



## उ०प्र० सहकारी ग्राम विकास बैंक लि०

प्रधान कार्यालय : 10, माल एवेन्यू, लखनऊ

परिपत्रांक- 2 / सर्त०-शिकायत / 2016-17

दिनांक: 03-04-17

समस्त शाखा प्रबन्धक,  
उत्तर प्रदेश सहकारी ग्राम विकास बैंक लि०,  
उत्तर प्रदेश।

नाबार्ड द्वारा अपने निरीक्षण रिपोर्ट में यह उल्लेख किया है कि उ०प्र० सहकारी ग्राम विकास बैंक लि०, लखनऊ की समस्त शाखाओं पर कृषकों/ग्राहकों की शिकायतों/परिवेदनाओं/सुझावों के निस्तारण हेतु कोई सुविधा नहीं है, साथ ही निरीक्षण रिपोर्ट में उक्त के सम्बन्ध में आवश्यक कार्यवाही/दिशा-निर्देश निर्गत किए जाने की अपेक्षा की गयी है।

अतः उक्त के क्रम में आपको निर्देशित किया जाता है कि अपनी शाखा पर एक ग्राहक सेवा/शिकायत/परिवेदना निवारण सेल का गठन करें तथा ऋणी सदस्यों/ग्राहकों की शिकायतों/परिवेदनाओं/सुझावों को प्राप्त करने के लिए शाखा के सुलभ-सुगम स्थान पर एक शिकायत/सुझाव पेटिका लगवायें तथा प्रतिदिन प्रातः स्वयं उस पेटिका से शिकायतों/परिवेदनाओं/सुझावों को निकालकर उन्हें इस हेतु तैयार की गयी पंजिका/रजिस्टर (जिसे परिवेदना निवारण रजिस्टर कहा जायेगा) पर अंकित कर उस शिकायत को पंजीकृत करेंगे एवं प्राप्त शिकायतों/परिवेदनाओं/सुझावों का त्वरित निस्तारण सुनिश्चित करेंगे। यह ध्यान रहे कि परिवेदनाओं का विलम्बतम 15 दिन के अन्दर सुनिश्चित किया जाय। यदि शिकायतों/परिवेदनाओं/सुझावों के निस्तारण में उक्तानुसार निर्धारित अवधि से अधिक समय लगता है तो उसका औचित्यपूर्ण कारण देते हुए सम्बन्धित को अवगत कराने के साथ कृत कार्यवाही से प्रधान कार्यालय को भी अवगत कराना सुनिश्चित किया जाए।

(आर०बी० गुप्ता)

मुख्य महाप्रबन्धक(प्रशा०)

प्रतिलिपि:-निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित-

1. समस्त मण्डलीय/जनपदीय पर्यवेक्षकों को इस निर्देश के साथ कि अपने अधीनस्थ मण्डल/जनपद की शाखाओं पर उपर्युक्त निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करायें।
2. उप महाप्रबन्धक(कम्प्यूटर), प्रधान कार्यालय, लखनऊ को वेब साइट पर अपलोड कराने हेतु।
3. निजी सचिव (प्रबन्ध निदेशक), प्रबन्ध निदेशक महोदय के अवलोकनार्थ।

मुख्य महाप्रबन्धक(प्रशा०)