



प्रेस विज्ञप्ति

एफ.एस.एस.ए.आई द्वारा खाद्य क्षेत्र में उपभोक्ता. शिकायत निपटान की ठोस प्रणाली पर बल

दिल्ली 31 मार्च, 2017 : खाद्य सुरक्षा रेगुलेटर ने शुक्रवार को देश के सभी खाद्य कारोबारियों को खाद्य क्षेत्र की उपभोक्ता शिकायतों के निपटान की ठोस, प्रभावी और दक्ष प्रणाली आरंभ करने के लिए कहा।

उपभोक्ताओं के अधिकारों , विशेषकर उनकी शिकायतों के त्वकुरित और संतोषजनक समाधान के लिए उनके अधिकारों, के प्रति संवेदनशील बनाने के लिए खाद्य कारोबारियों के लिए आयोजित प्रशिक्षण कार्यक्रम में बोलते हुए श्री पवन अग्रवाल , मुख्यद कार्यकारी अधिकारी, भारत खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण (एफ.एस.एस.ए.आई) ने कहा कि खाद्य प्राधिकरण जल्दी ही प्रत्येक खाद्य कारोबारी से उपभोक्ता विवाद समाधान प्रणाली के माध्यम से सही-सही मूल्यांकन कराने के लिए कार्यकारिता के मानदंड बनाने जा रही है। उन्होंने ने कहा कि "हम यह सुनिश्चित करना चाहते हैं कि किसी भी शिकायत का समाधान हुए बिना न रहे।"

श्री आशीष बहुगुणा , अध्यक्ष एफ.एस.एस.ए.आई ने इस बात पर खेद व्यक्त किया कि कंपनियाँ , विशेषकर बड़ी कंपनियाँ, शिकायतों के मामलों में ढिलाई बरतती हैं। उन्होंने कहा कि इस प्रवृत्ति में बदलाव लाना होगा। उन्होंनेपने कंपनियों को सलाह दी कि "आलोचना अच्छीढ होती है क्यों कि इससे हमें कुछ सीखने को मिलता है।"

उपभोक्ताओं के अधिकारों विशेषकर उनके सुरक्षित खाद्य और उनकी शिकायतों के निपटारों संबंधी अधिकारों , पर ज्यादा ध्यान देते हुए खाद्य रेगुलेटर ने उपभोक्तानों की शिकायतों, विचार दर्ज कराने के लिए आठ मंच उपलब्ध कराए हैं। निःशुल्क नम्बर 1800112100 के अतिरिक्त उपभोक्ता अपनी शिकायत 9868686868 पर व्हाट्सएप कर सकते हैं अथवा उसी नम्बर पर अपनी शिकायत एसएमएस कर सकते हैं अथवा वेब पोर्टल Food Safety Connect पर अपनी चिंता जता सकते हैं। वे खाद्य रेगुलेटर से अपने फेसबुक और ट्विटर पेजों के माध्यम से भी संपर्क कर सकते हैं , compliance@fssai.gov.in पर शिकायत ई-मेल कर सकते हैं अथवा उसे विनियामक अनुपालन प्रभाग, चौथी मंजिल , एफ.एस.एस.ए.आई, एफ.डी.ए भवन , कोटला रोड , नई दिल्ली-110002 को snail मेल से भेज सकते हैं अथवा विनियामक अनुपालन प्रभाग में सीधे आकर शिकायत दर्ज करा सकते हैं।

इस प्रकार इन सुविधाओं के प्रारंभ से अब तक (जून 2016 से फरवरी 2017 तक) एफ.एस.एस.ए.आई को 1722 शिकायतें प्राप्त हुईं, जिनमें से 1307 खाद्य पैकेजिंग के बारे में थीं। अन्य. 415 शिकायतें पार्सल से प्राप्त खाद्य

पैकेजों अथवा ले जाए गए खाद्य के बारे में, 98 खाद्य अपमिश्रण के बारे में और 74 गतावधि खाद्य पैकेज बेचने के बारे में थीं।

इन शिकायतों पर कार्रवाई करने वाली एफ.एस.एस.ए.आई की टीम उनकी जाँच करती है, उनका वर्गीकरण करती है और शिकायत की प्रकृति के आधार पर उसे आगे की उपयुक्त कार्रवाई के लिए निश्चित समय-सीमा के अंदर खाद्य कारोबारी अथवा राज्यध प्रवर्तन एजेंसी को भेजती है। फिर भी शिकायतों के ध्याकनपूर्वक समीक्षा से पता चलता है कि अधिकतर शिकायतें खाद्य कारोबारियों और राज्यी सरकारों के पास लंबित हैं।

अतः इस स्थिति में सुधार लाने और शिकायत समाधान प्रणाली को सख्ती से लागू करने के लिए एफ.एस.एस.ए.आई खाद्य कारोबारियों के साथ-साथ राज्य खाद्य सुरक्षा अधिकारियों के साथ कुछ कार्यशालाएँ करने की योजना बना रही है। वास्तव में एफ.एस.एस.ए.आई ने उपभोक्ताओं की शिकायतों के निपटान के लिए खाद्य कारोबारियों को नोडल अधिकारी नामित करने पर बल दिया था और यह कार्यशाला ऐसे नोडल अधिकारियों के लिए आयोजित कार्यशालाओं में से पहली थी।

एफ.एस.एस.ए.आई खाद्य सुरक्षा फोन नेटवर्क (एफ.एस.पी.एन) बनाने की पहल पर भी कार्य कर रही है, जिसके अंतर्गत देश भर के सभी खाद्य विनियमन प्राधिकारी क्लोउडर यूजर ग्रुप (सी.यू.जी) में काम करेंगे। इस नेटवर्क से देश में खाद्य सुरक्षा के मानदंड बनाए रखने के प्रयासों में अधिक सामंजस्य आएगा और खाद्य सुरक्षा के उदीयमान मुद्दों पर प्रतिक्रिया करने का समय घटेगा। इससे नागरिकों का बड़े स्तर पर सशक्तिकरण भी होगा, क्योंकि इससे उनकी विनियामक स्टाफ तक सीधे पहुँच हो जाएगी। इससे विनियमन प्रक्रिया में अधिक पारदर्शिता आएगी और शिकायत निपटान की प्रभावी प्रणाली मिलेगी। इन सी.यू.जी नम्बरों को खाद्य लाइसेंस और पंजीकरण प्रणाली (एफ.एल.आर.एस) से जोड़ा जाएगा, ताकि एफ.एल.आर.एस द्वारा सृजित सभी चेतावनियाँ इन सी.यू.जी नम्बरों पर भेजी जा सकें।

और अधिक विवरण के लिए कृपया निम्नलिखित से संपर्क करें:

रुचिका शर्मा

भारतीय खाद्य सुरक्षा और मानक प्राधिकरण

मोबाइल : + 91-9999431104

ई-मेल : sharmaruchika.21@gmail.com