नागरिक सुविधाएं

"राष्ट्रीय कृषि और ग्रामीण विकास बैंक की स्थापना एक विकास बैंक के रूप में कृषि, लघु उद्योग, कुटीर व ग्रामीण उद्योग, हस्तशिल्प और अन्य ग्रामीण शिल्प तथा ग्रामीण क्षेत्रों में अन्य सम्बद्ध आर्थिक कार्यकलापों के संवर्द्धन और विकास के लिए ऋण प्रदान करने तथा ऋण का विनियमन करने के लिए इस दृष्टि से हुई है कि वह समेकित ग्रामीण विकास और ग्रामीण क्षेत्रों की समृद्धि प्राप्त करे तथा उससे संबंधित एवं उसके आनुषंगिक कार्यों का संवर्द्धन करे."

1. मिशन

प्रभावी ऋण सहायता, सम्बद्ध सेवाओं, संस्थागत विकास और अन्य नवोन्मेष पहलकदमियों के माध्यम से गतिमान और साम्यिक कृषि एवं ग्रामीण समृद्धि का संवर्द्धन करना.

2. सेवाओं का प्रकार

इस मिशन को प्राप्त करने के लिए नाबार्ड कई परस्पर सम्बद्ध कार्यकलाप करता है / सेवाएं प्रदान करता है जो मोटे तौर पर निम्न तीन कोटियों के अंतर्गत हैं :

ऋण वितरण

विकासात्मक व संवर्द्धनात्मक

पर्यवेक्षणीय

अ. ऋण वितरण

- प्रत्येक जिले के लिए वार्षिक रूप से एक संभाव्यतायुक्त ऋण आयोजना तैयार करता है जो जिला ऋण योजनाओं का आधार बनती है.
- ब्लाक, जिला और राज्य स्तर पर वार्षिक कार्ययोजना को अन्तिम रूप देने में सहभागिता करता है.
- उपर्युक्त स्तरों पर ऋण योजनाओं के कार्यान्वयन का अनुप्रवर्तन करता है.
- ग्रामीण कृषि और कृषीतर क्षेत्रों के उत्पादन, विपणन और निवेश कार्यकलापों के वित्तपोषण में ऋण संस्थाओं द्वारा अनुपालन किए जाने वाले ऋण अनुशासन को तैयार करने के लिए मार्गदर्शन प्रदान करता है.
- संस्थाओं का निम्न प्रकार से **पुनर्वित्त सुविधाएं** प्रदान करता है -

पुनर्वित्त सुविधाओं का प्रकार

एजेंसी	**ऋण सुविधाएं**
वाणिज्यिक बैंक	निवेश उेश्यों के लिए दीर्घावधि ऋण, बुनकर सहकारी समितियों तथा राज्य हथकरघा / हस्तशिल्प विकास निगमों की कार्यशील पूंजी आवश्यकताओं का वित्तपोषण
अल्पावधि सहकारी ढांचा (राज्य सहकारी बैंक, जिला मध्यवर्ती सहकारी बैंक, प्राथमिक कृषि ऋण समितियाँ)	अल्पावधि (फसल व अन्य ऋण), मध्यावधि (परिवर्तन) ऋण, निवेश उेश्यों हेतु मीयादी ऋण, राज्य सहकारी बैंकों द्वारा बुनकर सहकारिताओं - राज्य हथकरघा विकास निगमों को कार्यशील पूंजी हेतु वित्तपोषण
दीर्घावधि सहकारी ढांचा (राज्य सहकारी कृषि और ग्रामीण विकास बैंक, प्राथमिक सहकारी कृषि और ग्रामीण विकास बैंक)	निवेश उेश्यों हेतु मीयादी ऋण
क्षेत्रीय ग्रामीण बैंक	अल्पावधि (फसल व अन्य ऋण) तथा निवेश उेश्यों हेतु मीयादी ऋण
शहरी सहकारी बैंक (अनुसूचित)	ग्रामीण क्षेत्रों में कृषि और कृषीतर दोनों के निवेश कार्यकलापों हेतु मीयादी ऋण
राज्य सरकार	सहकारिताओं में इक्विटी सहभागिता हेतु दीर्घावधि ऋण, ग्रामीण बुनियादी सुविधा परियोजनाओं हेतु ग्रामीण आधारभूत सुविधा विकास निधि (आरआईडीएफ) ऋण
गैर-सरकारी संगठन - अनौपचारिक ऋण वितरण प्रणाली	सूक्ष्म ऋण वितरण नवोन्मेष और संवर्द्धनात्मक परियोजनाओं हेतु परिक्रामी निधि सहायता

