भारत सरकार

GOVERNMENT OF INDIA

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

की

2023-24 के लिए

आउटपुट-आउटकम मॉनिटरिंग फ्रेमवर्क

OUTPUT-OUTCOME MONITORING FRAMEWORK

OF

MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

FOR

2023-24

मांग संख्या 14

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

1. उपभोक्ता संरक्षण: मूल्य स्थिरीकरण निधि (पीएसएफ) स्कीम (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2023-24		
2023-24	**आउटपुट**	**संकेतक**	**लक्ष्य**
0.01	1. अखिल भारतीय औसत कीमतों को निर्धारित सीमा (निम्नतम और अधिकतम मासिक अखिल भारतीय औसत खुदरा कीमतों में अंतर) में रखते हुए दालों की कीमतों को स्थिर करना*	चना की खुदरा कीमतों को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	3.34
		अरहर की खुदरा कीमतों को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	9.56
		उड़द की खुदरा कीमतों को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	10.35
		मूंग की खुदरा कीमतों को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	8.66
		मसूर की खुदरा कीमतों को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	6.49
	2. राज्य के मासिक औसत मूल्यों को निर्धारित सीमा में रखते हुए (सबसे कम मासिक खुदरा मूल्य वाले राज्य और उच्चतम मासिक औसत खुदरा मूल्य वाले राज्य के बीच का अंतर) अंतर-राज्यीय प्रसार के संबंध में दालों की कीमतों को स्थिर करना**	चना के खुदरा मूल्यों में अंतर-राज्यीय उतार-चढ़ाव को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	39.64
		तूर के खुदरा मूल्यों में अंतर-राज्यीय उतार-चढ़ाव को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	41.01
		उड़द के खुदरा मूल्यों में अंतर-राज्यीय उतार-चढ़ाव को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	56.05
		मूंग के खुदरा मूल्यों में अंतर-राज्यीय उतार-चढ़ाव को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	52.69
		मसूर के खुदरा मूल्यों में अंतर-राज्यीय उतार-चढ़ाव को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	41.20

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2023-24		
2023-24	**आउटपुट**	**संकेतक**	**लक्ष्य**
	3. दलहन सूचकांक के संबंध में दालों की कीमतों को स्थिर करना। दलहन मूल्य सूचकांक (आधार वर्ष के रूप में 2014-15) को निर्धारित औसत विचलन में बनाए रखना।***	पिछले वर्ष के दलहन सूचकांक में बदलाव को सकारात्मक और नकारात्मक अंतर की निर्धारित सीमा के भीतर बनाए रखना।	15.49%
		अधिकतम और न्यूनतम राष्ट्रीय औसत को निर्धारित सटीक सीमा में बनाए रखना।	17.09
	4. दलहन सूचकांक के संबंध में दालों की कीमतों को स्थिर करना। दलहन मूल्य सूचकांक (आधार वर्ष के रूप में 2014-15) को निर्धारित औसत विचलन में बनाए रखना।	दालों के मासिक उतार-चढ़ाव को 95% विश्वास के साथ सामान्य वितरण की निर्धारित सीमा के भीतर बनाए रखना।	-5.00% to 7.00%
	5. अखिल भारतीय औसत कीमतों को निर्धारित सीमा में रखते हुए प्याज की कीमतों को स्थिर करना (न्यूनतम और उच्चतम मासिक अखिल भारतीय औसत खुदरा कीमतों के बीच का अंतर)।****	प्याज के खुदरा मूल्य को निर्धारित सीमा में बनाए रखना।	24.85
	6. राज्य के मासिक औसत मूल्यों को निर्धारित सीमा (न्यूनतम मासिक खुदरा मूल्य वाले राज्य और उच्चतम मासिक औसत खुदरा मूल्य वाले राज्य के बीच का अंतर) में रखते हुए अंतर-राज्यीय वितरण के संबंध में प्याज की कीमतों को स्थिर बनाए रखना।	प्याज के खुदरा मूल्यों में अंतर-राज्यीय उतार-चढ़ाव को निर्धारित सीमा में बनाए रखना	34.21
	7. प्याज सूचकांक के संबंध में प्याज की कीमतों को स्थिर करना। मूल्य सूचकांक (2014-15 को निर्धारित औसत विचलन में प्याज आधार वर्ष के रूप में) बनाए रखना।	प्याज सूचकांक में पिछले वर्ष के उतार-चढ़ाव को सकारात्मक और नकारात्मक विचलन की निर्धारित सीमा के भीतर बनाए रखना	40.66%
		अधिकतम और न्यूनतम राष्ट्रीय औसत की सीमा को निर्धारित सटीक सीमा में बनाए रखना	42.14
	8. प्याज सूचकांक के संबंध में प्याज की कीमतों को स्थिर करें। निर्धारित औसत विचलन में प्याज मूल्य सूचकांक (आधार वर्ष के रूप में 2014-15) को बनाए रखना।	95% यकीन के साथ प्याज के मासिक उतार-चढ़ाव को सामान्य वितरण की निर्धारित सीमा के भीतर बनाए रखना।	-30.00% to 55.00%

