



भारत सरकार

GOVERNMENT OF INDIA

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

की

2025-26 के लिए

आउटपुट-आउटकम मॉनिटरिंग फ्रेमवर्क

OUTPUT-OUTCOME MONITORING FRAMEWORK

OF

MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

FOR

2025-26

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय
मांग संख्या 14

उपभोक्ता मामले विभाग

1 उपभोक्ता संरक्षण - उपभोक्ता जागरूकता (विज्ञापन और प्रचार) (सीएस)

वित्तीय परिव्य य (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025-26
17.99 ¹	1. विभिन्न मीडिया के माध्यम से उपभोक्ता जागरूकता	1.1 मेलों आदि में भागीदारी के माध्यम से जागरूक किये गये लोगों की संख्या।	20,00,000	1. उपभोक्ता जागरूकता में वृद्धि	1.1 पिछले वर्ष की तुलना में समग्र उपभोक्ता शिकायतों में प्रतिशत वृद्धि (विभाग के उपभोक्ता शिकायत पोर्टल पर प्राप्त	10
		1.2 रेडियो के माध्यम से उपभोक्ता मामलों पर	4			

¹ 17.99 करोड़ रुपये के वित्तीय परिव्यय के संबंध में, यह उल्लेख किया जाना चाहिए कि उपभोक्ता जागरूकता स्कीम के लिए बजट अनुमान 2025-26 में 17.99 करोड़ रुपये की मांग की गई है।

वित्तीय परिव्य य (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26			
	2025-26	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025-26
			जागरूकता फैलाने के लिए बनाए गए ऑडियो- विजुअल विज्ञापनों की संख्या।			शिकायतों सहित) (%)	
			1.3 सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म के माध्यम से उपभोक्ता मामलों पर जागरूकता फैलाने के लिए बनाए गए ऑडियो- विजुअल	60			

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025-26
2025-26		विज्ञापनों की संख्या ।				
		1.4 ट्विटर और फेसबुक, इंस्टाग्राम पर चलाए जाने वाले उपभोक्ता मामलों के लिए पोस्ट की संख्या	1,500			

2 उपभोक्ता संरक्षण - एकीकृत उपभोक्ता शिकायत निवारण प्रणाली (आईसीजीआरएस) (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़	निर्गम 2025-26		परिणाम 2025-26	

रुपये में)						
2025-26	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025-26
8.90	1. राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा शिकायत निवारण	1.1 राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर दर्ज शिकायतों की संख्या	12,00,000	1. उपभोक्ता शिकायतों का निपटारा	1.1 पिछले वर्ष की तुलना में निपटाई गई शिकायतों की औसत संख्या में प्रतिशत वार्षिक वृद्धि। (%)	20

3 स्कीम: उपभोक्ता संरक्षण: उपभोक्ता आयोगों का सुदृढीकरण (एससीसी) (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
2025-26	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
11.00	1. उपभोक्ता आयोगों का आधुनिकीकरण	1.1 देश में स्थित राज्य एवं जिला आयोगों में प्राप्त उपभोक्ता शिकायतों की	1,70,000	1. उपभोक्ता मामलों का निपटान एवं उपभोक्ता आयोगों की कार्यप्रणाली में सुधार	1.1 उपभोक्ता मामलों के निपटान में % वार्षिक वृद्धि।	2

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
	2025-26	संख्या				

4 उपभोक्ता संरक्षण - कॉन्फोनेट (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
	2025-26					
52.00	1. मामले की निगरानी/निर्णय आदि के संबंध में उपभोक्ताओं को सूचना का शीघ्र हस्तांतरण सुनिश्चित करना	1.1. दर्ज मामलों की कुल संख्या 1.2. निपटान दर (%)	1,40,000 5	1. रिपोर्टिंग और निगरानी और पहुंच को सुगम बनाना	1.1 पिछले वर्ष की तुलना में उपभोक्ता आयोग की वेबसाइट पर ऑनलाइन	3

					उपभोक्ता मामलों में प्रतिशत वृद्धि (%)	
--	--	--	--	--	---	--

5 विधिक मापविज्ञान और गुणवत्ता आश्वासन: भारत में सोने की हॉलमार्किंग/परख केंद्रों की स्थापना के लिए भारतीय मानक ब्यूरो स्कीम (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
1.00	1. परख/हॉलमार्किंग केंद्रों की स्थापना और मान्यता, परख एवं हॉलमार्किंग केंद्रों के कारीगरों और कार्मिकों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन, बीआईएस अधिकारियों के लिए परख एवं	1.1 1 स्थापित हॉलमार्किंग एवं परख केंद्रों की संख्या	10	1. बहुमूल्य धातुओं की हॉलमार्किंग के लिए सुविधाओं में वृद्धि	1.1 सोने की वस्तुओं की हॉलमार्किंग सुविधाओं की संख्या में % वार्षिक वृद्धि।	10
		1.2 कारीगरों के लिए आयोजित प्रशिक्षणों की	10	2. परख एवं हॉलमार्किंग के संबंध में अपेक्षित मानकों के अनुसार	2.1 प्रशिक्षित कारीगरों की संख्या में %	06

