

ಸಮಗ್ರ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

1. “ಒಂದು ರಾಷ್ಟ್ರ – ಒಂದು ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ವಿಧಾನ”
 - ಈ ಯೋಜನೆಯು ನ್ಯಾಯವ್ಯಾಪ್ತಿ-ತಟಸ್ಥವಾಗಿದೆ : ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಶಾಖೆ/ಕಚೇರಿ ಎಲ್ಲಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ, ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಇರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
2. ಪ್ರವೇಶಕ್ಕೆ ಏಕೈಕ ಬಿಂದು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಸುಲಭತೆ
 - ಯಾವುದೇ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ದೈಹಿಕ/ಇಮೇಲ್ ದೂರುಗಳಿಗಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ರಶೀದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಕೇಂದ್ರ (CRPC) ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದೆ. ದೇಶದಾದ್ಯಂತ ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಒಂದೇ ಪೋರ್ಟಲ್ (CMS), ಒಂದು ಇಮೇಲ್, ಒಂದು ವಿಳಾಸ ಇರುತ್ತದೆ.
 - ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪೋರ್ಟಲ್‌ನಲ್ಲಿ (<https://cms.rbi.org.in>) ನೋಂದಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
 - ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ಟೋಲ್-ಫ್ರೀ ಬಹು-ಭಾಷಾ ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ (ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ: 14448) ಲಭ್ಯವಿದೆ.
3. ದೂರು ಮತ್ತು “ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ”ಯ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಕ್ಕೆ ಆಧಾರಗಳು
 - ಯಾವುದೇ ಆರ್ಥಿಕ ನಷ್ಟವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಸಹ, “ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ”ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದ ಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಲೋಪದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ನೊಂದಾಗ ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
 - ಯೋಜನೆಯು ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಅರ್ಹವಲ್ಲದವುಗಳ (maintainable ಅಲ್ಲದವುಗಳ) ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಾಣಿಜ್ಯ ತೀರ್ಪು, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದದ ವಿವಾದ, ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳು).
 - ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು, ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಅಥವಾ ವಿವರಣೆಗಳನ್ನು ಕೋರುವ ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿರುವ ದೂರುಗಳನ್ನು ಮಾನ್ಯ ದೂರುಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
4. ದೂರು ಸಲ್ಲಿಸಲು ಪೂರ್ವ-ಷರತ್ತು
 - ದೂರುದಾರರು ಮೊದಲು ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಲಿಖಿತ ದೂರು ನೀಡಬೇಕು.
 - ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕವು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ/ಭಾಗಶಃ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ಅಥವಾ 30 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗೆ ದೂರು ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಅರ್ಹವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
 - ಓಂಬುಡ್ಸ್‌ಮನ್ ಗೆ ದೂರು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕದಿಂದ ಉತ್ತರ ಬಂದ ಒಂದು ವರ್ಷದೊಳಗೆ, ಅಥವಾ ಉತ್ತರ ಬರದಿದ್ದರೆ, ನಿಯಂತ್ರಿತ ಘಟಕಕ್ಕೆ ದೂರು ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕದಿಂದ ಒಂದು ವರ್ಷ ಮತ್ತು 30 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಮಾಡಬೇಕು.
5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವೆಚ್ಚ-ರಹಿತ ಪರಿಹಾರ
 - ಈ ಯೋಜನೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉಚಿತವಾಗಿದೆ: ಅವರು ಯಾವುದೇ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸದೆ ತಮ್ಮ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.
6. ಟ್ರಾಕಿಂಗ್, ಸ್ವೀಕೃತಿ ಲಭ್ಯತೆ
 - ದೂರು ನೋಂದಣಿಯ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸ್ವೀಕೃತಿ.
 - ದೂರಿನ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನೈಜ-ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಟ್ರಾಕ್ ಮಾಡುವ ಸೌಲಭ್ಯ.