1*वर्ष 2018-19 से 2022-23 तक औसत अस्थायी विस्तार (अक्टूबर तक आंकड़ा) को लक्ष्य के रूप में लिया गया है। (2015-16 से 2017-18 के मूल्य परिवर्तन असाधारण रूप से उच्च थे, इसलिए बाहर रखा गया है)

2 ** 2014-15 से 2022-23 तक औसत स्थानिक विस्तार (अक्टूबर 2022 तक आकड़ा) को लक्ष्य के रूप में लिया गया था।

3*** 2014-15 से 2022-23 तक औसत (अक्टूबर 2022 तक आंकड़ा) लक्ष्य के रूप में लिया गया था।

5**** औसत स्थानिक विस्तार 2014-15 से 2022-23 तक (अक्टूबर 2022 तक आंकड़ा) लक्ष्य के रूप में लिया गया था।

परिणाम 2023-24			
परिणाम	**क्र. सं**	**संकेतक**	**लक्ष्य**
सीपीआई में दालों और उत्पादों की मुद्रास्फीति दर को 4% के भीतर बनाए रखना।	1.	वार्षिक दालें और उत्पाद मुद्रास्फीति दर	< 4%

2. उपभोक्ता संरक्षण- कॉनफोनेट

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2023-24			परिणाम 2023-24		
2023-24	**आउटपुट**	**संकेतक**	**लक्ष्य 2023-24**	**परिणाम**	**संकेतक**	**लक्ष्य 2023-24**
29.40	1. मामले की निगरानी/निर्णय आदि के संबंध में उपभोक्ताओं को सूचनाओं का त्वरित अंतरण सुनिश्चित करना।	1.1 उपभोक्ता आयोगों का आधुनिकीकरण	5	1. रिपोर्टिंग और निगरानी और समय कुशल रिकॉर्ड खोज को सुगम बनाना	1.1. पिछले वर्ष की तुलना में उपभोक्ता आयोगों की वेबसाइट पर कुल ट्रैफ़िक में प्रतिशत वृद्धि	3%
		1.2 उपभोक्ता आयोगों के लिए कम्प्यूटरीकृत प्लेटफॉर्म का उपयोग करके लोगों/अधिकारियों को प्रशिक्षित/कौशल बढ़ाने के लिए आयोजित प्रशिक्षण सत्रों की संख्या	6			
		1.3 उपभोक्ता फोरम के लिए कम्प्यूटरीकृत प्लेटफॉर्म का उपयोग करने के लिए प्रशिक्षित/उन्नत/उन्मुख लोगों/अधिकारियों की संख्या	500			
		1.4 ई-फाइलिंग के माध्यम से दायर मामलों की संख्या	2000			
		1.5 निपटाए गए ई-दायर मामलों की संख्या	2000			

