

हडको की शिकायत निवारण प्रक्रिया

नीति

- हडको के पास प्रत्येक कार्यालय में शिकायतों को प्राप्त करने, पंजीकृत करने और निपटाने के लिए एक उपयुक्त शिकायत निवारण तंत्र प्रणाली और प्रक्रिया है।

शिकायत प्रक्रिया

- शिकायतें व्यक्तिगत रूप से (पावती व्यक्तिगत रूप से ली जा सकती है) या डाक द्वारा (प्रक्रिया के अनुसार उत्तर भेजा जाएगा) या ई-मेल द्वारा (जिसका उत्तर ई-मेल और/या डाक द्वारा दिया जाएगा) की जा सकती हैं।
- यदि किसी ग्राहक से लिखित में शिकायत प्राप्त हुई है, तो हडको उसे एक सप्ताह के भीतर पावती/प्रतिक्रिया भेजने का प्रयास करेगा।
- शिकायत क्षेत्रीय कार्यालय या कॉर्पोरेट कार्यालय में की जानी चाहिए। हडको में शिकायत निवारण के लिए जिन अधिकारियों से संपर्क किया जा सकता है, उनकी सूची अनुलग्नक-1 में दिए गए “हडको के शिकायत निवारण तंत्र के लिए किससे संपर्क करें” में देखी जा सकती है।
- शिकायत लिखित रूप में होनी चाहिए, जिसमें मुद्दे का विवरण हो तथा कोई संदर्भ भी हो जिससे उस मुद्दे का पता लगाने में मदद मिल सके जिस पर शिकायत की जा रही है, पूरा संपर्क पता, टेलीफोन नंबर, ई-मेल आदि दिया जाना चाहिए।
- पावती में उस अधिकारी का नाम और पदनाम शामिल होना चाहिए जो शिकायत से निपटेगा। यदि शिकायत हडको के नामित टेलीफोन हेल्पडेस्क या ग्राहक सेवा नंबर पर फोन पर भेजी जाती है, तो ग्राहक को शिकायत संदर्भ संख्या प्रदान की जाएगी और उचित समय के भीतर प्रगति के बारे में सूचित किया जाएगा।
- एक सप्ताह के भीतर पावती तथा एक माह के भीतर निवारण।
- मामले की जांच करने के बाद, हडको ग्राहक को अपना अंतिम जवाब भेजेगा या बताएगा कि उसे जवाब देने के लिए अधिक समय क्यों चाहिए और शिकायत प्राप्त होने के एक महीने के भीतर ऐसा करने का प्रयास करेगा और उसे सूचित किया जाना चाहिए कि यदि वह अभी भी संतुष्ट नहीं है तो उसे अपनी शिकायत को आगे कैसे ले जाना है।
- यदि ग्राहक परिणाम से संतुष्ट नहीं है, तो वह अगले स्तर के अधिकारी से संपर्क कर सकता है।
- हडको का स्टाफ ग्राहक के किसी भी प्रश्न का उत्तर देने में सहायता करेगा।

टिप्पणी:

- भारत सरकार के लोक शिकायत पोर्टल पर भी शिकायतें दर्ज की जा सकती हैं। प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग द्वारा हडको की वेबसाइट को इस बाहरी लिंक www.pgportal.gov.in से जोड़ा गया है।

हडको के शिकायत निवारण तंत्र (एस्केलेशन मैट्रिक्स) के लिए किससे संपर्क करें

स्तर 1: प्रश्न प्रस्तुत करना

निम्नलिखित विवरण के अनुसार संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय में नामित ग्राहक संबंध अधिकारी (सीआरओ) से प्रश्न पूछा जा सकता है: -

