



भारत सरकार

GOVERNMENT OF INDIA

उपभोक्ता मामले, खाद्य और सार्वजनिक वितरण मंत्रालय

उपभोक्ता मामले विभाग

की

2026-27 के लिए

आउटपुट-आउटकम मॉनिटरिंग फ्रेमवर्क

OUTPUT-OUTCOME MONITORING FRAMEWORK

OF

MINISTRY OF CONSUMER AFFAIRS, FOOD AND PUBLIC DISTRIBUTION

DEPARTMENT OF CONSUMER AFFAIRS

FOR

2026-27

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

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2026-27			परिणाम 2026-27		
	आउटपुट	संकेतक	लक्ष्य 2026-27	आउटपुट	संकेतक	लक्ष्य 2026-27
18.00	1. विभिन्न माध्यमों से उपभोक्ता जागरूकता	1.1 मेलों आदि में सहभागिता के माध्यम से जागरूक किए गए लोगों की संख्या	10,00,000	1. उपभोक्ता जागरूकता में वृद्धि	1.1 पिछले वर्ष की तुलना में कुल उपभोक्ता शिकायतों में प्रतिशत वृद्धि (जिसमें विभाग के उपभोक्ता शिकायत पोर्टल पर प्राप्त शिकायतें भी शामिल हैं)	10
		1.2 डिजिटल अभियानों की संख्या	04			
		1.3 सोशल मीडिया प्लेटफॉर्मों के माध्यम से उपभोक्ता मामलों पर जागरूकता प्रसार हेतु तैयार किए गए ऑडियो-विजुअल विज्ञापनों की संख्या	60			
		1. 4 ट्विटर, फेसबुक और इंस्टाग्राम पर उपभोक्ता मामलों से संबंधित पोस्टों की संख्या	1,500			

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

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2026-27			आउटकम 2026-27		
	आउटपुट	संकेतक	प्रस्तावित वार्षिक लक्ष्य	आउटपुट	संकेतक	प्रस्तावित वार्षिक लक्ष्य
7.38	राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन द्वारा शिकायतों का निपटान	राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन पर दर्ज शिकायतों की संख्या	14,00,000	उपभोक्ता शिकायतों का निपटान	पिछले वर्ष की तुलना में निपटाई गई शिकायतों की औसत संख्या में प्रतिशत परिवर्तन	17%

3. स्कीम: उपभोक्ता संरक्षण: उपभोक्ता आयोग का सशक्तिकरण (एससीसी)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ ₹ में)	आउटपुट 2026-27			परिणाम 2026-27		
	आउटपुट	संकेतक(ओं)	प्रस्तावित वार्षिक लक्ष्य	परिणाम संकेतक	संकेतकों	प्रस्तावित वार्षिक लक्ष्य
10.00	उपभोक्ता आयोगों का आधुनिकीकरण	देश में स्थित राज्य और जिला आयोगों में प्राप्त उपभोक्ता शिकायतों की संख्या।	1,30,000	उपभोक्ता मामलों का निपटारा और उपभोक्ता आयोगों के कामकाज में सुधार	उपभोक्ता मामलों के निपटान में वर्ष-दर-वर्ष प्रतिशत वृद्धि	2%

4. स्कीम: कॉन्फोनेट

वित्तीय परिव्यय (करोड़ ₹ में)	ऑउटपुट 2026-27			परिणाम 2026-27		
	ऑउटपुट	संकेतक(ओं)	लक्ष्य 2025-26	परिणाम संकेतक	संकेतकों	लक्ष्य 2025-26
अभी तक अंतिम रूप नहीं दिया गया है।	केस मॉनिटरिंग/निर्णय आदि के बारे में उपभोक्ताओं को जानकारी उपलब्ध कराना सुनिश्चित करना।	1. दर्ज मामलों की संख्या	1,40,000	रिपोर्टिंग और निगरानी तथा पहुंच को सुविधाजनक बनाना।	पिछले वर्ष की तुलना में उपभोक्ता मामलों में प्रतिशत वृद्धि	3%
52.00		2. निपटान दर	5%			