3. उपभोक्ता संरक्षण - उपभोक्ता जागरूकता (विज्ञापन और प्रचार) (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रु. में)	आउटपुट 2023-24		
2023-24	**परिणाम**	**संकेतक**	**लक्ष्य 2023-24**
17.99	1 विभिन्न मीडिया के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता	1.1 मेलों आदि में सहभागिता के माध्यम से जागरूक बनाए गए लोगों की संख्या	300,000
		1.2 रेडियो के माध्यम से उपभोक्ता मामलों पर जागरूकता के प्रसार के लिए दृश्य-श्रव्य विज्ञापनों की संख्या *	3
		1.3 सोशल मीडिया मंचों के माध्यम से उपभोक्ता मामलों पर जागरूकता फैलाने के लिए बनाए गए दृश्य – श्रव्य विज्ञापनों की संख्या	60
		1. 4 ट्विटर, फेसबुक और इंस्टाग्राम पर चलने वाले उपभोक्ता मामले के पोस्टरों की संख्या	1200

***आवश्यक अनुमोदनों की प्राप्ति के बाद ये अभियान शुरू किए जाएंगे।**

परिणाम 2023-24		
परिणाम	**संकेतक**	**लक्ष्य 2023-24**
1. उपभोक्ता जागरूकता में वृद्धि	1.1 विगत वर्ष की तुलना में समग्र उपभोक्ता शिकायतों में प्रतिशत वृद्धि (विभाग के उपभोक्ता शिकायत पोर्टल द्वारा प्राप्त शिकायतों सहित)	10 %

4. उपभोक्ता संरक्षण –एकीकृत उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली (आईसीजीआरएस) (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2023-24			परिणाम 2023-24		
2023-24	**आउटपुट**	**संकेतक**	**लक्ष्य** 2023-24	**परिणाम**	**संकेत**	**लक्ष्य** 2023-24
7.60	1. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन (एनसीएच) द्वारा संभाली जाने वाली शिकायतें	1.1. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर पंजीकृत शिकायतों की संख्या (लाख में)	800,000	1. उपभोक्ता शिकायतों का समाधान	1.1. विगत वर्ष में सुलझाए गए शिकायतों की संख्या में प्रतिशत वृद्धि	10%

5. उपभोक्ता संरक्षण – मूल्य निगरानी संरचना का सुदृढ़ीकरण (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2023-24			परिणाम 2023-24		
2023-24	**आउटपुट**	**संकेतक**	**लक्ष्य** 2023-24	**परिणाम**	**संकेतक**	**लक्ष्य** 2023-24
6.00	1. नए मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्र की वृद्धि	1.1. डीईओ की नियुक्ति के साथ जोड़ गए नए मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्रों की संख्या	200	1. केन्द्र एवं राज्य स्तर पर मौजूदा मूल्य निगरानी तंत्र का सुदृढ़ीकरण	1. वर्ष भर पूर्णत: प्रचालनरत मूल्य रिपोर्टिंग केन्द्रों का प्रतिशत	100%
	2. मूल्य निगरानी के नेटवर्क का विस्तार	2.1 मूल्य में उतार-चढ़ाव के आकलन के लिए दौरा किए गए राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की संख्या राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों की संख्या	5			

6. उपभोक्ता संरक्षण – उपभोक्ता फोरम, उपभोक्ता परामर्श एवं मध्यस्थता का सुदृढ़ीकरण (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2023-24			परिणाम 2023-24		
2023-24	आउटपुट	संकेतक	लक्ष्य 2023-24	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2023-24
7.00	1. उपभोक्ता आयोगों का आधुनिकीकरण	1.1. अवसंरचना और आईटी संसाधनों के संदर्भ में राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में उपभोक्ता आयोगों का सुदृढ़ीकरण	4	1. उपभोक्ता आयोगों में उपभोक्ता मामलों का निपटान एवं कामकाज में सुधार	1.1. उपभोक्ता मामलों के निपटान में वार्षिक प्रतिशत वृद्धि	5%
		1.2. राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों में स्थापित मध्यस्थता सेल की संख्या	50			

