

## ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତା : ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ-ଏକୀକୃତ ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ସ୍କିମ୍, 2021

ଏହି ସ୍କିମ୍ RBI ର ବର୍ତ୍ତମାନରେ ପ୍ରଚଳନ ଥିବା ତିନୋଟି ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ସ୍କିମ୍ କୁ ଏକୀକୃତ କରୁଛି, ଯଥା, (i) ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ସ୍କିମ୍, 2006; (ii) ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀଙ୍କ ପାଇଁ ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ସ୍କିମ୍, 2018; ଏବଂ ଡିଜିଟାଲ୍ ଗ୍ରାନ୍ତାକ୍ଷୟ ପାଇଁ ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ସ୍କିମ୍ 2019 । RBI ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଗୁଡ଼ିକ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା କୌଣସି ସେବାରେ ଅଭାବ ପରିଲକ୍ଷିତ ହେଲେ, ଉପଭୋକ୍ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ କ୍ରମେ ଏହି ସ୍କିମ୍ ମାଗଣାରେ ପ୍ରତିକାର ପ୍ରଦାନ କରିବ, ଯଦି ଆର୍ବିଆଇ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ କମ୍ପାନୀ ଉପଭୋକ୍ତା କରିଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ 30 ଦିନ ସମୟ ଅବଧି ଭିତରେ ତାଙ୍କର ସନ୍ତୁଷ୍ଟି ଅନୁସାରେ ସମାଧାନ ନ କରନ୍ତି କିମ୍ବା ତାହାର ଉତ୍ତର ନ ଦିଅନ୍ତି । RBI ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ପ୍ରକ୍ରିୟା ର ନ୍ୟାୟ ପରିସରକୁ ନିଶ୍ଚିତ କରି ଏହି ସ୍କିମ୍ “ ଗୋଟିଏ ଦେଶ ଗୋଟିଏ ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ” ଦୃଷ୍ଟିକୋଣ ଅନୁସରଣ କରୁଛି ।

### ମୁଖ୍ୟ ବିଶେଷତା:

- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ ଅଧିନିୟମ, 1934, ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ରେଗୁଲେସନ୍ ଅଧିନିୟମ 1949, ଏବଂ ପେମେଣ୍ଟ ଏଣ୍ଡ ସେଚେଲମେଣ୍ଟ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ଅଧିନିୟମ 2007 ଅନ୍ତର୍ଗତ ଭାରତରେ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା କଷ୍ଟମର ମାନକୁ ଦିଆଯାଉଥିବା ସେବା ପାଇଁ ଏହି ସ୍କିମ୍ ଲାଗୁ ରହିବ ।
- “ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା” କହିଲେ ବ୍ୟାଙ୍କ, ନନ୍-ବ୍ୟାଙ୍କିଙ୍ଗ୍ ଫାଇନାନ୍ସିଆଲ୍ କମ୍ପାନୀ କିମ୍ବା ସ୍କିମ୍ରେ ବ୍ୟାଖ୍ୟା କରାଯାଇଥିବା ଏକ ସିଷ୍ଟମ୍ ପାର୍ଟିସିପାଣ୍ଟକୁ ବୁଝାଇଥାଏ, କିମ୍ବା ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ କରାଯାଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ସଂସ୍ଥାକୁ ବୁଝାଇଥାଏ, ଏହି ସମୟ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଯେ ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ସ୍କିମ୍ ରୁ ବାହାର କରାଦିଆଯାଇ ନାହିଁ ।
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଏହି ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ନ୍ୟସ୍ତ କରିବା ପାଇଁ ଏହାର ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଫିସରଙ୍କୁ ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ଏବଂ ଡେପୁଟି ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତି ଦେଇ ପାରନ୍ତି ।
- ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ଏବଂ ଡେପୁଟି ଅନୁଦ୍ଵୟମାନ ଭାବରେ ନିଯୁକ୍ତି ଦେବା , ଆବଶ୍ୟକ ଯାହା ହେଉଥିବ, ଏକ କାଳୀନ ଭାବରେ ତିନି ବର୍ଷରୁ ଅଧିକ ଦିଆଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ ।
- ଏହି ସ୍କିମ୍ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଭିଯୋଗ ଅନୁଲୋଚନା କରିବାକୁ ହେଲେ (<https://cms.rbi.org.in>) ପୋର୍ଟାଲରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ପଞ୍ଜିକୃତ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ ହେବ । ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ ମୋଡ୍ ଏବଂ ଭୌତିକ ଫର୍ମରେ ଅଭିଯୋଗ, ପୋଷ୍ଟାଲ୍ ବିଭାଗ ଏବଂ ହାତ କୁ ହାତ ଦେବାକୁ ଥିବା ଅଭିଯୋଗ , ଯାଞ୍ଚ ଏବଂ ପ୍ରାରମ୍ଭିକ ପ୍ରଶାଳୀଭୁକ୍ତ କରଣ ପାଇଁ ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଥାପନ କରାଯାଇଥିବା କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରିସିପ୍ଟ୍ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ସେଣ୍ଟର୍ କୁ ଆଡ୍ରେସ୍ କରାଯିବ ଏବଂ ପଠାଯିବ ।
- ଅଭିଯୋଗ, ଯଦି ଭୌତିକ ଫର୍ମରେ ଜମା କରାଯିବ , ତାହା ଅଭିଯୋଗ କାରୀ କିମ୍ବା ତାଙ୍କ ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସ୍ଵାକ୍ଷର ହୋଇଥିବା ଆବଶ୍ୟକ ।
- ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବା ଫରମାଟ୍ ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗ ଇଲେକ୍ଟ୍ରୋନିକ୍ସ କିମ୍ବା ଭୌତିକ ରୂପରେ ଦିଆଯାଇପାରିବ ଏବଂ ଏ ସବୁ ସୂଚନା ରହିବ, ଯାହାକି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଧାର୍ଯ୍ୟ କରାଯାଇଥିବ ।
- ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ୍ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ସେଣ୍ଟର୍ (CRPC) ର ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣ ନିମ୍ନରେ ଦିଆହେଲା ।

