

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 (श्रीमती/सुश्री/श्री)	सीआरओ का पदनाम	टेलीफोन/फैक्स			ईमेल आईडी
				टेलीफोन नंबर	मोबाइल नंबर	फैक्स	
1	अहमदाबाद	विपुल जिनजुवाडिया	जे.जी.एम.(पी)	079-26582787, 079-26583488	9979936465	==	vipulzinzu@hudco.org
2	बेंगलुरु	प्रभा उन्नीकृष्णन	जे.जी.एम.(एल)	080- 25587009, 080-25587010	9611177443	==	prabhaunnikrishnan@hudco.org.in
3	भोपाल	अशोक पटेल	जे.जी.एम.(पी)	0755-2571359, 0755-4003456, 0755-2763542, 0755-2574090	9558814965	==	ashokpatel@hudco.org
4	भुवनेश्वर	फागु च. मुर्मू	एस.एम.(एस)	0674-2531749, 0674-2536287, 0674-2534906	7684877227	==	faguchmurmum@hudco.org.in
5	चंडीगढ़	कवलजीत कौर	ए.जी.एम.(ए)	0172-2648952, 0172-2648956	9417925019	0172-2648955	kanwaljeetkaur@hudco.org.in
6	चेन्नई	ए. उमा	जे.जी.एम. (आईटी)	044-28413141	9841571196	==	auma@hudco.org
7	दिल्ली-एनसीआर	उमेश प्रसाद	डी.एम.(एफ)	==	9810997210	==	umeshprasad@hudco.org.in
8	देहरादून	भावना	एस.एम.(एस)	0135-2748405, 0135-2740353, 0135-2972978	9814588595	==	bhawna@hudco.org.in
9	दीमापुर	रोलिस सेमा	जे.जी.एम. (एल)	03862-231010	9436601349	==	rolisesema@hudco.org.in
10	गुवाहाटी	धरित्री मेधी	प्रबंधक (एफ)	0361-3517272	9864134159	==	haritrimedhi@hudco.org.in
11	हैदराबाद	आशीष ए. गुंडाला	जे.जी.एम.(सीडी)	040- 23232572	7799559955	040-23243938	ashishgundala@hudco.org
12	जयपुर	राजकुमार लावारिया	वरिष्ठ प्रबंधक (ए)	0141-2740863	9887859496	0141-2740702	rajkumarlawaria@hudco.org.in
13	जम्मू	पूर्णमा भट्ट	उप प्रबंधक (ए)	0191-2474355	9419123434	0191-2473640	purnimabhat@hudco.org.in

स्तर 2: यदि प्रश्न का समाधान नहीं हुआ तो आगे अग्रसर करना

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

क्र.सं.	क्षेत्रीय कार्यालय	सीआरओ का नाम (श्रीमती/सुश्री/श्री)	पद का नाम	टेलीफोन/फैक्स			ईमेल आईडी
				टेलीफोन नंबर	मोबाइल नंबर	फैक्स	
1	अहमदाबाद	पी. सुभाष रेड्डी	आर. सी.	079-2658278, 079-26583488	9449861994	==	subhasreddy@hudco.org
2	बेंगलुरु	एस. गुरुदत्त	आर. सी.	080-25587009, 080-25587010	9998805570	==	gurudatt@hudco.org
3	भोपाल	शानूज गुप्ता	आर. सी.	0755-2571359, 0755-4003456, 0755-2763542, 0755-2574090	9810840410	==	shanuj@hudco.org
4	भुवनेश्वर	एस. के. पांडा	आर.सी. - आई/सी	0674-2531749, 0674-2536287, 0674-2534906	9437010602	==	sanjibpanda@hudco.org
5	चंडीगढ़	संजय भार्गव	आर. सी.	0172-2648952, 0172-2648956	9897813920	0172-2648955	sanjaybhargava@hudco.org.in
6	चेन्नई	वी. टी. सुब्रमण्यन	ई.डी. (पी)	044-28413141	8435800600	==	vts@hudco.org
7	दिल्ली	राजीव गर्ग	आर. सी.	==	7044080675	==	rajeevgarg@hudco.org
8	देहरादून	आकाश त्यागी	आर. सी.	0135-2748405, 0135-2740353, 0135-2972978	8954084567	==	akashtyagi@hudco.org
9	दीमापुर	एम. निशिकांत सिंह	आर. सी.	03862-231010	9436022712	==	mayanglambamnishikantasingh@hudco.org.in
10	गुवाहाटी	प्रशांत कुमार कुंअर	आर.सी. - आई/सी	0361-3517272	9612002154	==	prasantakumar@hudco.org
11	हैदराबाद	पी. वेंकटेश्वर रेड्डी	आर. सी.	040- 23232572	9440096085	040-23243938	pvreddy@hudco.org
12	जयपुर	एस.के. भटनागर	आर. सी.	0141-2740863	9829568689	0141-2740702	jro@hudco.org

