, मालवा, महाकौशल, कोंकण, पश्चिम महाराष्ट्र, देवगिरी, विदर्भ, जयपुर, तमिलनाडू, हिमाचल प्रदेश सहित 18 प्रान्तों में ग्राहक जागरण रैलियाँ निकाली गई एवं 28 प्रान्तों के 54 जिलों में 94 स्थानों पर ग्राहक दिवस का कार्यक्रम सम्पन्न हुआ जिसमें 6278 कार्यकर्ता सम्मिलित हुये।

स्टाल एवं प्रदर्शनी ग्राहक जागरण, प्रबोधन हेतु मैट्रो, रेलवे, बस स्थानकों, सार्वजनिक स्थानों, विद्यालयों, कोचिंग संस्थाओं के बाहर 12 प्रान्तों में 200 से अधिक स्टाल एवं मेलों में प्रदर्शनियाँ लगाई गयीं।

ज्ञापन प्रान्त, जिला एवं तहसील स्तर पर 24 प्रान्तों में 80 से अधिक स्थानों पर विभिन्न स्तर पर ग्राहक हित में विभिन्न विषयों जैसे- शुद्ध के लिये युद्ध, गैस सब्सिडी, बिजली-पानी, रेल एवं सड़क यातायात की समस्याओं के समाधान हेतु 400 से अधिक ज्ञापन सौंपे गये।

व्याख्यान मालायें अर्थ क्रांति, आर्थिक व्यवस्था, एकात्म अर्थ नीति जैसे विषयों पर इंदौर, भोपाल, ग्वालियर, जबलपुर, रतलाम, मंदसौर, गुना, काशी, जयपुर सहित 30 शहरों में व्याख्यान मालायें आयोजित की गईं, जिसमें अर्थशास्त्रियों का मार्गदर्शन, प्रबोधन ग्राहक कार्यकर्ताओं को प्राप्त हुआ।

RTI सूचना के अधिकार के अधिक से अधिक प्रयोग हेतु जन-जागरण के साथ-साथ ग्राहक पंचायत के 19 प्रान्तों में 300 से अधिक RTI लगाई गई है।

समर्पण दिवस ग्राहक पंचायत स्वामी विवेकानन्द जी के जन्मदिवस 12 जनवरी को समर्पण दिवस के रूप में मनाती है। जिसमें कार्यकर्ता स्वामी विवेकानंद जी का पूजन करने के साथ सहयोग राशि का समर्पण करते हैं। जिसका प्रयोग संगठन संचालन में किया जाता है इस बार 11 प्रांतों के 26 जिलों में समर्पण दिवस का कार्यक्रम आयोजित किया गया।

रक्षासूत्र बंधन ग्राहक पंचायत के कार्यकर्ता कानून के पालन कराने वाले अधिकारियों से संपर्क करते हैं। इस बार रक्षा बंधन के कार्यक्रम के तहत 8 प्रांतों के लगभग 200 स्थानों में अधिकारियों से संपर्क हुआ।

जनवाणी / ग्राहक संवाद के कार्यक्रम ग्राहकों के प्रबोधन एवं समस्या निवारण के लिए जनवाणी के कार्यक्रम आयोजित किये जाते हैं इस बार 12 प्रांतों के 31 जिलों में 64 स्थानों पर जनवाणी / ग्राहक संवाद के कार्यक्रम आयोजित किए गए, जिनमें 4612 कार्यकर्ता सम्मिलित हुए।

रचनात्मक

प्रकाशन मध्यप्रदेश से त्रैमासिक पत्रिका “ग्राहक अर्थ” का नियमित प्रकाशन होता है। जिसकी ग्राहक संख्या 3000 से अधिक है। ओडीशा प्रान्त से “ग्राहक संदेश” नामक अर्द्धवार्षिक पत्रिका प्रकाशित होती है। “ग्राहक चिंतन” नाम से दिल्ली में प्रतिवर्ष स्मारिका प्रकाशित की जाती है। अन्य प्रांतों में भी समय समय पर स्मारिका का प्रकाशन किया जाता है। ग्राहक प्रबोधन हेतु समय-समय पर अन्य साहित्य का प्रकाशन एवं वितरण किया जाता है।

