

సమీక్షత ఓంబుడ్స్మన్ పథకం యొక్క ముఖ్య లక్షణాలు

1. “ఒక దేశం – ఒక Ombudsman (ఓంబుడ్స్మన్)” విధానం
 - ఈ పథకం అధికార పరిధి-తటస్థమైనది: భారతదేశం అంతటా ఉన్న వినియోగదారులు, నియంత్రిత సంస్థ యొక్క శాఖ/కార్యాలయం ఎక్కడ ఉన్నప్పటికీ, ఫిర్యాదులను నమోదు చేయవచ్చు.
2. ఏకైక ప్రవేశ కేంద్రం & పరిష్కారంలో సౌలభ్యం
 - ఏ భాషలోనైనా భౌతిక/ఈమెయిల్ ఫిర్యాదుల కోసం ఒక కేంద్రీకృత రసీదు మరియు ప్రాసెసింగ్ సెంటర్ (CRPC) ఏర్పాటు చేయబడింది. దేశవ్యాప్తంగా ఫిర్యాదులను నమోదు చేయడానికి ఒకే పోర్టల్ (CMS), ఒకే ఈమెయిల్, ఒకే చిరునామా ఉన్నాయి.
 - ఈ పథకం కింద ఆన్‌లైన్‌లో చేసే ఫిర్యాదులు పోర్టల్‌లో (<https://cms.rbi.org.in>) నమోదు చేయబడతాయి.
 - ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడంలో మార్గదర్శకత్వం కోసం టోల్-ఫ్రీ బహుళ-భాషా సంప్రదింపు కేంద్రం (టోల్ ఫ్రీ నెం: 14448) అందుబాటులో ఉంది.
3. ఫిర్యాదుకు ఆధారాలు & “సేవలో లోపం” నిర్వచనం
 - ఆర్థిక నష్టం లేనప్పటికీ, నియంత్రిత సంస్థ యొక్క చర్య లేదా లోపం కారణంగా “సేవలో లోపం” జరిగి, వినియోగదారుడు బాధపడితే ఫిర్యాదు దాఖలు చేయవచ్చు.
 - ఈ పథకం దేనిని విచారణార్హమైనదిగా పరిగణించకూడదు (ఉదాహరణకు, వాణిజ్య తీర్పు, టెట్‌సోర్నింగ్ ఒప్పంద వివాదం, సాధారణ నిర్వహణ ఫిర్యాదులు) అనే దాని గురించి మినహాయింపుల జాబితాను అందిస్తుంది.
 - సలహాలు ఇవ్వడం, మార్గదర్శకత్వం లేదా వివరణలు కోరడం వంటి స్వభావం ఉన్న ఫిర్యాదులు చెల్లుబాటు అయ్యే ఫిర్యాదులుగా పరిగణించబడవు.
4. ఫిర్యాదు దాఖలు చేయడానికి ముందస్తు షరతు
 - ఫిర్యాదుదారు మొదట నియంత్రిత సంస్థకు వ్రాతపూర్వక ఫిర్యాదు చేయాలి.
 - నియంత్రిత సంస్థ పూర్తిగా/పాక్షికంగా తిరస్కరించినా, లేదా 30 రోజుల్లోపు స్పందించకపోయినా, అప్పుడు ఓంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు విచారణార్హమైనది.
 - నియంత్రిత సంస్థ నుండి జవాబు అందిన ఒక సంవత్సరం లోపు, లేదా జవాబు రానట్లయితే, నియంత్రిత సంస్థకు ఫిర్యాదు చేసిన తేదీ నుండి ఒక సంవత్సరం మరియు 30 రోజుల లోపు ఓంబుడ్స్మన్ కు ఫిర్యాదు చేయాలి.
5. వినియోగదారులకు ఉచిత పరిష్కారం
 - ఈ పథకం వినియోగదారులకు ఉచితంగా లభిస్తుంది: వారు ఎలాంటి రుసుము చెల్లించకుండానే తమ సమస్యలను నమోదు చేయవచ్చు.
6. ట్రాకింగ్, రసీదు లభ్యత
 - ఫిర్యాదు నమోదు అయినందుకు ఆటోమేటిక్ రసీదు.
 - ఫిర్యాదు స్థితిని రియల్-టైమ్ లో ట్రాక్ చేసుకునే సౌకర్యం.