आ. विकासात्मक व संवर्द्धनात्मक

नाबार्ड की विकासात्मक भूमिका को मोटे तौर पर निम्नवत् रूप में वर्गीकृत किया जा सकता है :

- विभिन्न संस्थागत सुदृढ़ीकरण प्रयासों द्वारा ग्रामीण वित्तपोषण संस्थाओं (आरएफआई) जैसे राज्य सहकारी बैंक / राज्य सहकारी कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक, मध्यवर्ती सहकारी बैंक, क्षेग्रा बैंक आदि का पोषण व सुदृढ़ीकरण.
- स्वयं सहायता समूह बैंक सहबद्धता कार्यक्रम की वृद्धि का पोषण तथा स्वयं सहायता प्रवर्तक संस्थाओं गैर-सरकारी संगठनों / स्वैच्छिक एजेंसियों / विकास एजेंसियों और ग्राहक बैंकों को आवश्यक सहायता देना.
- कृषि और कृषीतर क्षेत्रों में विकासात्मक और संवर्द्धनात्मक पहल.
- अनुसंधान व विकास के लिए सहायता देना.
- ग्रामीण क्षेत्रों में कृषि और ग्रामीण विकास हेतु उत्प्रेरक के रूप में कार्य करना.

इ. पर्यवेक्षकीय कार्यकलाप

शीर्ष विकास बैंक के रूप में नाबार्ड सहकारी बैंकों और क्षेग्रा बैंकों के संबंध में कुछ पर्यवेक्षकीय कार्य, देश के केन्द्रीय बैंक (भारतीय रिज़र्व बैंक) के साथ शेयर करता है.

विशेष ध्यातव्य

क्षेत्रीय / क्षेत्रगत असंतुलनों को दूर करना

- गरीबी उन्मूलन और रोजगार सृजन
- ग्रामीण सूक्ष्म उद्यमों का विकास
- ग्रामीण वित्तपोषक संस्थाओं (आरएफआई) का सुदृढ़ीकरण
- ग्रामीण वित्तपोषक संस्थाओं में विवेकशील वित्तीय मानकों को प्रोत्साहित करना
- कृषि में पूंजी निर्माण को प्रोत्साहित करना
- सूक्ष्म वित्तपोषण / विकास का संवर्द्धन
- ग्रामीण आधारभूत सुविधा विकास
- उच्च तकनीकी और निर्यातोन्मुख परियोजनाएं
- ग्रामीण ऋण के प्रवाह हेतु नीतिगत पर्यावरण सृजित करना
- ग्रामीण ऋण में नए मॉडलों, उत्पादों और नवोन्मेष पद्धतियों का प्रयोग करना
- ग्रामीण जागरुकता और वित्तीय सेवाओं पर बल.

3. बैंक के ग्राहक

नाबार्ड के ग्राहक हैं - सहकारी बैंक, राज्य भूमि विकास बैंक, अनुसूचित वाणिज्यिक बैंक, शहरी सहकारी बैंक तथा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा अनुमोदित वित्तीय संस्थाएं. पुनश्च, नाबार्ड विभिन्न राज्य सरकारों के अलावा स्वैच्छिक एजेंसियों / गैर-सरकारी संगठनों की भी सहायता करता है. नाबार्ड, विभिन्न ऋण कार्यों को करते हुए आम जनता के साथ सीधे कोई कारोबार नहीं करता है जबकि सभी कार्य समेकित ग्रामीण विकास और ग्रामीण क्षेत्रों की समृद्धि को प्राप्त करने एवं उसका संवर्द्धन करने के लिए ही हैं. नाबार्ड स्टाफ और अन्तिम ऋणकर्ता अर्थात् कृषक, कारीगर, शिल्पकार, उद्यमी के बीच संपर्क फील्ड स्तर का अध्ययन करने, स्वयं सहायता समूह बैंक सहबद्धता के वृद्धि को पोषित करने, विकास वालंटियर वाहिनी का विकास करने तथा कृषि / कृषीतर के अधीन विभिन्न संवर्द्धनात्मक योजनाओं को स्वीकृत करने / अनुप्रवर्तन करने के समय पर ही होता है. नाबार्ड ने हाल ही में कैपिटल गेन्स बॉण्ड्स जारी करना आरम्भ किया था और ये बॉण्ड जनता द्वारा क्रय किए गए हैं.