वेबसाइट ग्राहक पंचायत की वेबसाइट www.grahaksewa.org हिन्दी में मध्य प्रदेश से संचालित की जाती है। तामिलनाडू से वेबसाइट अंग्रेजी में www.abgptn.com संचालित हो रही है जबकि एक अन्य वेबसाइट हैदराबाद से अंग्रेजी में लॉन्च की जा रही है।

सोशल मीडिया ग्राहकों के प्रबोधन, मार्गदर्शन, सहयोग एवं सम्पर्क हेतु सोशल मीडिया के विभिन्न माध्यम जैसे कि WhatsApp, Twitter, Facebook आदि का उपयोग किया जा रहा है।

आंदोलनात्मक

- शुद्ध के लिए युद्ध** अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत की भुवनेश्वर में आयोजित कार्यकारी परिषद् बैठक में शुद्ध वस्तुओं (विशेषतः - दूध एवं दुग्ध उत्पादों) की प्राप्ति हेतु युद्ध स्तर पर कार्य करने का आह्वान किया गया। जिसे मूर्त रूप देते हुए 18 प्रान्तों में जिला एवं तहसील स्तर पर बड़े पैमाने पर जन-जागरण लाने का कार्य किया गया। पत्रक वितरण, जागरण रैलियां, सोशल मीडिया में व्यापक प्रचार प्रसार, बैठकें, गोष्ठियाँ आदि आयोजित की गईं। विद्यार्थियों में जागरुकता लाने हेतु स्कूलों, महा-विद्यालयों एवं कोचिंग संस्थानों में प्रबोधन कार्य किये गये। ग्राहक पंचायत के प्रयासों से मध्यप्रदेश, राजस्थान, दिल्ली, उत्तर प्रदेश, बिहार, तमिलनाडू, हिमाचल सहित अनेक प्रान्तों पर मिलावटी व सिंथेटिक दूध व दुग्ध उत्पाद जब्त किये गये तथा उत्पादकों पर सख्त कार्यवाही की गई।
“शुद्ध के लिए युद्ध” अनवरत रूप से जारी है और प्रत्येक ग्राहक को शुद्ध एवं ग्राह्य पदार्थों की उपलब्धता सुनिश्चित कराने हेतु ग्राहक पंचायत प्रतिबद्ध है।
- आधार कार्ड की अनिवार्यता की समाप्ति** ग्राहक पंचायत की तमिलनाडू इकाई ने विषय को सफलतापूर्वक उठाते हुए इसकी कमियों को उजागर किया और जन-हित याचिका मद्रास उच्चन्यायालय में दायर की और ग्राहक हित में उच्च एवं सर्वोच्च न्यायालय ने अपना मत दिया।
- अनुदान (सब्सिडी) सीधे बैंक खाते में** सरकार से प्राप्त विभिन्न प्रकार की अनुदान राशि (सब्सिडी) को सीधे बैंक खाते में दिये जाने से आने वाली परेशानियों से सरकार एवं ग्राहकों दोनों को खबरू कराया गया। ग्राहक पंचायत की मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, तमिलनाडू, राजस्थान कि ईकाइयों ने विशेष रूप से उल्लेखनीय कार्य किया। 10 प्रान्तों में 2 लाख से अधिक पत्रकों का वितरण किया गया, जागरण रैलियां, जन संपर्क एवं इसके विरोध में कार्य करने के लिए 50000 से अधिक लोगों से अधिकार पत्र भरवाये गये।
- रेलवे** (i) सुपर फास्ट चार्ज:- रेलवे ने बिना सुविधा विस्तार के अनेकों एक्सप्रेस ट्रेनों को सुपरफास्ट की श्रेणी में डाल दिया और अनुचित रूप से

सुपरफास्ट चार्ज वसूला जाने लगा, जिसका तमिलनाडू, महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, पंजाब सहित 12 प्रान्तों में विरोध किया गया और अकेले तमिलनाडू को ही 12 ट्रेनों से यह चार्ज हटवाने में सफलता प्राप्त हुई।

