

സംയോജിത ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതിയുടെ പ്രധാന സവിശേഷതകൾ

1. “ഒരു രാജ്യം – ഒരു ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി
 - ഈ പദ്ധതി അധികാരപരിധി-നിഷ്പക്ഷമാണ് (jurisdiction-neutral): നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ബ്രാഞ്ച്/ഓഫീസ് എവിടെ സ്ഥിതിചെയ്താലും, ഇന്ത്യയിലുടനീളമുള്ള ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് പരാതികൾ നൽകാവുന്നതാണ്.
2. ലഭ്യതയുടെ ഏകീകൃത കേന്ദ്രവും, വേഗത്തിലുള്ള പരിഹാരവും
 - ഏതെങ്കിലും ഭാഷയിലുള്ള ഭൗതിക/ഇമെയിൽ പരാതികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും പ്രോസസ്സ് ചെയ്യുന്നതിനും ഒരു കേന്ദ്രീകൃത സ്വീകരണ, പ്രോസസ്സിംഗ് Centre (CRPC) സ്ഥാപിച്ചിരിക്കുന്നു. രാജ്യത്തുടനീളം പരാതികൾ സമർപ്പിക്കാൻ ഒരൊറ്റ പോർട്ടൽ (CMS), ഒരു ഇമെയിൽ, ഒരൊറ്റ വിലാസം എന്നിവയാണുള്ളത്.
 - പദ്ധതി പ്രകാരം ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികൾ പോർട്ടലിൽ (<https://cms.rbi.org.in>) രജിസ്റ്റർ ചെയ്യും.
 - പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യുന്നതിന് മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശം നൽകുന്നതിനായി ഒരു ടോൾ ഫ്രീ, ബഹുഭാഷാ കോൺടാക്റ്റ് Centre (ടോൾ ഫ്രീ നമ്പർ: 14448) ലഭ്യമാണ്.
3. പരാതിക്കുള്ള കാരണങ്ങളും “സേവനത്തിലെ പോരായ്മ” എന്നതിന്റെ നിർവ്വചനവും
 - സാമ്പത്തിക നഷ്ടം ഉണ്ടായില്ലെങ്കിൽ പോലും, ഒരു നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന്റെ ഏതെങ്കിലും പ്രവർത്തിയിലൂടെയോ വീഴ്ചയിലൂടെയോ “സേവനത്തിലെ പോരായ്മ” മൂലം ഉപഭോക്താവിന് ദുരിതമുണ്ടാകുമ്പോൾ പരാതി നൽകാവുന്നതാണ്.
 - പരിഗണിക്കാൻ സാധിക്കാത്ത (maintainable അല്ലാത്ത) കാര്യങ്ങളുടെ ഒരു പട്ടിക ഈ പദ്ധതി നൽകുന്നു (ഉദാഹരണത്തിന്, വാണിജ്യപരമായ വിധി, ഔട്ട്സോഴ്സിംഗ് കരാർ തർക്കം, പൊതുവായ മാനേജ്മെന്റ് പരാതികൾ).
 - നിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുക, മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ അല്ലെങ്കിൽ വിശദീകരണങ്ങൾ തേടുക എന്ന തരത്തിലുള്ള പരാതികൾ സാധുവായ പരാതികളായി കണക്കാക്കില്ല.
4. പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള മുൻകൂർ വ്യവസ്ഥ
 - പരാതിക്കാരൻ ആദ്യം നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് രേഖാമൂലം ഒരു പരാതി നൽകണം.
 - നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനം പരാതി പൂർണ്ണമായോ ഭാഗികമായോ നിരസിക്കുകയോ, അല്ലെങ്കിൽ 30 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പ്രതികരിക്കാതിരിക്കുകയോ ചെയ്താൽ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകാൻ സാധിക്കും.
 - നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിൽ നിന്ന് മറുപടി ലഭിച്ച് ഒരു വർഷത്തിനുള്ളിലോ, മറുപടി ലഭിച്ചിട്ടില്ലെങ്കിൽ, നിയന്ത്രിത സ്ഥാപനത്തിന് പരാതി നൽകിയ തീയതി മുതൽ ഒരു വർഷവും 30 ദിവസത്തിനുള്ളിലോ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പരാതി നൽകണം.
5. ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗജന്യ പരിഹാരം
 - ഈ പദ്ധതി ഉപഭോക്താക്കൾക്ക് സൗജന്യമാണ്. ഫീസ് നൽകാതെ തന്നെ അവർക്ക് പരാതികൾ ഫയൽ ചെയ്യാം.
6. ടാക്കിംഗ്, രസീത് ലഭ്യത
 - പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള ഓട്ടോമാറ്റിക് രസീത് (acknowledgement).
 - പരാതിയുടെ നില തത്സമയം (real-time) ടാക്ക് ചെയ്യാനുള്ള സൗകര്യം.