

भारत सरकार  
पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय

लोक सभा  
अतारांकित प्रश्न संख्या: 812  
दिनांक 24 जुलाई, 2025

पेट्रोल पंपों पर सार्वजनिक सुविधा के लिए मापदंड

812 श्री राकेश राठौर:

क्या पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि:

- (क) क्या सरकार ने इंडियन ऑयल कॉर्पोरेशन लिमिटेड (आईओसीएल), हिंदुस्तान पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड (एचपीसीएल) और भारत पेट्रोलियम कॉर्पोरेशन लिमिटेड (बीपीसीएल) जैसी प्रमुख तेल विपणन कंपनियों द्वारा खुदरा आउटलेट (पेट्रोल पंप) डीलरशिप प्रदान करते समय पालन किए जाने वाले कोई सार्वजनिक सुविधा-संबंधी मानदंड निर्धारित किए हैं;
- (ख) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और सार्वजनिक सुविधा सुनिश्चित करने के लिए इन कंपनियों और खुदरा दुकानों द्वारा गुणवत्ता निरीक्षण के लिए क्या तंत्र स्थापित किया गया है;
- (ग) क्या सरकार का इन खुदरा दुकानों पर घटिया आवश्यक सार्वजनिक सुविधा सेवाओं के संबंध में उपभोक्ताओं को शिकायत दर्ज करने की अनुमति देने के लिए कोई ऑनलाइन पोर्टल विकसित करने का विचार है;
- (घ) यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
- (ङ) यदि नहीं, तो क्या सरकार का भविष्य में ऐसा पोर्टल शुरू करने का विचार है ताकि उपभोक्ता आसानी से ऐसी शिकायतें दर्ज कर सकें और यदि हाँ, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर  
पेट्रोलियम और प्राकृतिक गैस मंत्रालय में राज्य मंत्री  
(श्री सुरेश गोपी)

(क) और (ख) डीलर चयन दिशानिर्देश -2023 द्वारा खुदरा बिक्री केन्द्र (आरओ) डीलरशिप में उनके खुदरा बिक्री केन्द्र में मुफ्त हवा, स्वच्छ पीने योग्य पानी, साफ-सुथरे शौचालय का रखरखाव, टेलीफोन आदि जैसी ग्राहक सुविधाएं प्रदान करना आवश्यक है।

सार्वजनिक क्षेत्र की तेल विपणन कंपनियों (ओएमसीज) ने सूचित किया है कि उनके द्वारा आवधिक निरीक्षण यह सुनिश्चित करने के लिए किए जाते हैं कि उनके खुदरा बिक्री केंद्रों पर उपभोक्ता को सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं तथा उनका रख-रखाव किया जा रहा है और विपणन अनुशासन दिशानिर्देश (एमडीजी) में निर्धारित प्रक्रिया के अनुसार ऐसी सुविधाओं की अनुपलब्धता के मामले में डीलरशिप के विरुद्ध कार्रवाई की जाती है। इसके अलावा, सरकार ने जून, 2022 में दूर-दराज के खुदरा बिक्री केंद्रों सहित सभी खुदरा बिक्री केंद्रों के सार्वभौमिक सेवा दायित्वों (यूएसओज) के कार्य क्षेत्र को बढ़ाया है। यूएसओ को निर्धारित किया गया है जिससे प्राधिकृत कंपनियां ग्राहकों को गुणवत्तापूर्ण और निर्बाध ईंधन आपूर्ति सेवा प्रदान करें। इन यूएसओ में अन्य बातों के साथ-साथ, आरओ पर सभी खुदरा उपभोक्ताओं को सरकार द्वारा विनिर्दिष्ट न्यूनतम सुविधाएँ उपलब्ध कराना सुनिश्चित किया जा सके।

(ग) से (ङ) ओएमसीज में आनलाइन पोर्टल उपलब्ध है जो खुदरा बिक्री केंद्र में अवमानक ग्राहक सुविधाओं के संबंध में शिकायत दर्ज करने के लिए उपभोक्ताओं को अनुमति देता है। इसके अलावा, केंद्रीकृत सार्वजनिक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पोर्टल भी एक ऐसा माध्यम है, जिसमें उपभोक्ता अपनी शिकायतें दर्ज करा सकते हैं।

\*\*\*\*\*