

## ଏକୀକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021ର ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତାଗୁଡ଼ିକ

ଆର୍ବିଆଇର ଏକୀକୃତ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2021 ମାନ୍ୟବର ପ୍ରଧାନମନ୍ତ୍ରୀ ଶ୍ରୀ ନରେନ୍ଦ୍ର ମୋଦିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଉଚ୍ଚଆଳ ମାଧ୍ୟମ ଜରିଆରେ 12 ନଭେମ୍ବର 2021ର ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଥିଲା ।

ଏହି ସ୍ଥିମ ଆର୍ବିଆଇ ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ବିଭିନ୍ନ ସେବାର ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ନିମନ୍ତ୍ରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଶମନ ବ୍ୟବସ୍ଥାକୁ ଦୃଢ଼ କରିବା ଉପରେ ଗୁରୁତ୍ବ ଦେଇଥାଏ ।

ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଦ୍ୟମାନ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନାଗୁଡ଼ିକ ଗୋଟିଏ ଏକକ ଯୋଜନାରେ ଏକୀକୃତ ହୋଇଛି ଯାହା ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ସେମାନଙ୍କ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ ପାଇବା ପାଇଁ ଗୋଟିଏ ଏକକ ମଞ୍ଚର ସ୍ଵର୍ଗିତା ପ୍ରଦାନ କରିବ:

- ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2006
- ଅଣ-ବ୍ୟାଙ୍କିଂ ବିଭୀତି କମ୍ପାନୀଗୁଡ଼ିକ ନିମନ୍ତ୍ରେ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2018;
- ଡିଜିଟାଲ ନେଣଦେଣ ନିମନ୍ତ୍ରେ ଲୋକପାଳ ଯୋଜନା, 2019;

ଏହି ଯୋଜନା ଆର୍ବିଆଇ ଲୋକପାଳ ବ୍ୟବସ୍ଥା ନ୍ୟାୟ କ୍ଷେତ୍ରକୁ ନିରପେକ୍ଷ ରଖୁଁ ‘ଗୋଟିଏ ଦେଶ ଗୋଟିଏ ଲୋକପାଳ’ ଆଭିମୁଖ୍ୟ ଗ୍ରହଣ କରିଥାଏ । ଏହି ଯୋଜନାର ମୁଖ୍ୟ ବୈଶିଷ୍ଟ୍ୟଗୁଡ଼ିକ ନିମ୍ନ ଅନୁଯାୟୀ ରହିଛି:

- ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ପାଇଁ ତାଙ୍କୁ କେଉଁ ଯୋଜନା ଚିହ୍ନଟ କରିବାକୁ ହେବ ଏହା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ପାଇଁ ଆଉ ଜରୁରୀ ହେବ ନାହିଁ ।
- ଏହି ଯୋଜନା ଏକ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବା ନିମନ୍ତ୍ରେ କାରଣ ଭାବରେ ‘ସେବାରେ ଅବହେଳା’କୁ କେତୋଟି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ବହିଷ୍କରଣ ସହିତ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରିଥାଏ । ଏହି କାରଣରୁ, “ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୂନରେ ତାଲିକାଭୁକ୍ତ ହୋଇଥିବା କାରଣ ଅଧୂନରେ ପରିସରଭୁକ୍ତ ମୁହଁଁ” କାରଣରୁ ଅଭିଯୋଗ ଆଉ ଖାରଜ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ ।
- ଏହି ଯୋଜନା ପ୍ରତ୍ୟେକ ଲୋକପାଳ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟର ନ୍ୟାୟ କ୍ଷେତ୍ରକୁ ସମାପ୍ତ କରିଛି ।
- ଆର୍ବିଆଇ, ଚଣ୍ଡିଗଢ଼ାରେ ଯେ କୌଣସି ଭାବରେ ବାସୁଦ୍ଵିକ ଏବଂ ଇମେଲ୍ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ଆଦ୍ୟ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ ନିମନ୍ତ୍ରେ ଏକ କେନ୍ଦ୍ରୀକୃତ ଗ୍ରହଣ ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟାକରଣ କେନ୍ଦ୍ର ସ୍ଥାପିତ ହୋଇଛି ।
- ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଉପସ୍ଥାପିତ କରିବାର ଦାୟିତ୍ବ ଏବଂ ସେହି ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ବିପକ୍ଷରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଦାଖଲ କରାଯାଉଥିବା ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପର୍କରେ ସୂଚନା ସଂଲଗ୍ନ କରିବା ଏକ ରାଷ୍ଟ୍ରୀୟ କ୍ଷେତ୍ର ବ୍ୟାଙ୍କ କିମ୍ବା ସାବୁଧ୍ୟରେ ଜଣେ ଜେନେରାଲ୍ ମ୍ୟାନେଜରଙ୍କ ରାଙ୍କର ମୁଖ୍ୟ ନୋଡ଼ାଲ ଅଧୂକାରୀଙ୍କ ଦାୟିତ୍ବ ହେବ ।
- ଯେଉଁ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକରେ କୌଣସି ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ବିପକ୍ଷରେ ସନ୍ତୋଷଜନକ ଏବଂ ସମୟାନୁକୂଳିତ ସୂଚନା/ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ସଂଲଗ୍ନ ନ କରିବା ନିମନ୍ତ୍ରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏକ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଛି ସେଠାରେ ଉତ୍କୁ ଅନୁଷ୍ଠାନର ନିବେଦନ କରିବା ପାଇଁ କୌଣସି ଅଧୂକାର ରହିବ ନାହିଁ ।