13	जम्मु	डॉ० दीपक बंसल	आर. सी.	0191-2474355	9871592418	0191-2473640	deepak@hudco.org
14	कोलकाता	देवेश चक्रवर्ती	आर.सी. - आई/सी	033-23586141, 033-23587734, 033-23585514	9836444872	==	c_debesh@hudco.org
15	लखनऊ	अशोक कुमार लालवानी	आर.सी. - आई/सी	0522-2720804	9415789753	==	lalvani@hudco.org
16	मुंबई	मुरली के. जामी	आर. सी.	022-22690080, 022-22690081	9437140680	==	mkjami@hudco.org
17	पटना	कमल कुमार चौहान	आर. सी.	0612-2234994, 0612-2204432	8859106650	==	kkchauhan@hudco.org
18	रायपुर	डॉ० विवेक	आर.सी. - आई/सी	0771-2427796, 0771-4001908	9810505359	==	vivek@hudco.org
19	रांची	मधुकर डी. उगेमुगे	आर.सी. - आई/सी	0651-2241526	9893203918	0651-2241236	madhukar@hudco.org
20	तिरुवनंतपुरम	बी.टी.उमेश	आर. सी.	0471-2339742, 0471-2339743, 0471-2339744	9449861995	==	btumesh@hudco.org
21	विजयवाड़ा	बी.एस.ए. मूर्ति	आर. सी.	0866-2493306, 0866-2493307, 0866-2493308	9100955290	==	murthybsa@hudco.org

स्तर 2: यदि प्रश्न का समाधान नहीं हुआ तो आगे अग्रसर करना

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

क्र.सं.	क्षेत्रीय कार्यालय	सीआरओ का नाम (श्रीमती/सुश्री/श्री)	पद का नाम	टेलीफोन/फैक्स			ईमेल आईडी
				टेलीफोन नंबर	मोबाइल नंबर	फैक्स	
1	अहमदाबाद	पी. सुभाष रेड्डी	आर. सी.	079-2658278, 079-26583488	9449861994	==	subhasreddy@hudco.org
2	बेंगलुरु	एस. गुरुदत्त	आर. सी.	080-25587009, 080-25587010	9998805570	==	gurudatt@hudco.org
3	भोपाल	शानूज गुप्ता	आर. सी.	0755-2571359, 0755-4003456, 0755-2763542, 0755-2574090	9810840410	==	shanuj@hudco.org
4	भुवनेश्वर	एस. के. पांडा	आर.सी. - आई/सी	0674-2531749, 0674-2536287, 0674-2534906	9437010602	==	sanjibpanda@hudco.org
5	चंडीगढ़	संजय भार्गव	आर. सी.	0172-2648952, 0172-2648956	9897813920	0172-2648955	sanjaybhargava@hudco.org.in
6	चेन्नई	वी. टी. सुब्रमण्यन	ई.डी. (पी)	044-28413141	8435800600	==	vts@hudco.org
7	दिल्ली	राजीव गर्ग	आर. सी.	==	7044080675	==	rajeevgarg@hudco.org
8	देहरादून	आकाश त्यागी	आर. सी.	0135-2748405, 0135-2740353, 0135-2972978	8954084567	==	akashtyagi@hudco.org
9	दीमापुर	एम. निशिकांत सिंह	आर. सी.	03862-231010	9436022712	==	mayanglambamnishikantasingh@hudco.org.in
10	गुवाहाटी	प्रशांत कुमार कुंअर	आर.सी. - आई/सी	0361-3517272	9612002154	==	prasantakumar@hudco.org
11	हैदराबाद	पी. वेंकटेश्वर रेड्डी	आर. सी.	040- 23232572	9440096085	040-23243938	pvreddy@hudco.org
12	जयपुर	एस.के. भटनागर	आर. सी.	0141-2740863	9829568689	0141-2740702	jro@hudco.org