5. विधिक मापविज्ञान और गुणवत्ता आश्वासन: भारत में स्वर्ण हॉलमार्किंग/परख केंद्र स्थापित करने के लिए भारतीय मानक ब्यूरो स्कीम (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ ₹ में)	ऑउटपुट 2026-27			परिणाम 2026-27		
	ऑउटपुट	संकेतक(ओं)	लक्ष्य 2025-26	परिणाम	संकेतकों	लक्ष्य 2025-26
1.00	परख/हॉलमार्किंग केंद्रों की स्थापना और मान्यता ए एंड एच केंद्रों के कारीगरों, कर्मचारियों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन, बीआईएस अधिकारियों के लिए ए एंड एच केंद्रों के लेखापरीक्षा पर एक प्रशिक्षण कार्यक्रम का आयोजन	1.1 स्थापित हॉलमार्किंग और परख केंद्रों की संख्या	13	1. कीमती धातुओं की हॉलमार्किंग के लिए सुविधाओं में वृद्धि	1.1. स्वर्ण कलाकृतियों की हॉलमार्किंग के लिए सुविधाओं की संख्या में प्रतिशत (%) वृद्धि	12
		1.2 कारीगरों के लिए आयोजित प्रशिक्षणों की संख्या,	10	2. आवश्यक मानकों के अनुसार गहने बनाने वाले कारीगरों में सुधार, जिसमें परख और हॉलमार्किंग शामिल है, और परीक्षण और हॉलमार्किंग के लिए प्रशिक्षित ए एंड एच कर्मी उपलब्ध हैं।	2.1 उपलब्ध प्रशिक्षित कारीगरों की संख्या में प्रतिशत (%) वृद्धि	05
		1.3 ए एंड एच केंद्रों के कारीगरों के लिए आयोजित प्रशिक्षणों की संख्या	04		2.2 उपलब्ध प्रशिक्षित ए एंड एच कर्मियों की संख्या में प्रतिशत (%) वृद्धि	06
		1.4 ए एंड एच केंद्रों के लेखापरीक्षा के लिए प्रशिक्षित बीआईएस अधिकारियों की संख्या	25	3. ए एंड एच केंद्रों के लिए लेखापरीक्षा करने हेतु बीआईएस अधिकारियों की क्षमताओं में वृद्धि।	3.1 उपलब्ध प्रशिक्षित लेखापरीक्षकों की संख्या में प्रतिशत (%) वृद्धि	08
		1.5 हॉलमार्क किए गए वस्तुओं की संख्या (करोड़ में)	12	4. हॉलमार्क वस्तुओं की उपलब्धता में वृद्धि	4.1 हॉलमार्क स्वर्ण आर्टिकल की संख्या में प्रतिशत (%) वृद्धि	12

6. विधिक मापविज्ञान और गुणवत्ता आश्वासन – राष्ट्रीय परीक्षणशाला (सीएस)

वित्तीय परिव्यय (करोड़ रुपये में)	आउटपुट 2026-27			परिणाम 2026-27		
	2026-27	आउटपुट	संकेतक	वार्षिक लक्ष्य	परिणाम	संकेतक
67	देश भर के उपभोक्ताओं की जरूरतों को पूरा करने के लिए, अलग-अलग प्रकार के औद्योगिक और उपभोक्ता उत्पादों के लिए गुणवत्ता परीक्षण की सुविधा देना।	जोड़े गए या उन्नत किए गए नए परीक्षण सुविधा-केंद्रों की संख्या	4	इंजीनियरिंग विषयों के व्यापक स्पेक्ट्रम में इंजीनियरिंग सामग्री और उत्पादों के परीक्षण, अंशांकन और गुणवत्ता मूल्यांकन के क्षेत्र में व्यापक सेवाएं प्रदान करना। उद्योगों को विशेष रूप से विफलता विश्लेषण, गुणवत्ता संवर्धन तथा परीक्षण अभियांत्रिकी में अनुसंधान एवं विकास कार्य के साथ-साथ परीक्षण और अंशांकन विधियों के विकास के क्षेत्रों में परामर्श सेवाएं प्रदान करना।	i) जारी किए गए परीक्षण प्रमाणपत्रों की संख्या के मामले में वार्षिक वृद्धि का प्रतिशत	30%
	ग्राहक प्रतिधारण, व्यवसाय और भौगोलिक पहुंच विस्तार, परिचालन दक्षता और लागत नियंत्रण द्वारा वार्षिक राजस्व सृजन को बढ़ाने के लिए राजस्व धाराओं में विविधता लाना।	i) पिछले वित्तीय वर्ष की तुलना में निरीक्षण किए गए नमूनों की संख्या में प्रतिशत वृद्धि ii) पिछले वित्तीय वर्ष की तुलना में राजस्व वृद्धि	30%	ii) कमाए गए राजस्व के मामले में वार्षिक वृद्धि का प्रतिशत		

3. बाट और माप के उपकरणों का निरीक्षण	3.1 जांचे गए कुल उपकरणों में से मानक के अनुसार पास हुए उपकरण का %	100%									3. परीक्षण किए गए उपकरणों की संख्या	3.1 कुल आवश्यकताओं में से निरीक्षण किए गए उपकरणों का %	100%									
--------------------------------------	---	------	--	--	--	--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

