

हाउसिंग एंड अर्बन डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन लि.
सिटीजन चार्टर

1. कॉर्पोरेट विजन

"लोगों के जीवन को बेहतर बनाने के लिए संभावित पर्यावास विकास की प्रौन्नति करने वाली अग्रणी तकनीकी वित्तीय संस्था बनना"

2. कॉर्पोरेट मिशन

"जीवन की गुणवत्ता में वृद्धि के लिए सतत पर्यावास विकास को प्रोन्नत करना।"

3. अधिदेश

देश के गरीब एवं वंचित वर्गों की आवासीय जरूरतों को पूरा करने के लिए हडको का सामाजिक अधिदेश है। हडको द्वारा स्वीकृत रिहायशी इकाईयों का 95 प्रतिशत ईडब्ल्यूएस/एलआईजी श्रेणी के ग्राहकों का है। हडको इमदादी ब्याज दरों पर कमजोर वर्गों को ऋण सहायता प्रदान करता है तथा ग्राहकों की ऐसी श्रेणी के लिए विशेष परियोजनाएं चलाता है।

4. कारोबार एवं प्रदत्त सेवाओं का विवरण

हडको आवास और शहरी विकास के क्षेत्र में देश में अग्रणी तकनीकी वित्तीय संस्थान है। 1970 में अपनी स्थापना से ही हडको के प्रचालनों में कई गुना वृद्धि हुई है तथा भारत में हडको एक प्रमुख आवास एवं इंफ्रास्ट्रक्चर वित्तीय कंपनी के रूप में उभरा है। हडको द्वारा प्रदत्त सेवाओं में वित्तीय सेवाएं ऋण सहायता (सांस्थनिक वित्त, वैयक्तिक वित्त एवं सार्वजनिक जमाएं), तकनीकी एवं परामर्श सेवाएं, प्रशिक्षण एवं क्षमता निर्माण, रियल एस्टेट विकास, तथा प्रौद्योगिकी उत्थान शामिल हैं।

4.1 वित्तीय सेवाएं एवं ऋण सहायता

I. सेवाओं का प्रकार

हडको निम्नलिखित उद्देश्यों से अपने सांस्थनिक ग्राहकों – केन्द्रीय एवं सरकारी एजेंसियों, प्राइवेट एजेंसियों तथा गैरसरकारी संगठनों/माइक्रो वित्त संस्थानों को ऋण प्रदान करता है:

क) आवास

1. शहरी आवास
2. ग्रामीण आवास
3. स्टाफ किराया आवास
4. सहकारी आवास

5. मरम्मत एवं नवीनीकरण
6. स्लम उत्थान एवं पर्यावरण सुधार योजनाएं
7. शहरी आश्रयहीनों के लिए रैन बसेरा
8. कामकाजी महिला सामूहिक मालिकाना आवास
9. वाम्बे
10. आईएलसीएस

ख) इंफ्रास्ट्रक्चर

1. भूमि अधिग्रहण
2. एकीकृत भूमि अधिग्रहण एवं विकास
3. शहरी इंफ्रास्ट्रक्चर
4. जलापूर्ति एवं सफाई (सीवरेज एवं ड्रेनेज)
5. सामाजिक इंफ्रास्ट्रक्चर
6. ठोस कचरा प्रबंधन
7. पारिस्थितिकीय दृष्टि से इंफ्रास्ट्रक्चर
8. स्लम का पर्यावरणीय सुधार
9. व्यावसायिक इंफ्रास्ट्रक्चर
10. क्षेत्र विकास कार्यक्रम
11. परिवहन – सड़क, पुल, ट्रांसपोर्ट टर्मिनल, बंदरगाह एवं विमानपतन
12. टेलीकाम
13. औद्योगिक इंफ्रास्ट्रक्चर

सांविधिक अपेक्षाएं – सिटीजन चार्टर

ग) निर्मिति केन्द्रों की स्थापना हेतु इमदाद सहायता

घ) निर्माण सामग्री उद्योगों के लिए ऋण सहायता

II. वित्तपोषण की ब्याज दरें एवं शर्तें

हडको प्रतियोगी ब्याज दरों पर अपने ग्राहकों को ऋण प्रदान करता है। उच्च आय वर्गों को प्रदत्त उधार सुविधा की तुलना में आर्थिक रूप से कमजोर वर्गों के ग्राहकों के लिए ब्याज दरें कम रखी जाती हैं।