7. विधिक मापविज्ञान और गुणवत्ता आश्वासन: भारत में अच्छे हॉलमार्किंग/परख केन्द्रों की स्थापना के लिए भारतीय मानक ब्यूरो स्कीम (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2023-24			परिणाम 2023-24		
2023-24	आउटपुट	संकेतक	लक्ष्य 2023-24	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2023-24
0.50	1. परख/हॉलमार्किंग केन्द्रों स्थापना एवं मान्यता ए एवं एच केन्द्रों के कारीगरों, कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन। बीआईएस अधिकारियों के लिए ए एवं एच केन्द्रों की लेखापरीक्षा पर एक प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन	1.1 स्थापित हॉलमार्किंग एवं परख केन्द्रों की संख्या	10	1. कीमती धातुओं की हॉलमार्किंग के लिए वर्धित सुविधाएं	1.1 स्वर्ण वस्तुओं की हॉलमार्किंग के लिए सुविधाओं की संख्या में वर्ष दर वर्ष प्रतिशत वृद्धि	10
		1.2 कारीगरों के लिए आयोजित प्रशिक्षणों की संख्या, और	10	2. परख एवं हॉलमार्किंग से संबंधित आवश्यक मानकों के अनुसार ज्वैलरी बनाने वाली कारीगरों तथा परीक्षण और हॉलमार्किंग के लिए उपलब्ध प्रशिक्षित ए एंड एच कार्मिकों में प्रगति	2.1 उपलब्ध प्रशिक्षित कारीगरों की संख्या में प्रतिशत वृद्धि	06
		1.3 ए एवं एच केन्द्रों के कारीगरों और कार्मिकों के लिए आयोजित प्रशिक्षणों की संख्या	4		2.2 उपलब्ध प्रशिक्षित ए एंड एच कार्मिकों की संख्या में प्रतिशत वृद्धि	06
		1.4 ए एंड एच केन्द्र की लेखा परीक्षा के लिए प्रशिक्षित बीआईएस अधिकारियों की संख्या	25	3. ए एंड एच केन्द्रों के लिए लेखापरीक्षा कर रहे बीआईएस अधिकारियों की क्षमताओं में वृद्धि	3.1 उपलब्ध प्रशिक्षित लेखा परीक्षकों की संख्या में प्रतिशत वृद्धि	10

		1.5 हॉलमार्क किए गए वस्तुओं की संख्या (करोड़ में)	10	4 हॉलमार्क की गई वस्तुओं की उपलब्धता में वृद्धि	4.1 हॉल्मार्क की गई स्वर्ण वस्तुओं की संख्या में वर्ष दर वर्ष प्रतिशत वृद्धि	15

8. विधिक मापविज्ञान एवं गुणवत्ता आश्वासन – राष्ट्रीय परीक्षण शाला

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	**आउटपुट 2023-24**			**परिणाम 2023-24**		
2023-24	**आउटपुट**	**संकेतक**	**लक्ष्य** 2023-24	**परिणाम**	**संकेतक**	**लक्ष्य** 2023-24
17.00	1.प्रयोगशाला/भवनों का आधुनिकीकरण	1.1 आधुनिककृत सुविधाओं की संख्या	03	1. ड्रग्स, हथियार और गोला बारूद को छोड़कर सभी इंजीनियरिंग सामग्रियों और उत्पादों के परीक्षण और गुणवत्ता मूल्यांकन के क्षेत्र में उपभोक्ता सेवाएं प्रदान करना	1.1. विगत वर्ष की तुलना में चालु वर्ष के दौरान जारी किए गए प्रमाण पत्रों की संख्या में वर्ष दर वर्ष वृद्धि	15%
		1.2 संचालित परीक्षणों की संख्या	32000			
	2. मौजूदा परीक्षण सुविधाओं का रख-रखाव/विस्तार	**2.1 परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या (नमूने संख्या में)**	32000			