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
2025-26	हॉलमार्किंग केंद्रों की लेखापरीक्षा पर एक प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन	संख्या		आभूषण बनाने वाले कारीगरों में सुधार तथा परीक्षण एवं हॉलमार्किंग के लिए उपलब्ध प्रशिक्षित परख एवं हॉलमार्किंग कार्मिक	2.2 उपलब्ध प्रशिक्षित परख एवं हॉलमार्किंग कार्मिकों की संख्या में % वृद्धि	06
		1.3 परख एवं हॉलमार्किंग केंद्रों के कार्मिकों के लिए आयोजित प्रशिक्षण की संख्या	04	3. परख एवं हॉलमार्किंग केंद्रों की लेखापरीक्षा आयोजित करने हेतु बीआईएस अधिकारियों की क्षमताओं में वृद्धि	3.1 प्रशिक्षित लेखा परीक्षकों की संख्या में % वृद्धि	10
		1.4 परख एवं हॉलमार्किंग केंद्रों की लेखापरीक्षा के लिए प्रशिक्षित बीआईएस	25	4. हॉलमार्क वाली वस्तुओं की उपलब्धता में वृद्धि	4.1 हॉलमार्क वाली सोने की वस्तुओं में % वार्षिक वृद्धि	15

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
2025-26		अधिकारियों की संख्या।				
		1.5 हॉलमार्क वस्तुओं की संख्या (करोड़ में)	10			

6 विधिक मापविज्ञान और गुणवत्ता आश्वासन - राष्ट्रीय परीक्षणशाला (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
65.80	1. देश भर में उपभोक्ताओं की आवश्यकताओं को पूरा	1.1 जोड़ी गई/उन्नत की गई परीक्षण	5	1. इंजीनियरिंग विषयों की एक विस्तृत श्रृंखला में इंजीनियरिंग सामग्री	1.1 जारी किए गए परीक्षण प्रमाणपत्रों की	20

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
	करने के लिए औद्योगिक और उपभोक्ता उत्पादों की विविध श्रेणी के लिए गुणवत्ता परीक्षण की सुविधा प्रदान करना।	सुविधाओं की संख्या		और उत्पादों के परीक्षण, अंशांकन और गुणवत्ता मूल्यांकन के क्षेत्र में व्यापक सेवाएं प्रदान करना। विशेष रूप से विफलता विश्लेषण और गुणवत्ता वृद्धि के क्षेत्रों में उद्योगों को परामर्श सेवाएं प्रदान करना तथा परीक्षण इंजीनियरिंग में अनुसंधान एवं विकास कार्य के साथ-साथ परीक्षण और अंशांकन विधियों के विकास में सहायता करना।	संख्या में % वार्षिक वृद्धि।	
	2. ग्राहक प्रतिधारण, व्यवसाय और भौगोलिक पहुंच विस्तार, परिचालन दक्षता और लागत नियंत्रण द्वारा वार्षिक राजस्व सृजन को बढ़ाने के लिए राजस्व स्रोत में विविधता लाना।	2.1 परीक्षण किए गए नमूनों की संख्या में % वृद्धि 2.1 पिछले वित्तीय वर्ष की तुलना में राजस्व में हुई वृद्धि (%)	20 20		1.2 अर्जित राजस्व के संदर्भ में % वार्षिक वृद्धि।	20

- 7 विधिक मापविज्ञान और गुणवत्ता आश्वासन: बाट एवं माप की अवसंरचना को सुदृढ़ करना और क्षेत्रीय संदर्भ मानक प्रयोगशालाओं और भारतीय विधिक मापविज्ञान संस्थान को सुदृढ़ करना (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
54.30	1. बाट एवं माप की अवसंरचना की स्थापना	1.1 कुल आवश्यक प्रयोगशाला और भवनों की तुलना में स्थापित बाट एवं माप अवसंरचना का %	5	1. बाट एवं माप के अंशांकन, सत्यापन और मुद्रांकन की सेवाएं प्रदान की गईं	1.1 स्थापित इकाइयों के अंशांकन/सत्यापन की संख्या में प्रतिशत वृद्धि (%)	5
	2. आरआरएसएल और आईआईएलएम, रांची सहित विभिन्न परीक्षणों के लिए मानक उपकरणों की खरीद	2.1 स्थापित मानक उपकरणों की संख्या	20	2. आयोजित प्रशिक्षणों और प्रशिक्षित व्यक्तियों की संख्या	2.1 प्रशिक्षित/प्रमाणित उद्योगों/व्यक्तियों की संख्या में % वृद्धि	5
	3. बाट एवं माप उपकरणों का निरीक्षण	3.1 कुल परीक्षण में से मानक के अनुसार उत्तीर्ण पाये गये	100	3. निरीक्षण/परीक्षण किए गए उपकरणों की संख्या	3.1 उत्पादित कुल आवश्यकताओं में से निरीक्षण किये गये	5