III. स्वीकृति एवं अवमुक्ति के लिए समयावधि मानक

(एजेंसी द्वारा सभी आवश्यक सूचना एवं दस्तावेज जमा करने के प्रति)

योजना का नाम	सेवा का प्रकार	समयावधि
आवास एवं इंफ्रास्ट्रक्चर	स्वीकृति पत्र जारी करना	12 सप्ताह तक
योजना	ऋण अवमुक्ति	2 सप्ताह तक

सांविधिक अपेक्षाएं – सिटीजन चार्टर

4.2 सार्वजनिक जमा योजना

हडको निवासी भारतीयों, गैर-निवासी भारतीयों (गैर-प्रत्यावर्तन आधार पर), अभिभावकों के माध्यम से अव्यस्कों, हिन्दु अविभाजित परिवारों (एचयूएफ), न्यासों, सहकारी समितियों, घरेलू कंपनियों आदि से सार्वजनिक जमा योजना (पीडीएस) के अंतर्गत जमाएं आमंत्रित करता है।

सार्वजनिक जमा योजना के अंतर्गत हडको की निम्नलिखित तीन जमा योजनाएं हैं :-

1. हडको रेगूलर प्लस-सावधि आय योजना
2. हडको मल्टीप्लायर प्लस-संचयी आय योजना
3. हडको केश सर्टिफिकेट-संचयी आय योजना

सार्वजनिक जमा योजना का विवरण हडको के संबंधित कार्यालयों से उपलब्ध है अथवा हडको की वेबसाइट www.hudco.org.in पर देखा जा सकता है।

4.3 तकनीकी एवं परामर्श सेवाएं

विभिन्न आवासीय एवं शहरी विकास परियोजनाओं के लिए हडको द्वारा अपने ग्राहकों को प्रदत्त तकनीकी सेवाओं में निम्नलिखित शामिल हैं:-

1. डिजाइन एवं विकास सेवाएं
2. सिविल इंजीनियरिंग सेवाएं
3. व्यवहार्यता अध्ययन एवं परियोजना की रूपरेखा बनाना

4. लागत प्रभावी एवं आपदा प्रतिरोधी प्रौद्योगिकी

उपरोक्त तकनीकी सेवाएं हडको से वित्तीय सहायता के इच्छुक सांस्थनिक ग्राहकों को अथवा विशिष्ट परामर्श कार्य के रूप में प्रदान की जाती हैं।

सांविधिक अपेक्षाएं – सिटीजन चार्टर

4.4 प्रशिक्षण एवं क्षमता निर्माण सेवाएं

हडको का मानव बसाव प्रबंध संस्थान (एचएसएमआई) आवास, मानव बसाव प्रबंधन, शहरी विकास इंफ्रास्ट्रक्चर, शहरी गरीबी उन्मूलन एवं शहरी शासन से संबंधित विभिन्न मुद्दों पर हडको के ग्राहकों को प्रशिक्षण प्रदान करता रहा है। हडको ने विगत में इससे भी अधिक लोगों को प्रशिक्षण दिया है।

अनौपचारिक क्षेत्र के लिए तृणमूल स्तर पर प्रशिक्षण केन्द्र के रूप में हडको द्वारा स्थापित हैबीटेट पोलीटेक मास्टर शिल्पकारों तथा कारीगरों के लिए प्रशिक्षण कार्यक्रमों के द्वारा लागत प्रभावी प्रौद्योगिकी के प्रचार-प्रसार से जुड़ा है।

4.5 रियल एस्टेट विकास

हडको द्वारा गुणवत्ता उत्कृष्टता की नवीनतम रियल एस्टेट विकास परियोजनाएं चलायी जाती हैं। शहरी रोजगार एवं गरीबी उपशमन मंत्रालय द्वारा एंड्रजगंज (हडको प्लेस) तथा भीकाजी कामा प्लेस (हडको विशाला, हडको त्रिकुट तथा अगस्त क्रांति भवन) आवंटित भूमि पर मंत्रालय की ओर से विकास परियोजनाएं हैं। हडको द्वारा 'संसाधन के रूप में भूमि' के विचार को प्रदर्शन परियोजनाओं के रूप में शुरू किया गया है।

4.6 प्रौद्योगिकी प्रोन्नति

हडको ने देश में लागत प्रभावी एवं आपदा प्रतिरोधी प्रौद्योगिकी की प्रोन्नति में साधक की भूमिका निभायी है। हडको निम्नलिखित के द्वारा प्रौद्योगिकी को प्रोन्नत करता है :