**Email [crpc@rbi.org.in](mailto:crpc@rbi.org.in)**

ଯୋଗାଯୋଗ ଠିକଣା

ସେଣ୍ଟ୍ରାଲାଇଜଡ୍ ରିସିପ୍ଟ୍ ଏବଂ ପ୍ରୋସେସିଙ୍ଗ୍ ସେଣ୍ଟର୍ ,

ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କ ଅଫ୍ ଇଣ୍ଡିଆ,

4th ଫ୍ଲୋର, ସେକ୍ଟର 17,

ଚଣ୍ଡିଗଡ୍ – 160017

- ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମ / ତେପୁଟି ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଗୁଡ଼ିକର କଷ୍ଟମର ମାନକର ପ୍ରଦତ୍ତ ସେବାରେ ଅଭାବ ଜନିତ ଅଭିଯୋଗର ବିଚାର କରିବେ ।
- ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମ ବିଚାର ପାଇଁ ଅଣାଯାଉଥିବା ବିବାଦର କୌଣସି ଟଙ୍କା ପରିମାଣ ଗତ ସାମାଧାନିକ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ଯେଉଁଥିପାଇଁ ସେ ନ୍ୟାୟ କରିବେ । ଅବଶ୍ୟ, ଅଭିଯୋଗକାରୀ କୌଣସି କାରଣରୁ କ୍ଷତି ସହ୍ୟ କରିବାକୁ ପଡୁଥିଲେ, ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମ କ୍ଷମତା ରହିଛି ଯେ ସେ ଭାରତୀୟ ମୁଦ୍ରାରେ 20 ଲକ୍ଷ କ୍ଷତି ପୁରଣ ଦେଇ ପାରିବେ, ଏହାକୁ ଛାଡ଼ି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ସମୟ ନଷ୍ଟ ହୋଇ ଥିବାରୁ ଏବଂ ତାଙ୍କର ଖର୍ଚ୍ଚ ହୋଇଥିବା ଯୋଗୁଁ ଏବଂ ସେ ହଇରାଣ/ମାନସିକ ଭାବରେ କଷ୍ଟ ପାଇଥିବା ଯୋଗୁଁ ତାଙ୍କୁ ଭାରତୀୟ ମୁଦ୍ରାରେ 1 ଲକ୍ଷ କ୍ଷତି ପୁରଣ ଦେଇ ପାରିବେ ।
- ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମ ଯେତେବେଳେ କ୍ଷମତା ରହିଛି ଯେ ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ବିଚାର କରିପାରିବେ ଏବଂ ସମାଧାନ କରିପାରିବେ, ତେପୁଟି ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମ କ୍ଷମତା ରହିଛି ଯେ ସିମ୍ପଲ ଧାରା 10 ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆସୁଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ସିମ୍ପଲ ଧାରା 14 ଅନ୍ତର୍ଗତ ସମାଧାନ କରାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିପାରିବେ ।
- ଯଦି ଜଣେ କଷ୍ଟମର କୌଣସି ଅଧିକାର କିମ୍ବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ତୃପ୍ତି ଯୋଗୁଁ ନ୍ୟାୟ ସେବା ପ୍ରାପ୍ତରେ ବଞ୍ଚିତ ହୁଅନ୍ତି, ତେବେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ଜରିଆରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ ।
- ନିମ୍ନଲିଖିତ ବିଷୟରେ ସଂପୃକ୍ତ ଥିଲେ, ଏହି ସିମ୍ପଲ ଅନ୍ତର୍ଗତ ସେବାରେ ଅଭାବ ଯୋଗୁଁ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରା ଯାଇପାରିବ ନାହିଁ:
  - o ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ବାଣିଜ୍ୟଗତ ନ୍ୟାୟ ବିଚାର/ବାଣିଜ୍ୟ ଗତ ନିଷ୍ପତ୍ତି
  - o ଆଉଟ୍ ସୋର୍ସିଙ୍ଗ୍ କମ୍ପ୍ୟୁଟର୍ ସଂପର୍କରେ ଭେଣ୍ଡର୍ ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଭିତରେ ବିବାଦ
  - o କୌଣସି ଆପତ୍ତି ଯାହାକି ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମକୁ ସିଧା ସଳଖ ଭାବରେ ଆଡ୍ରେସ୍ କରାଯାଇ ନାହିଁ
  - o ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ପରିଚାଳନା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ କିମ୍ବା ଏକ୍ସକ୍ୟୁଟିଭ୍ କ୍ଷମତାରେ ସାଧାରଣ ଆପତ୍ତି
  - o ଏକ ବିବାଦ ଯେଉଁଥିରେ ବୈଧାନିକ କିମ୍ବା ଆଇନ୍ ଅନୁଯାୟୀ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଅର୍ଡର ମୁତାବକ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରିଛନ୍ତି
  - o ସେବା ଯାହାକି ରିଜର୍ଭ ବ୍ୟାଙ୍କର ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ପରିସର ଭିତରେ ନୁହେଁ