क्र. स.	क्षेत्रीय कार्यालय	सीआरओ का नाम (सुश्री/श्री)	सीआरओ का पदनाम	टेलीफोन/फैक्स			ईमेल आईडी
				टेलीफोन नंबर	मोबाइल नंबर	फैक्स	
1	अहमदाबाद	स्वाति दासानी	एजीएम(ए)	079-26580684	9898376258	079-26580804	swati1970@hudco.org
2	बेंगलुरु	प्रभा उन्नीकृष्णन	जेजीएम(एल)	080-25587014	9611177443	080-25598748	prabhaunnikrishnan@hudco.org.in
3	भोपाल	आनंद सोनी	जेजीएम (एफ)	0755-2763542	9826130307	0755-2763526	anandsoni@hudco.org
4	भुवनेश्वर	दयानिधि पटनायक	एजीएम(ए)	0674-2531749	9437023314	0674-2534906	dayanidhipattanaik@hudco.org.in
5	चंडीगढ़	कंवलजीत कौर	एजीएम(ए)	0172-2648952	9417925019	0172-2648955	kanwaljeetkaur@hudco.org.in
6	चेन्नई	ए उमा	जेजीएम (आईटी)	044-28413141	9841571196	044-28589746	auma@hudco.org
7	देहरादून	बलराम सिंह चौहान	एसएम (आईटी)	0135-2748405	9917632702	0135-2748290	balramsinghchauhan@hudco.org.in
8	दीमापुर	रोलिस सेमा	जेजीएम (एल)	03862-224323	9436601349	03862-224323	rolicesema@hudco.org.in
9	गुवाहाटी	धरित्री मेधी	प्रबंधक (एफ)	0361-2339148	9864134159	0361-2339150	haritrimedhi@hudco.org.in
10	हैदराबाद	टी चंद्र शेखर रेड्डी	जेजीएम(पी)	040-23210804/ 23232572	9490725595	040-23243938	tcs_reddy@hudco.org
11	जयपुर	राजकुमार लावारिया	वरिष्ठ प्रबंधक (ए)	0141-2740158	9887859496	0141- 2740702/2744883	rajkumarlawaria@hudco.org.in
12	जम्मू	पूर्णिमा भट्ट	उप प्रबंधक (ए)	0191-2474355	9419123434	0191-2473640	pujnimabhat@hudco.org.in
13	कोलकाता	सुभाजीत मजूमदार	वरिष्ठ प्रबंधक (एस)	033-23586141	8240735054	033-23585514	subhajitmajumdar@hudco.org.in
14	लखनऊ	संजय कुमार	जेजीएम(पी)	0522-2721571	9415196810	0522-2720841	sanjaykumar@hudco.org
15	मुंबई	प्रगति आर जाधव	एजीएम(आईटी)	022-22690080-81	9224601570	022-22690086	pragati@hudco.org
16	पटना	सतीश कुमार सिन्हा	जेजीएम(पी)	0612-2234994	9264438825	0612-2221886	skcinha@hudco.org
17	रायपुर	विलास सी. सतपुते	डीजीएम (आईटी)	0771-2427796	9753459610	0771-2422023	vilassatpute@hudco.org.in
18	रांची	सुरेन्द्र कुमार सिंह	डीजीएम(पी)	0651-2241238	9334734466	0651-2241236	surendrakumarsingh@hudco.org.in
19	तिरुवनंतपुरम	वेणुगोपाल पी	डीजीएम(पी)	0471-2339742-44 और 2339746-47	9495837228	0471-2329006	venugopalp@hudco.org.in
20	विजयवाड़ा	कतुला विजय कुमार	जेजीएम(पी)	0866-2493306	9100955296	0866-2493308	kattulavijayakumar@hudco.org.in

स्तर 2: यदि प्रश्न का समाधान नहीं हुआ तो वृद्धि

यदि स्तर 1 के अनुसार चैनल से सतोषजनक उत्तर प्राप्त नहीं होता है, तो प्रश्न को निम्नलिखित अधिकारियों तक बढ़ाया जा सकता है:-