1. निर्मिति केन्द्रों की स्थापना एवं प्रोन्नति ।
2. निर्माण सामग्री उद्योगों को वित्तीय एवं तकनीकी सहायता प्रदान करना।

5. ग्राहकों/नागरिकों से अपेक्षाएं

1. संबंधित योजना के सूचना ब्रोशियोर तथा आवेदन फार्म में सूचीबद्ध दस्तावेजों के साथ विधिवत भरा हुआ आवेदन फार्म प्रस्तुत करना।
2. योजना की स्वीकृति के बाद हडको के मार्गनिर्देशों के अनुसार ऋण के लिए सिक्योरिटी प्रदान करना।
3. ऋण किस्त जारी करने से पहले अनिवार्य दस्तावेज संबंधी कार्य करना तथा कानूनी एवं सांविधिक अनुपालन पूरा करना।
4. अपने वास्तविक कर्तव्यों को पूरा करने में स्टाफ को सभी सहायता एवं सहयोग प्रदान करना।
5. यह सुनिश्चित करना कि धनराशि का उपयोग उसी उद्देश्य के लिए किया गया है जिसके लिए उसे स्वीकृत किया गया है।
6. दलालों अथवा मध्यस्थों से संपर्क नहीं करना।
7. आवंटन के नियमों एवं शर्तों के प्रति सख्ती से पालन करना तथा संपत्ति का समुचित रखरखाव करना।
8. इस चार्टर में और सुधार के लिए आपके सुझाव आमंत्रित हैं।

सांविधिक अपेक्षाएं – सिटीजन चार्टर

6. पारदर्शिता

हडको परियोजनाओं की स्थिति और कार्रवाई के संबंध में अपने प्रचालनों एवं प्रक्रियाओं के स्पष्टीकरण के संबंध में पारदर्शिता पर विश्वास करता है और उसे लागू करता है तथा हडको के संबंधित कार्यालयों से सभी सम्मानित ग्राहक सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं।

7. मार्गनिर्देश एवं सार्वजनिक परामर्श

हडको द्वारा प्रदत्त विभिन्न योजनाओं एवं सेवाओं पर किसी भी प्रकार के मार्गनिर्देश एवं परामर्श के लिए ग्राहक एवं नागरिक कॉर्पोरेट कार्यालय, स्थानीय मुख्यालय अथवा क्षेत्रीय कार्यालयों से संपर्क कर सकते हैं।

8. सक्षमता

हडको अपने ग्राहकों को अपने उत्पादों और सेवाओं की सक्षम, समयबद्ध तथा प्रभावी आपूर्ति के लिए प्रतिबद्ध है। अपने ग्राहकों को ग्राहक अनुकूल तथा मूल्यवान सेवाएं प्रदान करने के लिए हडको द्वारा समुचित कार्य संहिता एवं कार्य निष्पादन मानक अपनाए गए हैं।

9. कार्यसमय

कार्यालय का कार्य समय प्रातः 9.30 से सायं 6.00 बजे तक है और मध्यांतर समय दोपहर 1.30 से 2.00 बजे तक है। कार्यालय समय के दौरान किसी भी समय कार्यालयों से संपर्क कर सकते हैं। हडको कार्यालय प्रत्येक सप्ताह (भारत सरकार के राजपत्रित अवकाशों पर बन्द) सोमवार से शुक्रवार तक खुले हैं।

10. आवेदन फार्म

आवेदन फार्म क्षेत्रीय कार्यालय एवं कॉपोरेट कार्यालय में उपलब्ध हैं। आवेदन फार्म कार्यदिवसों के दौरान कार्यसमय में हडको कार्यालय से प्राप्त कर सकते हैं।

11. हडको प्रतिबद्धता

सिटीजन चार्टर ग्राहक के प्रति हडको की प्रतिबद्धता को उजागर करता है, चूंकि वह संगठन के अस्तित्व की बुनियाद है।