  - o ବିବାଦ ଯାହାକି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା; ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାର ନିୟୁକ୍ତ ଏବଂ ନିୟୁକ୍ତକାରୀ ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ସଂପର୍କ ଜନିତ ବିବାଦ ହୋଇଥିବ
- ଅଭିଯୋଗ ଏହି ସିମ୍ପଲ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଆସିବ ନାହିଁ ଯଦି :
  1. ଅଭିଯୋଗକାରୀ, ଏହି ସିମ୍ପଲ ଅନ୍ତର୍ଗତ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ପୂର୍ବରୁ ସଂପୃକ୍ତ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ ଏକ ଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ କରିଥିଲେ ଏବଂ
    - o ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗକୁ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଆଂଶିକ ଭାବରେ ଖାରଜ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଦିଆଯାଇଥିବା ଉତ୍ତରରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି; କିମ୍ବା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର 30 ଦିନ ଭିତରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ କୌଣସି ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ କରି ନାହାଁନ୍ତି; ଏବଂ
    - o ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଅଭିଯୋଗ ର ଉତ୍ତର ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର ଏକ ବର୍ଷ ପରେ କିମ୍ବା ଏକ ବର୍ଷ ଭିତରେ ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତ ନ କରିବାର ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବାର 30 ଦିନ ହୋଇଯିବାର, ଏକ ବର୍ଷ ଭିତରେ ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମକୁ ଅଭିଯୋଗ କରା ହୋଇଛି
  2. ଅଭିଯୋଗ ସମାନ ପଦକ୍ଷେପ ଯୋଗୁଁ ହୋଇ ନଥିବ, ଯାହାକି-
    - o ଯାହାକି ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମ ନିକଟରେ ବିଚାରାଧୀନ ଥିବ କିମ୍ବା ଅନୁଭବମାଧ୍ୟମ ଦ୍ଵାରା ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଭାବରେ ସମାଧାନ ହୋଇଥିବ କିମ୍ବା ବିଚାର କରାଯାଇଥିବ କିମ୍ବା ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇ ନଥିବ କିମ୍ବା ତା ସହିତ ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ହୋଇଥିବେ କିମ୍ବା ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ପାର୍ଟି ସଂପୃକ୍ତ ଥିବେ
    - o କୌଣସି କୋର୍ଟ କିମ୍ବା ଟ୍ରିବୁନାଲ କିମ୍ବା ଆରବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷରେ ବିଚାରାଧୀନ ଅଛି କିମ୍ବା କୌଣସି କୋର୍ଟ କିମ୍ବା ଟ୍ରିବୁନାଲ କିମ୍ବା ଆରବିଟ୍ରେଟର କିମ୍ବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି ଫୋରମ୍ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ କ୍ଷମତା ଦ୍ଵାରା ନ୍ୟାୟ ସଂଗତ ଭାବରେ ସମାଧାନ କରାଯାଇଛି କିମ୍ବା ବିଚାର କରାଯାଇଛି, ସମାନ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କଠାରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ହୋଇଥାଇ କିମ୍ବା ହୋଇ ନଥାଇ କିମ୍ବା ତା ସହିତ ଏକ କିମ୍ବା ଏକାଧିକ ଅଭିଯୋଗକାରୀ/ପାର୍ଟି ହୋଇ ଥାଆନ୍ତୁ ।
  3. ଅଭିଯୋଗ ଅପମାନଜନକ, ବିନା ଯୁକ୍ତିଗତ କାରଣ କିମ୍ବା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟମୂଳକ ହୋଇ ନଥିବ ।