(ii) खान-पान, स्वच्छ जल उपलब्धता एवं स्वच्छता:- रेलवे में खान-पान की खराबी, MRP से अधिक मूल्य पर विक्रय, स्वच्छ जल की उपलब्धता जैसे विषयों में तमिलनाडू से लेकर जम्मू-कश्मीर व महाराष्ट्र के प्रान्तों से लेकर मध्य प्रदेश व बिहार एवं उत्कल के प्रान्तों में गंभीरता पूर्वक उठाया गया। कई अवसरों पर रेलवे को दण्डित करते हुए न्यायमंच से ग्राहकों को समुचित राशि भी प्रदान कराने में सफलता प्राप्त हुई।

(iii) सुरक्षा:- रेलवे में यात्रियों के जान-माल की सुरक्षा हेतु 11 प्रान्तों से रेलमंत्री जी एवं सम्बंधित अधिकारियों से पत्राचार किया गया व 100 से अधिक ज्ञापन सौंपे गये।

5. **टोल टैक्स** टोल टैक्स की अनियमितताओं की ओर सर्वप्रथम ग्राहक पंचायत की पश्चिम महाराष्ट्र की इकाई ने सफलतापूर्वक उठाया और फिर इसे सभी प्रान्तों में उठाया गया। धीरे-धीरे टोल-टैक्स का विषय राष्ट्रीय क्षितिज पर उभरने लगा और सरकार को टोल-टैक्स हेतु राष्ट्रीय नीति लानी पड़ी। महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, उत्तर प्रदेश, बिहार के अनेकों गैर कानूनी रूप से संचालित टोल-प्लाजा बन्द करवाये गये।

6. **किसान मेले, कृषक जागरण एवं किसानों के मुआवजे** पश्चिम महाराष्ट्र, कोंकण, देवगिरी, विदर्भ, मालवा, मध्य भारत, महाकौशल, उत्कल सहित 18 प्रान्तों में कृषक जागरण हेतु कार्य किया गया। किसान सहायता केन्द्रों, किसान मेलों के माध्यम से कृषकों की समस्याओं के समाधान के साथ-साथ उनके प्रबोधन का कार्य भी किया जा रहा है।

कृषकों के खेतों में मोबाइल टावर, बिजली टावर व अन्य विधियों द्वारा भूमि अधिग्रहण किया जा रहा था, परन्तु उन्हें मुआवजा नहीं दिया जा रहा था। सतारा, देवगिरी, पुणे, सांगली जैसे महाराष्ट्र के अनेकों स्थानों पर कृषकों को उचित मुआवजा दिलाया गया।

7. **रसोई गैस की सप्लाई एवं गैस एजेंसियों की मनमानी** गैस एजेंसियों की मनमानी और रसोई गैस की अनुपलब्धता, कम वजन की समस्या पूरे देश में व्याप्त है। ग्राहक पंचायत की जिला एवं तहसील इकाइयों को इससे हमेशा खबर होना पड़ता है। हिमाचल प्रदेश में विशेषतः

सोलन में इसने एक व्यापक जन आंदोलन का रूप ले लिया था। मध्य भारत, महाकौशल, मालवा, महाराष्ट्र, तमिलनाडू, पंजाब, हरियाणा, जम्मू-कश्मीर, उत्कल, बिहार आदि प्रान्तों में प्रमुखता से यह विषय लिया गया।