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

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2026-27			OUTCOMES 2026-27		
	2026-27	Output	Indicators	Targets 2026-27	Outcome	Indicators
18.00	1. Consumer Awareness through Various media	1.1 Number of people made aware through participation in fairs, etc.	10,00,000	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 Digital Campaigns	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			

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

OUTPUT 2026-27				OUTCOME 2026-27		
Financial Outlay (Rs. in Cr)	Output	Indicators	Proposed Annual Target	Outcome	Indicators	Proposed Annual Target
Rs.7.38	Grievances handling by National Consumer Helpline	No. of complaints registered on National Consumer Helpline	14,00,000	Handling Consumer Complaints	Percentage variation in the average no. of complaints handled over the previous year	17%

3. Scheme: Consumer Protection: Strengthening Consumer Commissions (SCC)

Financial Outlay (₹ In crore)	Output 2026-27			Outcome 2026-27		
	Output	Indicator(s)	Proposed Annual Target	Outcome Indicator	Indicators	Proposed Annual Target
10.00	Modernisation of Consumer Commissions	No. of consumer complaints received in State and District Commissions located in the country	1,30,000	Disposal of consumer cases & Improvement in functioning of Consumer Commissions	Percentage year-on-year increase in disposal of consumer cases	2%

4. Scheme: CONFONET

Financial Outlay (₹ In crore)	Output 2026-27			Outcome 2026-27		
	Output	Indicator(s)	Targets 2025-26	Outcome Indicator	Indicators	Targets 2025-26
52.00	To ensure availability of information to consumers regarding case monitoring/judgement etc.	1.Number of cases filed	1,40,000	Facilitate Reporting and Monitoring and accessibility	Percentage increase in consumer cases over the previous year	3%
		2. Disposal Rate	5%			

5. Legal Metrology and Quality Assurance: Bureau of Indian Standards Scheme for setting up of gold hallmarking/ assaying centres in India (CS)

FINANCIAL OUTLAY (Rs in Cr)	OUTPUTS 2026-27			OUTCOMES 2026-27		
	2026-27	Output	Indicators	Targets 2026-27	Outcome	Indicators
1.00	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	13	1. Increased facilities for Hallmarking of precious metals	1.1. % increase in number of facilities for hallmarking Gold Articles	12
		1.2 Number of training held for Artisans,	10	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	05
		1.3 Number of training held for personnel of A&H Centers	04		2.2 % increase in number of trained A&H personnel available	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	08
		1.5 Number of Articles hallmarked (in crore)	12	4. Increase in availability of hallmarked articles	4.1 % increase in number of Gold Articles hallmarked	12

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

FINANCIAL OUTLAY (Rs. in Cr.)	OUTPUTS 2026-27			OUTCOMES 2026-27			
	2026-27	Output	Indicators	Annual Target	Outcome	Indicators	Annual Target
67.00	To accommodate quality testing for a diverse range of industrial and consumer products, catering to the needs of consumers nationwide.	Number of new test facilities added or upgraded	4 in Nos.	30%	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 with R&D work in Test Engineering	i) Percentage annual increase in terms of number of testing certificates issued	30%
	Diversify revenue streams to enhance annual revenue generation by customer retention, business and geographic reach expansion, operational efficiency and cost control.	i) Percentage increase in the number of Samples tested compared to last financial year ii) Revenue enhanced compared to last financial year				ii) Percentage annual increase in terms of revenue earned	

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 2026-27										OUTCOMES 2026-27																	
	Output	Indicator (s)	Targ et 20 26-2 7 Annua l	Target (in numb ers)				Achieveme nt in numbe rs				Output	Indicator (s)	Targ et 20 26-2 7 Annua l	Target 2026- 27 (in numb ers)				Achieveme nt in numbe rs									
				Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4				Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4						
65	1. Establishment of weight and measurement infrastructure	1.1 No. of new weights and measurements infrastructure setup at States/UTs	20	5	5	5	5					1. Provide services of calibration, verification and stamping of weights and measures	1.1 % increase in number of calibration/ verification of weights & measures	5%														
	2. Procurement of standard equipment for various testing including RRSL & IILM, Ranchi	2.1 Number of standard equipment established at RRSLs	10	2	3	3	2					2. No. of trainings organized and persons trained	2.1 % Increase in Number of industries/ persons trained/ certified	5%														
	3. Inspections of weighing & measuring instrument	3.1 % of equipment found passed as per standard of the total tested	100%									3. No. of equipment tested	3.1 % of equipment inspected out of total requirements produced	100%														