4. ସେଭଳି ଦାବି ପାଇଁ ଲିମିଟେସନ ଅଧିନିୟମ, 1963, ଅନ୍ତର୍ଗତ ଧାର୍ଯ୍ୟ ହୋଇଥିବା ସମୟ ସୀମା ସମାପ୍ତ ହୋଇଥିବା ପୂର୍ବରୁ ଅଭିଯୋଗ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାକୁ କରା ହୋଇଛି ।
5. ସ୍କିମର 11 ଅନ୍ତର୍ଗତ ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ହୋଇଥିବା ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସଂପୂର୍ଣ୍ଣ ସୂଚନା ଦେଇଛନ୍ତି ।
6. ଅଭିଯୋଗକାରୀ ନିଜେ ବ୍ୟକ୍ତିଗତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନୁମତିପ୍ରାପ୍ତ ପ୍ରତିନିଧିଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଜମା କରିଛନ୍ତି, ଜଣେ ଓକିଲଙ୍କ କରିଆରେ କରି ନାହାନ୍ତି, ଯଦି ଓକିଲ ଜଣକର ନିଜର କ୍ଷତି ହୋଇ ନଥିବ ।
7. ଅନୁଦ୍ୱୟମାନ/ଡେପୁଟି ଅନୁଦ୍ୱୟମାନ ସହାୟତା କିମ୍ବା ପାରସ୍ପରିକ ଆଲୋଚନା କିମ୍ବା ମଧ୍ୟସ୍ଥତା ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥାଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ ରାଜିନାମା କରାଇ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିବାରେ ସମସ୍ତ ପ୍ରକାର ଉଦ୍ୟମ କରିବେ ।
8. ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା, ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ କରିବା ପରେ, ଅଭିଯୋଗର ଲିଖିତ ଉତ୍ତର ଅନୁଦ୍ୱୟମାନଙ୍କ ପାଖରେ 15 ଦିନ ଭିତରେ ଜମା କରିବେ, ତା ସହିତ ସଂପୃକ୍ତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟ ମଧ୍ୟ ଜମା କରିବେ ।
9. ସହାୟତା ମାଧ୍ୟମରେ ଯଦି ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇପାରିଲା ନାହିଁ, ପରବର୍ତ୍ତୀ ଉପଯୁକ୍ତ ପଦକ୍ଷେପ ପାଇଁ ବିଚାର କରାଯିବ, ଯେପରିକି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଏବଂ ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ମଧ୍ୟରେ ମିଡିଙ୍ଗ୍ ଆୟୋଜନ କରିବା, ତାପରେ ପାରସ୍ପରିକ ଆଲୋଚନା ଏବଂ ମଧ୍ୟସ୍ଥ ଭଳି ପଦକ୍ଷେପ ଆରମ୍ଭ କରାଯିବ ।
10. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ହୋଇଗଲା ବିଚାର କରାଯିବ ଯଦି:
  - o ଅନୁଦ୍ୱୟମାନଙ୍କ ହସ୍ତକ୍ଷେପ ମାଧ୍ୟମରେ ଯଦି ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ସଂସ୍ଥା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ କରିଦେଇଥିବେ; କିମ୍ବା