9. विधिक मापविज्ञान और गुणवत्ता आश्वासन: बाट और माप अवसंरचना का सुदृढ़ीकरण और क्षेत्रीय संदर्भ मानक प्रयोगशालाओं एवं भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान का सुदृढ़ीकरण (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2023-24		
2023-24	**आउटपुट**	**संकेतक**	**लक्ष्य** 2023-24
28.00	1. प्रयोगशाला/भवनों का आधुनिकीकरण	1.1. **आधुनिककृत प्रयोगशाला/भवनों की संख्या**	4
	2. आरआएसएल एवं आईआईएलएम, रांची सहित विभिन्न परीक्षण के लिए मानक उपकरणों की खरीद	2.1. आरआरएसएल एवं आईआईएलएम, रांची सहित राज्य विधिक मापविज्ञान प्रयोगशालाओं में स्थापित परीक्षण सुविधाओं की संख्या	10
	3. एनपीएल/अन्य तरीकों से टाइम डिसेमिनेशन एनसेंबल सहित उपकरणों की खरीद	3.1 प्रयोगशालाओं की संख्या जिनके लिए खरीद की प्रक्रिया और प्रयोगशालाओं का नवीकरण किया जाना है।	5

परिणाम 2023-24		
परिणाम	संकेतक	**लक्ष्य 2023-24**
1. बाट और माप के अंशांकन, सत्यापन और मुद्रांकन की सेवाएं प्रदान करना	1.1. किए गए अंशांकन/सत्यापन की संख्या में प्रतिशत वृद्धि	5
	1.2. परीक्षित/अनुमोदित बाट और माप के मॉडल की संख्या में % वृद्धि	5
2. **आईआईएलएम, रांची द्वारा आयोजित प्रशिक्षणों और प्रशिक्षित व्यक्तियों की संख्या**	2.1. आयोजित प्रशिक्षणों की संख्या में वृद्धि	5

Demand No. 14
Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution
Department of Consumer Affairs

1. Consumer Protection: Price Stabilization Fund (PSF) Scheme (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs.in Cr.)	OUTPUTS 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicator(s)**	**Targets**
0.01	1. Stabilise prices of pulses by keeping all-India average prices (Rs./kg) in defined range (difference between lowest and highest monthly all-India average retail prices*	Maintain retail prices of Chana in defined range	3.34
		Maintain retail prices of Tur in defined range	9.56
		Maintain retail prices of Urad in defined range	10.35
		Maintain retail prices of Moong in defined range	8.66
		Maintain retail prices of Masur in defined range	6.49
	2. Stabilize the prices of pulses with respect to inter-state dispersion by keeping state monthly average prices (Rs./kg) in the defined range (difference between state with lowest monthly retail price and state with highest monthly average retail price). **	Keep inter-state variation of retail prices of Chana in defined range	39.64
		Keep inter-state variation of retail prices of Tur in defined range	41.01

FINANCIAL OUTLAY (Rs.in Cr.)	OUTPUTS 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicator(s)**	**Targets**
		Keep inter-state variation of retail prices of Urad in defined range	56.05
		Keep inter-state variation of retail prices of Moong in defined range	52.69
		Keep inter-state variation of retail prices of Masur in defined range	41.20
	3. Stabilize the prices of pulses with respect to Pulses index. Keeping pulses price index (2014-15 as base year) in the defined average deviation. ***	Keep the variation of Pulse index over last year within defined range of positive and negative deviation	15.49%
		Keep the range of maximum and minimum national average in defined absolute range	17.09
	4. Stabilize the prices of pulses with respect to Pulses index. Keeping pulses price index (2014-15 as base year) in the defined average deviation.	Keep the monthly variation of Pulse within defined range of Normal distribution with 95% confidence.	-5.00% to 7.00%

