

## সমন্বিত ওম্বুডসম্যান প্রকল্পের প্রধান বৈশিষ্ট্যসমূহ

1. “এক জাতি – এক **Ombudsman** (ওম্বুডসম্যান)” পদ্ধতি
  - এই প্রকল্পটি এখতিয়ার-নিরপেক্ষ (jurisdiction-neutral): নিয়ন্ত্রিত সংস্থার শাখা/অফিস যেখানেই অবস্থিত হোক না কেন, সারা ভারতের গ্রাহকরা অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
2. একক প্রবেশাধিকার কেন্দ্র এবং সহজ প্রতিকার
  - যেকোনো ভাষায় শারীরিক/ইমেল অভিযোগের জন্য একটি কেন্দ্রীভূত প্রাপ্তি এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র (CRPC) স্থাপন করা হয়েছে। সারা দেশে অভিযোগ জানানোর জন্য একটি একক পোর্টাল (CMS), একটি ইমেল, একটি ঠিকানা রয়েছে।
  - এই প্রকল্পের অধীনে অনলাইনে করা অভিযোগগুলি পোর্টালে (<https://cms.rbi.org.in>) নিবন্ধিত হবে।
  - অভিযোগ দাখিল করার ক্ষেত্রে নির্দেশনার জন্য একটি টোল-ফ্রি বহুভাষিক যোগাযোগ কেন্দ্র (টোল ফ্রি নম্বর: 14448)।
3. অভিযোগের ভিত্তি এবং “পরিষেবাঘাটতি”র সংজ্ঞা
  - কোনো আর্থিক ক্ষতি না হলেও, যখন কোনো নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাজ বা ত্রুটির কারণে গ্রাহক “পরিষেবাঘাটতি”র শিকার হন, তখন অভিযোগ দায়ের করা যেতে পারে।
  - প্রকল্পটি কী কী বিষয় রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য নয় (maintainable নয়) তার একটি বর্জনের তালিকা প্রদান করে (যেমন, বাণিজ্যিক বিচার, আউটসোর্সিং চুক্তি সংক্রান্ত বিবাদ, সাধারণ ব্যবস্থাপনা সংক্রান্ত অভিযোগ)।
  - যে অভিযোগগুলি পরামর্শ প্রদান, নির্দেশনা বা ব্যাখ্যা চাওয়ার প্রকৃতির, সেগুলিকে বৈধ অভিযোগ হিসাবে গণ্য করা হয় না।
4. অভিযোগ জানানোর পূর্বশর্ত
  - অভিযোগকারীকে প্রথমে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে একটি লিখিত অভিযোগ করতে হবে।
  - যদি নিয়ন্ত্রিত সংস্থা সম্পূর্ণরূপে/আংশিকভাবে অভিযোগ প্রত্যাখ্যান করে, অথবা ৩০ দিনের মধ্যে উত্তর না দেয়, তবে ওম্বুডসম্যান-এর কাছে অভিযোগ রক্ষণাবেক্ষণযোগ্য।
  - ওম্বুডসম্যান-এর কাছে অভিযোগ নিয়ন্ত্রিত সংস্থার উত্তর পাওয়ার এক বছরের মধ্যে, অথবা যদি কোনো উত্তর না পাওয়া যায়, তবে নিয়ন্ত্রিত সংস্থার কাছে অভিযোগ করার তারিখ থেকে এক বছর এবং ৩০ দিনের মধ্যে করতে হবে।
5. গ্রাহকদের জন্য ব্যয়-মুক্ত প্রতিকার
  - এই প্রকল্পটি গ্রাহকদের জন্য বিনামূল্যে: তারা কোনো ফি না দিয়েই অভিযোগ দায়ের করতে পারেন।
6. ট্র্যাকিং, স্বীকৃতির উপলব্ধতা
  - অভিযোগ নিবন্ধনের স্বয়ংক্রিয় স্বীকৃতি (Automatic acknowledgement)।
  - অভিযোগের স্থিতি রিয়েল-টাইমে (real-time) ট্র্যাক করার সুবিধা।