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	निर्गम 2025-26			परिणाम 2025-26		
	निर्गम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26	परिणाम	संकेतक	लक्ष्य 2025- 26
	2025-26					
		उपकरणों का %			उपकरणों का %	

Ministry of Consumer Affairs, Food and Public Distribution

Demand No. 14

Department of Consumer Affairs

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

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26
17.99 ¹	1. Consumer Awareness through Various media	1.1 Number of people made aware through participation in fairs, etc.	20,00,000	1. Enhancement in Consumer awareness	1.1 % increase in overall consumer complaints as compared to the previous year (including the complaints received by consumer grievance portal of the Department)	10
		1.2 Number of Audio-visual advertisements made for spreading awareness on Consumer Affairs through Radio.	04			
		1.3 Number of Audio-visual advertisements made for spreading awareness on Consumer Affairs through Social Media platforms	60			
		1.4 Number of posts for Consumer Affairs run on Twitter and Facebook, Instagram	1,500			

¹ Regarding financial outlay, it is to be mentioned that Rs.17.99 Crore has been demanded in BE 2025-26 for consumer awareness Scheme.

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

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr) 2025-26	OUTPUTS 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26
8.90	1. Grievance handling by National Consumer Helpline (NCH)	1.1. Number of complaints registered on National Consumer Helpline	12,00,000	1. Handling Consumer complaints	1.1 % annual Increase in the average no of complaints handled over the previous year	20

3. Consumer Protection - Strengthening Consumer Commissions (SCC) (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr) 2025-26	OUTPUTS 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26
11.00	1. Modernisation of Consumer Commissions	1.1. Number of consumer complaints received in State and District Commissions located in the country	1,70,000	1. Disposal of consumer cases & Improvement in functioning of Consumer Commissions	1.1 % annual increase in the disposal of consumer cases	2

4. Consumer Protection – CONFONET (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26
52.00	1. To ensure fast transfer of Information to consumers regarding case monitoring/judgment etc.	1.1 Absolute number of cases filed.	1,40,000	1. Facilitate Reporting and Monitoring and Accessibility	1.1 % increase in online consumer cases on the Consumer Commissions website over the previous year	3
		1.2 Disposal rate (%)	5			

5. 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 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26
1.00	1. Setting up and recognition of Assaying/ Hallmarking Centres Organization of training Programmes for artisans, personnel of A&H centres Organization of one Training	1.1 Number of Hallmarking & Assaying centres set-up	10	1. Increased facilities for Hallmarking of precious metals	1.1 % annual increase in the number of facilities of hallmarking gold articles.	10
		1.2 Number of trainings held for Artisans	10	2. Improvement in artisans making jewellery as per required	2.1 % increase in number of trained artisans available	06

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr) 2025-26	OUTPUTS 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26
	Programme on Auditing of A&H Centres for BIS officers			standards w.r.t. Assaying & Hallmarking and trained A&H personnel available for testing & hallmarking	2.2 % increase in number of trained A&H personnel available	06
		1.3 Number of trainings held for personnel of A&H centers	04	3. Enhancement in capabilities of BIS officers for conducting audits for A&H Centres	3.1 % increase in number of trained auditors available	10
		1.4 Number of officers of BIS trained for Audit of A&H Centre	25	4. Increase in availability of hallmarked articles	4.1 % annual increase in the gold articles hallmarked.	15
		1.5 Number of Articles hallmarked (in crore)	10			

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

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr) 2025-26	OUTPUTS 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr) 2025-26	OUTPUTS 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26
65.80	1. To accommodate quality testing for a diverse range of industrial and consumer products, catering to the needs of consumers nationwide.	1.1 Number of testing facilities added/upgraded	05	1. Deliver comprehensive services in the field of testing, calibration, and quality assessment of engineering materials and products across a wide spectrum of engineering disciplines. Consultancy services to industries, particularly in the areas of failure analysis, quality enhancement, and the development of test and calibration methods along	1.1 % annual increase in the number of testing certificates issued.	20
	2. Diversify revenue streams to enhance annual revenue generation by customer retention, business and geographic reach expansion, operational efficiency and cost control.	2.1 % increase in number of samples tested.	20		1.2 % annual increase in terms of revenue earned.	20
		2.2 Revenue enhanced compared to last financial year (%)	20			

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26
				with R&D work in Test Engineering.		

7. 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 2025-26			OUTCOMES 2025-26		
	Output	Indicators	Targets 2025-26	Outcome	Indicators	Targets 2025-26
54.30	1. Establishment of weight and measurement infrastructure	1.1 % of weights and Measurements infrastructure setup compared to the total required laboratory and buildings.	05	1. Provide services of calibration, verification and stamping of weights and measures	1.1 % increase in number of calibration/ verification done of established units	05
	2. Procurement of standard equipment for various testing including RRSI & IILM, Ranchi	2.1 Number of standard equipment established	20	2. Number of trainings organized and persons trained	2.1 % increase in number of industries/ persons trained/certified	05
	3. Inspections of weighing & measuring instrument	3.1 % of equipment found passed as per standard of the total tested	100	3. Number of equipment inspected/ tested	3.1 % of equipment inspected out of total requirements produced	05