FINANCIAL OUTLAY (Rs.in Cr.)	OUTPUTS 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicator(s)**	**Targets**
	5. Stabilise prices of onion by keeping all-India average prices (Rs./kg) in defined range (difference between lowest and highest monthly all-India average retail prices). ****	Maintain retail prices of Onion in defined range	24.85
	6. Stabilize the prices of onion with respect to inter-state dispersion by keeping state monthly average prices (Rs./kg) in the defined range (difference between state with lowest monthly retail price and state with highest monthly average retail price)	Keep inter-state variation of retail prices of Onion in defined range	34.21
	7. Stabilize the prices of onion with respect to onion index. Keeping onion price index (2014-15 as base year) in the defined average deviation	Keep the variation of Onion index over last year within defined range of positive and negative deviation	40.66%
		Keep the range of maximum and minimum national average in defined absolute range	42.14
	8. Stabilize the prices of onion with respect to onion index. Keeping onion price index (2014-15 as base year) in the defined average deviation	Keep the monthly variation of Onion within defined range of Normal distribution with 95% confidence.	-30.00% to 55.00%

1*Average temporal dispersion from 2018-19 till 2022-23 (Data till October) is taken as target. (2015-16 to 2017-18 price variations were exceptionally high, hence excluded)

2** Average Spatial dispersion from 2014-15 till 2022-23 (data till October 2022) was taken as target.

3*** Average from 2014-15 till 2022-23 (data till October 2022) was taken as target.

5**** Average Spatial dispersion from 2014-15 till 2022-23 (data till October 2022) was taken as target.

Outcome 2023-24			
Outcome	**S. No.**	**Indicators**	**Targets**
Maintaining pulses & products inflation rate in the CPI within 4%	1.	Annual pulses & products inflation rate	< 4%

2. Consumer Protection - CONFONET

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	**OUTPUTS 2023-24**			**OUTCOMES 2023-24**		
2023-24	**Output**	**Indicators**	**Targets 2023-24**	**Outcome**	**Indicators**	**Targets 2023-24**
29.40	2. To ensure fast transfer of Information to consumers regarding case monitoring /judgment etc.	1.1. Modernisation of Consumer Commissions	5	1. Facilitate Reporting and Monitoring and Time efficient Record search	1.1. Percentage increase in aggregate traffic on the Consumer Commissions website over the previous year	3%
		1.2. Number of training sessions held to train/upskill people/officials using computerized platforms for Consumer Commissions	6			
		1.3. Number of People/ Officials trained/ Upskilled/ oriented for using the computerized platforms for consumer forum	500			
		1.4. No of cases filed through e-filing	2000			
		1.5. No. of e-filed cases disposed	2000			

3. Consumer Protection - Consumer Awareness (Advertising and Publicity) (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs. In Cr.)			
2023-24	**Output**	**Indicator(s)**	**Target 2023-24**
17.99	1. Consumer Awareness through Various media	1.1 Number of people made aware through participation in fairs etc.	300,000
		1.2 Number of Audio-visual advertisements made for spreading a wareness on Consumer Affairs through Radio*	3
		1.3 Number of Audio-visual advertisements made for spreading a wareness on Consumer Affairs through Social Media platforms	60
		1. 4 Number of # posts for Consumer Affairs run on Twitter and F acebook, Instagram	1200

***These campaigns will be carried out subject to receipt of necessary approvals.**

Outcome	Indicator(s)	Target 2023-24
1. Enhancement in Consumer awareness	1.1.Percentage increase in overall consumer complaints as compared to the previous year (including the complaints received by consumer grievance portal of the Department)	10 %

4. Consumer Protection - Integrated Consumer Grievance Redressal System (ICGRS) (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2023-24			OUTCOMES 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicators**	**Targets 2023-24**	**Outcome**	**Indicators**	**Targets 2023-24**
7.60	1. Grievances handling by National Consumer Helpline (NCH)	1.1. Number of complaints registered on National Consumer Helpline (in lakhs)	800,000	1. Resolution of Consumer complaints	1.1. Percentage increase in number of complaints resloved over the previous year	10%

***5.* Consumer Protection –Strengthening of Price Monitoring structure (CS)**

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2023-24			OUTCOMES 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicators**	**Targets 2023-24**	**Outcome**	**Indicators**	**Targets 2023-24**
6.00	1. Addition of new price reporting centers	1.1. Number of new price reporting centers added along with engagement on DEOs	200	1. Strengthening of existing mechanism of Price Monitoring at Centre & State levels	1.1. Percentage of price reporting centers operating fully throughout the year	100%
	2. Widening the network of price monitoring	2.1 Number of States/UTs visited to assess reasons for price variation	5			