ଆର୍ବିଆଇର ଗ୍ରାହକ ଶିକ୍ଷା ଏବଂ ସୁରକ୍ଷା ବିଭାଗ ଦାୟିତ୍ବରେ ଥିବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶକ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୂନରେ ନିବେଦନକାରୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ ହେବେ ।

## କେହି ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ତଡ଼ାବଧାନଯୋଗ୍ୟ ନୁହେଁ?

ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୂନରେ ସେବାରେ ଅଭାବ ନିମନ୍ତେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଏହିସବୁ ପ୍ରସଙ୍ଗ ସଂଶୀଳନ ଥିବା କେତ୍ରରେ ତଡ଼ାବଧାନ କରାଯିବ ନାହିଁ:

(1) ଏହିସବୁ ପ୍ରସଙ୍ଗ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଥିବାରେ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୂନରେ ସେବାରେ ଅଭାବ ନିମନ୍ତେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ:

- ଗୋଟିଏ ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନର ବ୍ୟବସାୟିକ ବିଚାର/ ବ୍ୟବସାୟିକ ନିୟମିତ;
- ଗୋଟିଏ ବୁଦ୍ଧି ଆଭିନ୍ନ ପୋର୍ଟି ସହ ସମ୍ପର୍କରେ ଜଣେ ଭେଣ୍ଟି ଏବଂ ଗୋଟିଏ ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ବିବାଦ;
- ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ସିଧାସଳଖ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ସମ୍ମାଧନ କରାଯାଇନାହିଁ;
- ଗୋଟିଏ ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନର ପରିଚାଳନା କର୍ତ୍ତପକ୍ଷ କିମ୍ବା କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀଙ୍କ ବିପକ୍ଷରେ ସାଧାରଣ ଅଭିଯୋଗ;
- ଏକ ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ଏକ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରୁଥିବା କର୍ତ୍ତପକ୍ଷଙ୍କ ନିର୍ଦ୍ଦେଶ ଅନୁପାଳନରେ ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଦ୍ୱାରା କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆରମ୍ଭ କରାଯାଇଛି;
- ରିଜର୍ଟ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟମକ ପରିସର ମଧ୍ୟରେ ନ ଥିବା ଏକ ସେବା;
- ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନଗୁଡ଼ିକ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ବିବାଦ; ଏବଂ
- ଗୋଟିଏ ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନର କର୍ମଚାରୀ - ନିୟମିତ ସମ୍ପର୍କ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ କରୁଥିବା ଏକ ବିବାଦ ।

(2) ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୂନରେ ଗୋଟିଏ ଅଭିଯୋଗ ହୋଇପାରିବ ନାହିଁ ଯଦି:

- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏହି ଯୋଜନା ଅଧୂନରେ ଏକ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ନିମନ୍ତେ ଏକ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରଦାନ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ -
  - (i) ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଦ୍ୱାରା ଏହି ଅଭିଯୋଗ ପୂର୍ବରୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ଖାରଜ କରାଯାଇଛି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀମାନେ ଏହି ଉତ୍ତର ସହ ସମ୍ମାନ ହୋଇନାହାନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବାର 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପାଇନାହାନ୍ତି; ଏବଂ
  - (ii) ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତି ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନଠାରୀ ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରିବାର ଏକ ବର୍ଷ ମଧ୍ୟରେ କିମ୍ବା ଯେଉଁଠାରେ କୌଣସି ଉତ୍ତର ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇନାହିଁ ଅଭିଯୋଗ ତାରିଖର ଏକ ବର୍ଷ ଏବଂ 30 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଲୋକପାଳଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଛି ।
- ଏହି ଅଭିଯୋଗ ସେହି କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ପାଇଁ ନୁହେଁ ଯାହା ପୂର୍ବରୁ ଅଛି-
  - (i) ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ରହିଛି କିମ୍ବା ଜଣେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ ହୋଇଛି କିମ୍ବା ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀ କରାଯାଇଛି, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଅଧୂକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସହିତ କିମ୍ବା ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଗୋଟିଏ କିମ୍ବା ଅଧୂକ ପକ୍ଷଙ୍କଠାରୀ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ନୁହେଁ;
  - (ii) କୌଣସି ଅଦାଲତ, ଟ୍ରିବୁନାଲ୍ କିମ୍ବା ଆର୍ବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ମଞ୍ଚ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତପକ୍ଷଙ୍କଠାରୀ କର୍ତ୍ତପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ କିମ୍ବା ଯୋଗ୍ୟତା ଆଧାରରେ କାରବାର କରାଯାଇଛି, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଅଧୂକ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ/ ପକ୍ଷଙ୍କଠାରୀ ଗ୍ରହଣ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ନୁହେଁ;
- ଏହି ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନଜନକ କିମ୍ବା ତୁଳ୍ବ କିମ୍ବା ବିରକ୍ତିକର ପ୍ରକାରର ନୁହେଁ;
- ଏହିପରି ଦାବି ପାଇଁ ସାମିତତା ଅଧୂନିୟମ, 1963 ଅନୁଯାୟୀ ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ସାମିତତା ଅବଧୂ ସମାପ୍ତ ହେବା ପୂର୍ବରୁ ନିୟମିତ ଅନୁଷ୍ଠାନକୁ ଅଭିଯୋଗ କରାଯାଇଥିଲା;
- ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଯୋଜନାର ଧାରା 11 ରେ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନୁଯାୟୀ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି;