4. सेवा की गुणवत्ता

4.1 नाबार्ड के पास निम्नलिखित क्षेत्रों में उपयुक्त रूप से योग्य तथा अनुभवी स्टाफ उपलब्ध है :

सामान्य बैंकिंग

कृषि और उससे सम्बद्ध सेवाओं जैसे सिंचाई, बागान व बागवानी, भूमि विकास, कृषि अभियांत्रिकी, बायोटेक्नॉलॉजी, मत्स्यपालन, वानिकी आदि.

कृषि अर्थशास्त्री

सूचना प्रौद्योगिकी

स्टाफ ग्राहक बैंकों, राज्य सरकारों, स्वयं सहायता समूहों / गैर-सरकारी संगठनों को जरूरत के अनुसार सेवाएं प्रदान करता है जो अन्ततोगत्वा कृषि और ग्रामीण विकास के हित के लिए सेवाएं प्रदान करते हैं. नाबार्ड, अपने जिला विकास प्रबंधकों तथा क्षेत्रीय कार्यालयों के माध्यम से ग्राहक बैंकों, राज्य सरकारों और स्वैच्छिक एजेंसियों को सेवाएं प्रदान करता है. नाबार्ड का यह प्रयास रहा है कि ग्रामीण वित्तीय संस्थाओं को समय पर और प्रभावशाली ढंग से विभिन्न ऋण और वित्तीय सेवाएं प्रदान की जाएं. नाबार्ड के इस उपर्युक्त ग्राहकों का ग्राहक आम जनता होती है. अत: इन ग्राहकों को समय पर सेवाएं प्रदान करने की अप्रत्यक्ष जिम्मेदारी नाबार्ड की है जिससे ये अपने ग्राहकों अर्थात् आम जनता को सेवाएं प्रदान कर सकें.

4.2 सेवा की गुणवत्ता सुधारने तथा सूचना प्रौद्योगिकी की नवीन गतिविधियों के साथ तालमेल रखने के लिए नाबार्ड ने सूचना प्रौद्योगिकी पर कार्ययोजना का शुभारम्भ किया है और इसका कार्यान्वयन तेजी से करवाया जा रहा है. नाबार्ड ने पहले की मिनी कम्प्यूटर प्रणाली को हटाकर नेटवर्किंग वातावरण लागू किया है. अतिरिक्त कामकाज के क्षेत्रों का कम्प्यूटरीकरण करने के लिए एडवांस्ड वर्जन और कस्टम मेड सॉफ्टवेयर पैकेज लागू किए गए हैं. क्षेत्रीय कार्यालय और प्रधान कार्यालय के बीच तथा प्रधान कार्यालय के विभिन्न विभागों के बीच सूचना के आदान-प्रदान के लिए इलेक्ट्रानिक मीडिया के माध्यम को तेजी से अपनाया जा रहा है ताकि सूचना का आदान-प्रदान जल्दी हो सके, आंकड़े जल्दी तैयार किए जा सकें एवं ई-मेल संबंधी सुविधाओं में सुधार आ सके. उत्पादकता सुधारने के लिए स्टाफ हेतु हमारे प्रशिक्षण कार्यक्रम का सार तत्व उनके कौशल और ज्ञान का उन्नयन करना है जिससे संगठन प्रभावशाली हो और यह सीखने वाला संगठन बन सके.

5. निष्पादन स्तर

नाबार्ड ने हमेशा निष्पादन का ऊँचा स्तर रखा है और अपने ग्राहक बैंकों / संस्थाओं के लिए भी इसी तरह का निष्पादन स्तर लाने हेतु प्रयास किया है. नाबार्ड के अपने परिचालनों और निष्पादन का पर्यवेक्षण करने के लिए अपना स्वयं का आन्तरिक निरीक्षण विभाग है जो आवधिक तौर पर प्रधान कार्यालय के अपने सभी विभागों एवं

क्षेत्रीय कार्यालयों का निरीक्षण करता है. वित्तीय संव्यवहारों की संगामी लेखापरीक्षा की प्रणाली भी विद्यमान है. भारत सरकार द्वारा नियुक्त सांविधिक लेखापरीक्षकों द्वारा भी बैंक की लेखापरीक्षा की जाती है तथा प्रत्येक वर्ष भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निरीक्षण किया जाता है. सहभागी प्रबंध पद्धतियों के माध्यम से नवोन्मेष और सृजनशीलता को प्रोत्साहित किया जाता है तथा बेहतर उत्पादों एवं ग्राहक संतुष्टि के लिए स्टाफ सदस्यों के विचारों को शेयर करने के लिए स्टाफ सुझाव योजना भी विद्यमान है.