क्र.सं.	क्षेत्रीय कार्यालय	सीआरओ का नाम (सत्री/श्री)	पद का नाम	टेलीफोन/फैक्स			ईमेल आईडी
				टेलीफोन नंबर	मोबाइल नंबर	फैक्स	
1	अहमदाबाद	विमल कुमार शर्मा	आर. सी.	079-26582787	9227884424	079-26580804	vimalsharma@hudco.org
2	बेंगलूरु	ए. शिव शंकर	आर. सी.	080-255582602	9486177430	080-25598748	sivasankar@hudco.org
3	भोपाल	डॉ. त्रिप्ति एम. दीक्षित	आर.सी.	0755-4272077	7898921821	0755-2763526	tripti@hudco.org
4	भुवनेश्वर	राम प्रसाद नायक	आर.सी.-	0771-2427796	8712608057	0771-2422023	rampnaik@hudco.org
5	चंडीगढ़	नीरज सेठी	आर. सी.	0172-2648952	9810450516	0172-2648955	neerajsethi@hudco.org
6	चेन्नई	वी टी सब्रमण्यन	ईडी (पी)	022-22690080	8435800600	022-22690086	vts@hudco.org
7	देहरादून	संजय भागव	आर. सी.	0135-2748405	9897813920	0135-2748290	sanjaybhargava@hudco.org.in
8	दीमापुर	एम निशिकांत सिंह	आर. सी.	03862-224365	9436022712	03862-231010	mnsingh@hudco.org.in
9	गुवाहाटी	प्रशांत कुमार कोनवार	आर. सी.	0361-2339148	9612002154	0361-2339148	prasantakumar@hudco.org
10	हैदराबाद	पी सुभाष रेड्डी	आर. सी.	040-23231297	9449861994	040-23243938	subhasreddy@hudco.org
11	जयपुर	एस के भटनागर	आर. सी.	0141-2740874	9829568689	141-2740702/ 2744883	jro@hudco.org
12	जम्मू	डॉ० दीपक बंसल	आर. सी.	0191-2474355	9871592418	0172-2648955	deepak@hudco.org
13	कोलकाता	देवेश चक्रवर्ती	आर.सी.	033-23580780	9836444872	033-23585514	c_debesh@hudco.org
14	लखनऊ	नरेश कुमार	आर.सी.-	0522-2720731	9910802842	0522-2720841	nareshkumar@hudco.org
15	मुंबई	मुरली के जामी	आर. सी.	022-22690080-81	9437140680	022-22690086	mkjami@hudco.org
16	पटना	एस आर रेड्डी	आर. सी.	0612-2234994	9908006529	0612-2234994	srreddy1972@hudco.org
17	रायपुर	हितेश बोराड	आर.सी.-	0771-2427796	9810416126	0771-2422023	hitesh@hudco.org
18	रांची	मधुकर उगोमगे	आर.सी.-	0674-2531749	9893203918	0674-2534906	madhukar@hudco.org
19	तिरुवनंतपुरम	एस श्याम कुमार	आर.सी.	0471-2339742-45	9429898668	0471-2329006	sshyamkumar@hudco.org.in
20	विजयवाड़ा	बी एस ए मूर्ति	आर. सी.	0866-2493306	9100955290	0866-2493308	murthybsa@hudco.org

स्तर 3: कॉर्पोरेट कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारी के समक्ष शिकायत दर्ज कराना					
हमारे पास ग्राहक की समस्याओं की जांच करने और निष्पक्ष समाधान प्रदान करने के लिए एक शिकायत निवारण अधिकारी है, यदि प्रश्न को स्तर 2 के					
1	आर मुरुगेशन	011-24651880	9444951871		murugesan@hudco.org
स्तर 4: कॉर्पोरेट कार्यालय में शिकायत निवारण के लिए अपीलीय प्राधिकरण को अग्रसर करना					
1	श्री एम नागराज निदेशक (कॉर्पोरेट योजना)	011-24690478	9899731800		dcp@hudco.org
हाउसिंग एंड अर्बन डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन लिमिटेड, हुडको भवन, इंडिया हैबिटेड सेंटर, कोर 7 ए, लोधी रोड, नई दिल्ली-110003					
स्तर 5: गैर-बैंकिंग वित्तीय कंपनियों के विनियामक प्राधिकरण में उन्नयन - आरबीआई					
यदि ग्राहक अभी भी हमारे ग्राहक संबंध अधिकारियों के समाधान से असंतुष्ट हैं, तो वे आरबीआई के डीएनबीएस के क्षेत्रीय कार्यालय के प्रभारी					
महाप्रबंधक, पर्यवेक्षण विभाग (डीओएस), भारतीय रिजर्व बैंक, 6, संसद मार्ग, नई दिल्ली -110001 टेलीफोन नंबर: 011-23714456					