13	जम्मु	डॉ० दीपक बंसल	आर. सी.	0191-2474355	9871592418	0191-2473640	deepak@hudco.org
14	कोलकाता	देवेश चक्रवर्ती	आर.सी. - आई/सी	033-23586141, 033-23587734, 033-23585514	9836444872	==	c_debesh@hudco.org
15	लखनऊ	अशोक कुमार लालवानी	आर.सी. - आई/सी	0522-2720804	9415789753	==	lalvani@hudco.org
16	मुंबई	मुरली के. जामी	आर. सी.	022-22690080, 022-22690081	9437140680	==	mkjami@hudco.org
17	पटना	कमल कुमार चौहान	आर. सी.	0612-2234994, 0612-2204432	8859106650	==	kkchauhan@hudco.org
18	रायपुर	डॉ० विवेक	आर.सी. - आई/सी	0771-2427796, 0771-4001908	9810505359	==	vivek@hudco.org
19	रांची	मधुकर डी. उगेमुगे	आर.सी. - आई/सी	0651-2241526	9893203918	0651-2241236	madhukar@hudco.org
20	तिरुवनंतपुरम	बी.टी.उमेश	आर. सी.	0471-2339742, 0471-2339743, 0471-2339744	9449861995	==	btumesh@hudco.org
21	विजयवाड़ा	बी.एस.ए. मूर्ति	आर. सी.	0866-2493306, 0866-2493307, 0866-2493308	9100955290	==	murthybsa@hudco.org

14	कोलकाता	जयंत भट्टाचार्य	एस.एम. (आईटी)	033-23586141, 033-23587734, 033-23585514	9264438828	==	jbhattach@hudco.org
15	लखनऊ	संजय कुमार	जे.जी.एम.(पी)	0522-2720804	9415196810	==	sanjaykumar@hudco.org
16	मुंबई	प्रगति आर. जाधव	ए.जी.एम.(आईटी)	022-22690080, 022-22690081	9224601570	==	pragati@hudco.org
17	पटना	सतीश कुमार सिन्हा	जे.जी.एम.(पी)	0612-2234994, 0612-2204432	9264438825	==	sksinha@hudco.org
18	रायपुर	विलास सी. सतपुते	डी.जी.एम. (आईटी)	0771-2427796, 0771-4001908	9753459610	==	vilassatpute@hudco.org.in
19	रांची	सुरेन्द्र कुमार सिंह	डी.जी.एम.(पी)	0651-2241526	9334734466	0651-2241236	surendrakumar singh@hudco.org.in
20	तिरुवनंतपुरम	वेणुगोपाल पी.	डी.जी.एम.(पी)	0471-2339742, 0471-2339743, 0471-2339744	9495837228	==	venugopalp@hudco.org.in
21	विजयवाड़ा	कतुला विजय कुमार	जे.जी.एम.(पी)	0866-2493306, 0866-2493307, 0866-2493308	9100955296	==	kattulavijayakumar@hudco.org.in

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 अनुसार वांछित संतुष्टि के साथ हल नहीं किया गया है, तो शिकायत को कॉर्पोरेट कार्यालय में शिकायत निवारण अधिकारी के पास भेजा जा सकता है।					
1	श्री एस.के. सोलंकी	011-24651880	9958167722	==	sksolanki@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	011-24620745	dcp@hudco.org
हाउसिंग एंड अर्बन डेवलपमेंट कॉर्पोरेशन लिमिटेड, हडको 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 अधिकारी को अपील कर सकते हैं:					
महाप्रबंधक, पर्यवेक्षण विभाग (डीओएस), भारतीय रिजर्व बैंक, 6, संसद मार्ग, नई दिल्ली -110001 टेलीफोन नंबर: 011-23714456, 23325225					