  - o ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଲିଖିତ ଭାବରେ କିମ୍ବା ଅନ୍ୟଥା (ଯାହାକି ରେକର୍ଡ କରାଯାଇ ପାରେ) ରାଜି ହୋଇଛନ୍ତି ଯେ ଆପଣ ସମାଧାନ ର ପ୍ରକାର ଏବଂ ପରିସର ସନ୍ତୋଷଜନକ; କିମ୍ବା
  - o ଅଭିଯୋଗକାରୀ ସ୍ୱ-ଇଚ୍ଛାରେ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରତ୍ୟାହାର କରି ନେଇଛନ୍ତି
11. ଡେପୁଟି ଅନୁଦ୍ୱୟମାନ କିମ୍ବା ଅନୁଦ୍ୱୟମାନ କୌଣସି ସୋପାନରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଖାରଜ କରି ଦେଇ ପାରନ୍ତି, ଯଦି କରାଯାଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ ଜଣା ପଡିବ ଯେ:
  - o ଧାରା 10 ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରାଯାଇ ପାରିବ ନାହିଁ
  - o ଏହା ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ପ୍ରସ୍ତାବ, ଗାଇଡାନ୍ସ୍ ଚାହିଁବା କିମ୍ବା ସ୍ପଷ୍ଟିକରଣ, ବର୍ଣ୍ଣନା ହୋଇଥିବ
12. ଅନୁଦ୍ୱୟମାନ କୌଣସି ସୋପାନରେ ମଧ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ଖାରଜ କରିପାରିବେ: ଯଦି
  - o ତାଙ୍କ ମତାମତ ଅନୁସାରେ ସେବା ପ୍ରଦାନରେ କୌଣସି ଅଭାବ ନାହିଁ; କିମ୍ବା
  - o ଧାରା 8(2) ଅନୁସାରେ, ମାଗିଥିବା କ୍ଷତିପୂରଣ ଅନୁଦ୍ୱୟମାନଙ୍କ କ୍ଷମତା ବହିର୍ଭୂତ ଅଟେ, ଏବଂ ସେ କ୍ଷତିପୂରଣ ପାଇଁ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଦେଇ ପାରିବେ ନାହିଁ
  - o ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଲାଗୁଥିବା ଆଇନକାନୁନ ଅନୁସାରେ ଅଭିଯୋଗ ଜମା କରି ନାହାଁନ୍ତି; କିମ୍ବା
  - o ଅଭିଯୋଗ କରିବାର ଯଥେଷ୍ଟ କାରଣ ନାହିଁ; କିମ୍ବା
  - o ଅଭିଯୋଗ ବିଚାର କରିବା ପାଇଁ ବିସ୍ତୃତ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟାରି ଏବଂ ମୌଖିକ ପ୍ରମାଣ ଆବଶ୍ୟକ ଏବଂ ଅନୁଦ୍ୱୟମାନଙ୍କ ସମ୍ମୁଖରେ ଅଣାଯାଇଥିବା ପ୍ରୋସିଡିଙ୍ଗ୍ ତାଙ୍କ ବିଚାର ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ ନୁହେଁ; କିମ୍ବା
  - o ଅନୁଦ୍ୱୟମାନଙ୍କ ମତରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ କୌଣସି ଅର୍ଥଗତ କ୍ଷତି ହେଉନାହିଁ କିମ୍ବା କୌଣସି ନଷ୍ଟ ହୋଇନାହିଁ କିମ୍ବା ତାଙ୍କର କୌଣସି ଅସୁବିଧା ହୋଇନାହିଁ ।

ସ୍କିମ୍ ର କପି ଆମର ସମସ୍ତ ବ୍ରାଞ୍ଚରେ ଉପଲବ୍ଧ ଏବଂ ଅନୁରୋଧ କ୍ରମେ ତାହା ସେୟାର କରାଯାଇ ପାରିବ ।