6. परिवेदना निवारण

नाबार्ड, परिवेदना निवारण के लिए अपनी स्वयं की आन्तरिक परिवेदना निवारण व्यवस्था रखता है अर्थात् केन्द्रीय सतर्कता कक्ष है जो केन्द्रीय सतर्कता आयोग, भारत सरकार के दिशानिर्देशों के अनुसार स्थापित किया गया है. नाबार्ड ने प्रधान कार्यालय में मुख्य सतर्कता अधिकारी तथा क्षेत्रीय कार्यालयों में सतर्कता अधिकारी नियुक्त किये है. आन्तरिक प्रणालियां और कार्यविधियां अच्छी तरह से निर्धारित हैं और वे संगामी लेखापरीक्षा और सतर्कता कक्ष की लगातार निगरानी में रहती हैं. व्यवसाय विशेषज्ञ लेखापरीक्षकों द्वारा सांविधिक लेखापरीक्षा तथा भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा निरीक्षण किए जाने के अलावा एक मजबूत आन्तरिक लेखापरीक्षा तथा निरीक्षण व्यवस्था विद्यमान है. सभी नाबार्ड कार्यालय परिसरों में मुख्य सतर्कता अधिकारी / सतर्कता अधिकारी के नाम का उल्लेख करते हुए जनता के लिए नोटिस बोर्ड लगवाए गए हैं ताकि आम लोग जरूरत पड़ने पर उनसे संपर्क कर सकें. जहां तक ग्राहक बैंकों (राज्य सहकारी बैंक, राज्य सहकारी कृषि एवं ग्रामीण विकास बैंक, क्षेग्रा बैंक, मध्यवर्ती सहकारी बैंक और वाणिज्यिक बैंक) का संबंध है, जब कोई शिकायत उनके स्टाफ के विरुद्ध नाबार्ड से की जाती है तो प्रभावशाली ढंग से देखा जाता है और विभिन्न स्तरों पर यह सुनिश्चित किया जाता है कि कोई भी शिकायत देखे बिना छूटने न पाए.

7. सूचना तक पहुँच

नाबार्ड का अपना वेबसाइट है और इसका पता है **www.nabard.org**. वेबसाइट में इसके कामकाज के सभी प्रमुख क्षेत्रों को दर्शाया गया है और मोटे तौर पर संगठन, भूमिका और कार्य, परिचालन, ग्रामीण अर्थव्यवस्था, अन्तरराष्ट्रीय सहयोगी, इसके कार्यालयों के पते आदि से संबंधित सभी मामलों का उल्लेख है. आम जनता कृषि और ग्रामीण विकास हेतु ऋण से संबंधित मामलों पर यदि आवश्यक हो, तो प्रधान कार्यालय, क्षेत्रीय कार्यालयों अथवा नाबार्ड के जिला विकास प्रबंधकों से संपर्क कर सकती है, जिनके पते उपर्युक्त वेबसाइट पर दिए गए हैं. राष्ट्रीय बैंक (नाबार्ड) के होम पेज को आवधिक तौर पर अद्यतनित किया जाता है ताकि नीतिगत परिवर्तनों, परिचालनों आदि की अद्यतन जानकारी मिल सके. नाबार्ड वेबसाइट के अलावा अपना स्वयं का जनसंपर्क अधिकारी भी रखता है जो संगठन, कृषि और ग्रामीण विकास तथा संगठन द्वारा अपनाई गई नीतियों से संबंधित

सूचना का प्रचार करता है. कृषि, ग्रामीण विकास, बैंकिंग आदि से संबंधित सूचना, नाबार्ड द्वारा अपने विभिन्न प्रकाशनों जैसे पुस्तकों, आवधिक प्रकाशनों, पुस्तिकाओं आदि के माध्यम से हिन्दी और अंग्रेजी, दोनों भाषाओं में तथा कुछ आवधिक प्रकाशनों को क्षेत्रीय भाषाओं में भी प्रकाशित किया जाता है. नाबार्ड, तुलनपत्र / लाभ व हानि लेखा के साथ अपनी वार्षिक रिपोर्ट प्रकाशित करता है जिसमें इसका निष्पादन दर्शाया जाता है / आवश्यक ब्यौरों के साथ परिचालित किया जाता है.