8. **बिजली की समस्या** दिल्ली, पंजाब, राजस्थान, उत्तर प्रदेश, बिहार, मध्य प्रदेश, महाराष्ट्र, तमिलनाडू एवं कर्नाटक सहित 18 प्रान्तों में बिजली की समस्याओं जैसे ओवर बिलिंग, मीटर की खराबी, अनुचित सरचार्ज व पेनाल्टी आदि को उठाया गया। ग्राहक जागरण, विरोध प्रदर्शन, पत्राचार, ज्ञापन, पत्रक वितरण आदि माध्यमों को अपनाते हुये समस्या के समाधान का प्रयास किया गया।
9. **स्वच्छ जल की उपलब्धता** जल के निजीकरण का दिल्ली में लगातार विरोध किया जा रहा है। बोतल बंद पानी को हतोत्साहित करते हुए बस स्टैंड, रेलवे स्टेशनों व सार्वजनिक स्थानों पर स्वच्छ जल उपलब्ध कराने हेतु दिल्ली, गुजरात, महाराष्ट्र, राजस्थान, उत्तरप्रदेश, तमिलनाडू, मध्यप्रदेश, कर्नाटक जैसे राज्यों में पत्राचार किया गया, ज्ञापन सौंपे गये, जन प्रतिनिधियों को समस्याओं के समाधान हेतु आवेदन दिया गया। दिल्ली सहित 25 से अधिक शहरों में स्वच्छ पेयजल की सप्लाई और इसके समुचित बिलिंग हेतु लगातार संबंधित अधिकारियों- संस्थानों से पत्राचार एवं संपर्क किया जा रहा है।
10. **मतदाता जागरुकता अभियान** देश में सम्पन्न आम चुनाव में मतदाता जागरुकता अभियान चलाया गया। देश भर में पत्रक वितरण, जन संपर्क एवं सोशल मीडिया में व्यापक अभियान चलाया गया। विभिन्न प्रान्तों में उपरोक्त माध्यमों के साथ-साथ नुक्कड़ नाटक, पोस्टर व बैनरों आदि का सहारा लिया गया। सभी प्रान्तों ने लोकपर्व को सफल बनाने हेतु पूरी ऊर्जा एवं शक्ति के साथ कार्य किया और मतदाता जागरण के कार्य में योगदान दिया।
11. **यातायात** (i) बस किराया व बस संचालकों की मनमानी - बस संचालकों की मनमानी व अनुचित बस किराया वसूले जाने की समस्या आम है। लगभग 10 प्रान्तों की 20 से अधिक ईकाइयों द्वारा समस्या के समाधान हेतु ज्ञापन पत्राचार किये गये। संबंधित अधिकारियों से संपर्क,

विरोध प्रदर्शन आदि का सहारा लिया गया।

(ii) पार्किंग - शहरों में पार्किंग की समस्या निरंतर बढ़ रही है, जिसके समाधान हेतु ग्राहक ईकाइयाँ प्रयासरत है। दिल्ली में संबधित अधिकारियों, संस्थाओं से निरंतर पत्राचार किया जाता है। रायपुर, छत्तीसगढ़ में ग्राहक पंचायत इकाई ने मरीन ड्राइव पर पार्किंग समस्या के समाधान हेतु हस्ताक्षर अभियान चलाया। विद्यार्थियों को यातायात नियमों के प्रति सजग रहने हेतु जागृत किया गया। पार्किंग एवं पार्किंग स्थान पर अवैध वसूली की समस्या के समाधान हेतु ग्राहक पंचायत की शहर ईकाइयाँ प्रयासरत है। वाहन खरीदते समय ही सरकार एक मुश्त पार्किंग शुल्क ले लेती है, परन्तु विभिन्न नगरनिगम व अन्य एजेंसियाँ अनुचित रूप से पार्किंग शुल्क लगा रही हैं जिसके विरोध में ग्राहक पंचायत लगातार पत्राचार कर रहा है।

12. **सम्पत्तिकर की अनियमितता** सम्पत्तिकर जैसे शासकीय करों में व्याप्त अनियमितताओं को दूर करने व ग्राहक समस्याओं के निवारण हेतु दिल्ली, पंजाब, राजस्थान, मध्य प्रदेश, उत्तर प्रदेश, महाराष्ट्र व तमिलनाडू की अनेको ईकाइयों में कार्य किया गया।