- এহি অভিযোগ অভিযোগকারীকে দ্বারা ব্যক্তিগত ভাবে কিম্বা জগৎ ওকিলকে ভিন্ন জগৎ অধৃষ্টিকৃত প্রতিনিধিক্ষেত্রে জরিআরে করায়াছিল যদি এহি ওকিল জগৎ পাইতে ব্যক্তি নুহান্তি ।  
বিধৃতি/1: উপধারা (2) (a)র উদ্দেশ্য নিম্নলিখিত, ‘লিখৃত অভিযোগ’ অন্য মাধ্যম জরিআরে অভিযোগগুଡ়িকু পামিল করিব যেজটারে গোটিএ অভিযোগ করিথৃবা সংক্রান্তরে প্রমাণ অভিযোগকারীকে দ্বারা উপস্থাপিত করায়াছিলপারিব।  
বিধৃতি/2: উপধারা (2)(b)(ii)র উদ্দেশ্য নিম্নলিখিত, সমান কার্য্যানুষ্ঠান প্রযুক্তির এক অভিযোগ গোটিএ অবালত কিম্বা ত্রিভুনাল নিকটরে অক্ষেত্রে রহিথৃবা কিম্বা নিষ্পত্তি হোলথৃবা অপরাধক শুণাণি কিম্বা কৌশল অপরাধক মামলারে আরম্ভ করায়াছিল পোলিষ অনুসন্ধানকু অন্তর্ভুক্ত করে নাছি ।

### **জগৎ গ্রাহক কিপরি অভিযোগ দাখল করিপারিবে?**

[Https://cms.rbi.org.in](https://cms.rbi.org.in) রে অনলাইনে অভিযোগ দাখল জারি রহিপারিব। এক সমর্পিত ইমেইল “[crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)” জরিআরে দাখল করায়াছিলপারিব কিম্বা রিজৰ্ভ ব্যাঙ্ক অফ ইণ্ডিয়া, 4র্থ মহলা, পেকুর 17, চট্টগ্রাম - 160017রে স্থাপিত ‘কেন্দ্রীকৃত গ্রাহণ এবং প্রক্রিয়াকরণ কেন্দ্র’ ঠারে এক বাস্তুবিক পক্ষতিরে দাখল করায়াছিলপারিব। এথুস্থিত, এক নিঃশুল্ক নম্বৰ - 14448 ( পূর্বাঞ্চল ৭টা ৩০মু ৫টা ১৫ ) স্থিত এক যোগাযোগ কেন্দ্র মধ্য হিন্দু, ইংলিশ এবং আঠটি আঞ্চলিক ভাষারে কার্য্যক্রম রহিছি এবং এহা প্রমাণক্রমে প্রমাণ ভারতীয় ভাষাকু পরিপৰাভুক্ত করিবা পাই পরিবর্ত্তিত হৈব।

এহি যোজনার এক নকল আরবিআর শেব্বত্যালতরে এবং প্রিম্য পোর্টাল (<https://cms.rbi.org.in>) রে উপলব্ধ। এহি ব্যাঙ্ক মধ্য এহাৰ প্রমাণ শাখারে একাকৃত লোকপাল যোজনা প্রদর্শিত কৰিছি।  
এহি যোজনা 12 নভেম্বৰ 2021ৰ লাগু করায়াছি।

অভিযোগ পরিচালনা প্রক্রিয়া, অভিযোগ পর্ম ইচ্যাদি পক্ষকরে অধৃক বিবরণী পাই, গ্রাহক শাখাগুড়িকরে প্রদর্শিত স্থিমত অনুসরণকৰিপারিন্তি ।