8. <u>नाबार्ड द्वारा किए गए महत्त्वपूर्ण उपक्रम व प्रयास</u>

8.1 संस्थागत सुदृढ़ीकरण उपक्रम व प्रयास

- संस्था विशिष्ट कार्य योजनाएं तैयार करना तथा सहकारी बैंकों एवं क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों के साथ सहमति ज्ञापनों पर हस्ताक्षर करना.
- सहकारी बैंकों के लिए राज्य विशेष सुधार पैकेज बनाने में सहयोग देना.
- ग्रामीण वित्तपोषण संस्थाओं में संगठनात्मक विकास सहयोग तथा प्रशिक्षण और क्षमता निर्माण.
- सहकारिताओं के व्यवसाय, प्रणाली, मानव संसाधन विकास आदि के सुधार हेतु सहायता.
- विकास वालंटियर वाहिनी के माध्यम से सामाजिक परिवर्तन.
- अच्छा निष्पादन करने वाले सहकारी बैंकों के लिए पुरस्कार.
- सहकारी और क्षेग्रा बैंकों में व्यवसाय विकास कक्षों हेतु सहायता.

8.2 सूक्ष्म वित्तपोषण नवोन्मेष और कार्यनीतियां

स्वयं सहायता प्रवर्तक संस्थाओं को ग्रामीण गरीबों की ऋण तक पहुँच में सुधार हेतु अनुदान सहायता

सूक्ष्म वित्तपोषण में सहभागी संस्थाओं का क्षमता निर्माण.

स्वयं सहायता समूह-बैंक सहबद्धता कार्यक्रम को सहायता तथा कार्यक्रम का विकास.

8.3 विकास के उपक्रम व प्रयास

किसान क्रेडिट कार्ड योजना को लागू करना एवं उसका प्रचार.

वॉटरशेड विकास निधि से वाटरशेड विकास कार्यक्रमों के लिए सहायता.

शुष्क भूमि की खेती पद्धतियों को सहायता व संवर्द्धन.

ग्रामीण आवास, संचार और सेवा क्षेत्र सहित कृषीतर क्षेत्र में निवेश को बढ़ावा देना.

क्षेत्र कार्यक्रमों जैसे ड्रिप और क्लस्टर विकास के माध्यम से ऋण प्रवाह बढ़ाना.

ग्रामीण हाट / विपणन केन्द्रों को सुदृढ़ बनाना.

ग्रामीण उद्यमिता विकास कार्यक्रमों हेतु सहायता - संस्थागत बनाना.

महिला उद्यमियों को सहायता तथा ऋण देने में लिंग भेद के मुों का निराकरण.

वातावरणीय जागरुकता / संरक्षा हेतु सहायता.

कृषि व्यवसाय, एग्री-क्लीनिक और प्रसार कार्यकलापों हेतु सहायता.

8.4 अनुसंधान व विकास के उपक्रम व प्रयास

कृषि और ग्रामीण विकास के क्षेत्रों में अनुसंधान कार्यकलापों के लिए सहायता.

संगोष्ठियों, सम्मेलनों और कार्यशालाओं हेतु सहायता.

संस्था / क्षेत्र / कार्यकलाप क्षेत्र / परियोजना विशेष का अध्ययन आयोजित करना.

अध्ययनों और अनुसंधान के निष्कर्षों तथा अभिनव मॉडलों और पद्धतियों का प्रचार.

8.5 पर्यवेक्षण

ग्रामीण वित्तपोषण संस्थाओं का प्रत्यक्ष निरीक्षण तथा अप्रत्यक्ष निगरानी.

वित्तीय स्थिति में गिरावट तथा विपरीत लक्षण दर्शानेवाले बैंकों को चेतावनी संकेत जारी करना.

कमजोर बैंकों के लिए निरोधात्मक तथा पुनरुत्थान के उपाय करना.

8.6 नाबार्ड में उेश्य-विशेष की निधि गठित करना

वॉटरशेड विकास निधि (डब्ल्यूडीएफ)

सहकारिता विकास निधि (सीडीएफ)

ग्रामीण संवर्द्धन कॉर्पस निधि (आरपीसीएफ)

ऋण और वित्तीय सेवाएं निधि (सीएफएसएफ)

सूक्ष्म वित्तपोषण विकास निधि

मार्जिन मुद्रा निधि हेतु बेजमानती सुलभ ऋण सहायता

राष्ट्रीय ग्रामीण ऋण परिचालन निधि

राष्ट्रीय ग्रामीण ऋण स्थिरीकरण निधि

कृषि और ग्रामीण उद्यम उद्‌भवन निधि.