6. Consumer Protection - Strengthening Consumer Forum, Consumer Counselling and Mediation (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2023-24			OUTCOMES 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicators**	**Targets 2023-24**	**Outcome**	**Indicators**	**Targets 2023-24**
7.00	1. Modernisation of Consumer Commissions	1.1. Strengthening of Consumer Commissions in States/UTs in terms of infrastructures and IT resources	4	1. Disposal of consumer cases & Improvement in functioning of consumer commissions	1.1. Percentage year on year increase in disposal of Consumer Cases	5%
		1.2. No. of Mediation Cell in States/UTs established	50			

7. Legal Metrology and Quality Assurance: Bureau of Indian Standards Scheme for Setting up of goad hallmarking/ assaying centers in India (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2023-24			OUTCOMES 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicators**	**Targets 2023-24**	**Outcome**	**Indicators**	**Targets 2023-24**
0.50	1. Setting up and recognition of Assaying/ Hallmarking Centres Organization of training Programmes for artisans, personnel of A&H centres Organization of one Training Programme on Auditing of A&H Centres for BIS officers	1.1 Number of Hallmarking & Assaying centres set-up	10	1. Increased facilities for Hallmarking of precious metals	1.1. Year on year % increase in number of facilities for hallmarking Gold Articles	10
		1.2 Number of trainings held for Artisans, and 1.3 Number of trainings held for personnel of A&H Centers	10 4	2. Improvement in artisans making jewellery as per required standards w.r.t. Assaying & Hallmarking and trained A&H personnel available for testing & hallmarking	2.1 % Increase in number of trained artisans available 2.2 % Increase in number of trained A&H personnel available	06 06
		1.4 Number of officers of BIS trained for Audit of A&H Centre	25	3. Enhancement in capabilities of BIS officers for conducting audits for A&H Centres	3.1 % Increase in number of trained auditors available	10
		1.5 Number of Articles hallmarked(in crore)	10	4. Increase in availability of hallmarked articles	4.1 Year on year % increase in number of Gold Articles hallmarked	15

8. Legal Metrology and Quality Assurance - National Test House (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2023-24			OUTCOMES 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicators**	**Targets 2023-24**	**Outcome**	**Indicators**	**Targets 2023-24**
17.00	1. Modernisation of laboratory/building	1.1 Number of facilities Modernised/ renovated	03	1. To provide services to the consumer in the field of testing and quality evaluation of engineering materials and products of all engineering branches except drugs, arms and ammunition	1.1. Year on Year increase in terms of number of testing certificates issued during the current year over the previous year	15%
		1.2 Number of Tests conducted	32000			
	2. Maintenance / Extension of existing testing facilities	2.1 Number of Samples Tested (Samples in Nos.)	32000			

9. Legal Metrology and Quality Assurance: Strengthening of Weights and Measures Infrastructure and Strengthening of Regional Reference Standard Laboratories and Indian Institute of Legal Metrology (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicators**	**Targets 2023-24**
28.00	1. Modernisation of Laboratory / building	1.1. Number of Laboratory/ buildings modernised	4
	2. Procurement of standard equipment for various testing including RRSL & IILM, Ranchi	2.1. No. of testing facilities established at States Legal Metrology Labs including RRSL & IILM, Ranchi	10

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2023-24		
2023-24	**Output**	**Indicators**	**Targets 2023-24**
	3. Procurement of equipment including Time Dissemination ensembles through NPL/ other ways	3.1 No. of Laboratories for which process of procurement and renovations of labs to be carried out	5

OUTCOMES 2023-24		
Outcome	**Indicators**	**Targets 2023-24**
1. Provide services of calibration, verification and stamping of weights and measures	1.1. Percentage increase in number of calibration/verification done	5
	1.2. % Increase in number of models of weights and measure tested/approved	5
2. No. of trainings organized and persons trained by IILM, Ranchi	2.1. Increase in Number of trainings organized	5