1. सभी स्तरों पर सक्षम पारदर्शी, जवाबदेह तथा लागत प्रभावी संगठन को सुनिश्चित करता है।
2. प्रक्रिया पारदर्शी ढंग से तथा ग्राहक के साथ-साथ राष्ट्र के सर्वोत्तम हित में तथा पूरी सत्यनिष्ठा, यथासंभव मानकों एवं समुचित पर्यवेक्षण को सुनिश्चित करते हुए परियोजनाओं/योजनाओं को अनुमोदित एवं स्वीकृत करता है।
3. जहां तक संशोधन अनुमति देते हैं धनराशि के लिए मूल्य के सिद्धान्त की गारंटी देना।
4. डाटा बेस संकलित करना तथा ग्राहकों को तीव्र सूचना प्रदान करना।
5. स्टाफ द्वारा सत्यनिष्ठा तथा निष्पक्षता के प्रति सम्पूर्ण प्रतिबद्ध शिष्टाचारयुक्त एवं मददगार सेवाएं प्रदान करना।
6. किसी भी गलती के लिए स्पष्टीकरण सहित तुरंत माफी मांगना तथा संभावित समाधान सुझाना।
7. बढ़िया सेवाएं सुनिश्चित करने के लिए यथा आवश्यक विद्यमान नीतियों को संशोधित करना तथा नई नीति बनाना।
8. समुचित शिकायत रिकॉडिंग तथा मॉनिटरिंग सिस्टम के साथ तेजी से ग्राहक सेवा के लिए कार्यालय के व्यापक विस्तार वाले नेटवर्क प्रदान करने के द्वारा ग्राहकों को समय पर तेजी से तथा सक्षम सेवाएं सुनिश्चित करना।
9. यह सुनिश्चित करना कि ग्राहकों से कार्य व्यवहार करने वाले सभी व्यक्ति शिष्टाचार पूर्वक व्यवहार करेंगे।
10. निम्नलिखित के द्वारा गुणवत्ता सेवाएं प्रदान करना।
 1. प्रस्ताव की प्राप्ति के 15 दिनों के अन्दर पावती जारी करना।

2. सभी प्रस्तावों का समयबद्ध मूल्यांकन। विलम्ब की स्थिति में कारण सहित सूचित करना।
3. विभिन्न विभागों में अधिकारियों के नाम सहित उनके पदनाम, टेलीफोन नं. तथा स्थान को प्रदर्शित करना।
11. सभी कार्यालयों से ऋण एवं सेवाओं से संबंधी ब्रोशयोर उपलब्ध होंगे।
12. लेखा परीक्षित वित्तीय विवरण के साथ वार्षिक रिपोर्ट वित्तीय वर्ष के समापन के 9 महीने के अन्दर प्रकाशित करना तथा उसी दौरान उसे सार्वजनिक करना।
13. शेयर होल्डरों द्वारा उसके अनुमोदन की तारीख से महीने ।
14. कॉर्पोरेट एवं क्षेत्रीय कार्यालयों में सूचना कियोस्क/केन्द्र उपलब्ध होंगे, जो सूचना एवं सुविधा केन्द्रों (आईएफसी) के रूप में भी कार्य करेंगे।

12. शिकायत निवारण व्यवस्था एवं उसकी पहुंच

हडको के ग्राहक हडको द्वारा प्रदत्त सेवाओं के संबंध में शिकायतों के लिए हडको क्षेत्रीय कार्यालयों में संबंधित क्षेत्रीय प्रमुखों से संपर्क कर सकते हैं।

कार्यकारी प्रमुखों के नाम एवं टेलीफोन नं.

सेवाओं और परियोजनाओं के लिए उनके कार्यक्षेत्र के अंतर्गत असफलता की स्थिति में कॉर्पोरेट कार्यालय में संबंधित कार्यकारी विभागाध्यक्षों को अपना प्रतिनिधित्व प्रस्तुत किया जा सकता है। विभागाध्यक्षों में निम्न शामिल हैं -

1. वरिष्ठ कार्यकारी निदेशक (प्रचालन) – आवास और इंफ्रास्ट्रक्चर योजनाओं से संबंधित शिकायतों के लिए।
2. कार्यकारी निदेशक (निर्माण और परामर्श) – निर्माण और परामर्श सेवाओं से संबंधित शिकायतों के लिए।
3. कार्यकारी निदेशक (संसाधन जुटाव) – बॉण्ड सेवा तथा सार्वजनिक जमा योजनाओं से संबंधित शिकायतों के लिए।
4. मुख्य सतर्कता अधिकारी – किसी भी प्रकार की शिकायतों के लिए

यदि प्रतिउत्तर संतोषजनक नहीं है तो शिकायतें हडको के कार्यकारी निदेशकों अथवा हडको के सीएमडी से की जा सकती हैं।