

लोक शिकायतों का निवारण

जन शिकायतों का त्वरित समाधान नाबार्ड की सर्वोच्च प्राथमिकताओं में से एक है. कॉर्पोरेट योजना विभाग (सीपीडी) लोक शिकायतों से निपटने के लिए नोडल विभाग है. सीपीडी, प्रधान कार्यालय में एक शिकायत कक्ष गठित किया गया है जो नाबार्ड के क्षेत्रीय कार्यालयों (क्षेका) में स्थापित शिकायत कक्ष के साथ समन्वय का कार्य करता है.

सीपीडी, प्रधान कार्यालय को लोक शिकायतें विभिन्न माध्यमों से प्राप्त होती हैं:

1. केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPGRAMS)
2. एकीकृत शिकायत निवारण तंत्र (INGRAM)
3. वेब पोर्टल- <https://www.nabard.org/grievanceform.aspx> पर नाबार्ड की वेबसाइट www.nabard.org के माध्यम से पहुंचा जा सकता है
4. भारतीय रिज़र्व बैंक द्वारा भेजी गई शिकायतें.
5. डाक और ईमेल के माध्यम से प्राप्त लोक शिकायतें.

लोक शिकायत के लिए निवारण तंत्र:

सीपीडी, प्रधान कार्यालय ने लोक शिकायतों को अग्रेषित करने और निगरानी करने के लिए एक समान तंत्र के रूप में CPGRAMS पोर्टल को अपनाया है. एक बार CPGRAMS पोर्टल पर शिकायत दर्ज होने के बाद, एक अद्वितीय पंजीकरण संख्या उत्पन्न होती है. पंजीकरण संख्या के साथ एक पावती शिकायतकर्ता की मेल आईडी और मोबाइल नंबर पर भेजी जाती है. शिकायतकर्ता पोर्टल पर इस शिकायत की स्थिति को ट्रैक कर सकता है.

सीपीडी ने CPGRAMS पोर्टल पर नाबार्ड, प्रधान कार्यालय (प्रका) के विभागों और नाबार्ड के क्षेत्रीय कार्यालयों (क्षेका) को अधीनस्थ संगठनों के रूप में दर्शाया है. शिकायत की प्रकृति के आधार पर सभी शिकायतें पोर्टल के माध्यम से प्रधान कार्यालय के विभाग अथवा क्षेत्रीय कार्यालयों को भेज दी जाती हैं.

- नाबार्ड के खिलाफ शिकायतें: शिकायतों को निवारण के लिए प्रधान कार्यालय (प्रका) के संबंधित विभागों को भेज दिया जाता है.
- नाबार्ड वित्तपोषित परियोजनाओं के पीआईए/ सीपी के खिलाफ शिकायतें: परियोजना से संबंधित शिकायतों को जांच और समाधान के लिए क्षेत्रीय कार्यालयों को भेज दिया जाता है. शिकायतों का निष्पक्ष और उचित तरीके से समाधान किया जाता है और शिकायतकर्ता की अधिकतम संतुष्टि के लिए तर्कसंगत उत्तर दिया जाता है.
- नाबार्ड के कर्मचारियों के खिलाफ शिकायतें: इन शिकायतों को मामले का निर्णय लेने के लिए सक्षम प्राधिकारी के आधार पर या तो प्रधान कार्यालय या क्षेत्रीय कार्यालय में मानव संसाधन प्रबंध विभाग (एचआरएमडी) को भेज दिया जाता है.
- ग्राहक संस्थानों से संबंधित शिकायतें: ग्राहक संस्थानों अर्थात क्षेत्रीय ग्रामीण बैंकों (क्षेका बैंकों)/ ग्रामीण सहकारी बैंकों (ग्रास बैंक) से संबंधित शिकायतें संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों को भेज दी जाती हैं.

सभी शिकायतों की जांच की जाती है और शिकायतकर्ता को संतोषजनक स्पष्टीकरण अथवा समाधान भेजा जाता है. शिकायतकर्ता को लिखे गए पत्र की प्रति पोर्टल पर अपलोड की जाती

है और केस को बंद किया जाता है. यदि शिकायताकर्ता उत्तर से संतुष्ट नहीं होता है तो वह CPGRAMS पोर्टल पर अपीलकर्ता प्राधिकारी के पास अपील दर्ज कर सकता है.

शिकायत के लिए नोडल अधिकारियों की नियुक्ति

शिकायतों के प्रबंधन और निपटान हेतु सभी क्षेत्रीय कार्यालयों/ प्रधान कार्यालय के विभागों में 'शिकायत के लिए नोडल अधिकारियों' की पहचान की गई है.

इसके अलावा, प्रभावी निगरानी के लिए, लंबित शिकायतों की सीपीडी प्रधान कार्यालय और क्षेत्रीय कार्यालय में नियमित आधार पर समीक्षा की जाती है. लोक शिकायतों की स्थिति पर एक ज्ञापन बोर्ड की कार्यकारी समिति के समक्ष वार्षिक आधार पर प्रस्तुत किया जाता है.

शिकायत निवारण के लिए समयसीमा

- भारत सरकार के अनुदेशों के अनुसार, वर्तमान में लोक शिकायतों के निवारण की समयसीमा प्राप्ति की तारीख से 30 दिन है और इसका पालन करने के भरसक प्रयास किए जाते हैं.
- भारत सरकार लोक शिकायतों के लंबित होने की निगरानी और समीक्षा नियमित रूप से करती है.