13. **बिल्डर्स के विरुद्ध शिकायतें** दिल्ली, मुम्बई, बेंगलूरु, चेन्नई, पुणे, नागपुर सहित अनेकों नगरों में बिल्डर्स के विरुद्ध शिकायतें प्राप्त होती रही हैं। जिनके समाधान व समुचित ग्राहक मार्गदर्शन का प्रयास जारी है। ग्राहक पंचायत की महाराष्ट्र, मध्य प्रदेश, की ईकाइयों को इस दिशा में उल्लेखनीय सफलता प्राप्त हुई है और ग्राहकों को समुचित दामों में सही फ्लैट और सरफेस एरिया दिलाने में कामयाब हुये।

14. **ध्रामक विज्ञापन एवं अश्लील प्रसारण** ध्रामक विज्ञापनों, तय समय से अधिक समय विज्ञापनों का प्रसारण, अश्लील प्रसारण व फिल्मों द्वारा प्रसारित अश्लीलता के विरुद्ध दिल्ली व भोपाल सहित अनेक ईकाइयों द्वारा पत्राचार, ज्ञापन व विरोध प्रदर्शन किया।

15. **क्षेत्रीय भाषा में न्यायालयीन व्यवहार** राष्ट्र भाषा हिन्दी के प्रसार के लिए ग्राहक पंचायत प्रयासरत है। ग्राहक पंचायत द्वारा क्षेत्रीय भाषा में न्यायालयीन व्यवहार को अपनाये जाने हेतु निरंतर प्रयास किया जा रहा है ताकि ग्राहक का शोषण रोकने में सरलता हो क्योंकि अंग्रेजी में न्यायालयीन व्यवहार से भारत के अधिकांश ग्राहक अनभिज्ञ रहते हैं और न्यायालय में हो रही गतिविधियों को समझने में असमर्थ होते हैं।

16. **विधायिका में भूमिका** ग्राहक कानून, खाद्य सुरक्षा कानून, सहित ग्राहक हित के कानूनों एवं अन्य प्रावधानों में ग्राहकों के हित संरक्षण हेतु पत्राचार, सुझाव, संसद एवं विधान सभाओं की समितियों में अपने विचार समय समय पर रखें।

17. **दूरसंचार** ग्राहक पंचायत द्वारा दूरसंचार मंत्रालय व ट्राई से बीएसएनएल की कॉल दर एवं इंटरनेट दर कम करने व नेटवर्क सुधारे जाने की मांग की गई थी जिससे प्राइवेट कंपनियों को अपनी कॉल दरें कम करनी पड़े व बीएसएनएल से प्रतिस्पर्धा स्वरूप अपनी सेवाएं सस्ती करनी पड़े। इस संबंध में प्रधानमंत्री व दूरसंचार मंत्रालय, ट्राई को नियमित रूप से पत्र लिखे गए व मेल किए गए थे। पत्र व मेल के जवाब में बीएसएनएल द्वारा ग्राहक पंचायत को पत्र भेजकर इस संबंध में कार्य करने हेतु प्रतीबद्धता जताई गई तथा कुछ दिनों पश्चात ही बीएसएनएल की कॉल दर व इंटरनेट दरें कम कर दी गई।

दूर संचार से सम्बंधित अन्य मांगे इस प्रकार हैं-

1. संपूर्ण भारत में रोमिंग सुविधा को निःशुल्क करना।
2. इंटरनेट सेवा को मूल अधिकार की श्रेणी में शामिल किया जाना।
3. सभी प्राइवेट टेलीकॉम कंपनियों के कस्टमर केयर को निःशुल्क किया जाना।
4. प्राइवेट कंपनियों द्वारा Balance काटे जाने पर कठोर वंड अधिरोपित किए जाने हेतु प्रावधान बनाया जाना।
5. इंटरनेट पैक पर वैलिडिटी सिस्टम को समाप्त करना।

हमारा संकल्प-शोषण मुक्त समाज



स्थापना: सितम्बर 1974

(पंजी. क्र. S/9194 Delhi)

अखिल भारतीय ग्राहक पंचायत

690, ग्राउंड फ्लोर, गली नं. 21, फैज़ रोड, करोल बाग, नई दिल्ली-110005

दूरभाष : 011-64623015 ईमेल : grahakevraja@gmail.com