E mail : keralarcs@coop.kerala.gov.in
Website : www.cooperation.kerala.gov.in

ജി(1) 29277/10

സഹകരണസംഘം രജിസ്ട്രാർ ആഫീസ്,
തിരുവനന്തപുരം, തീയതി : 21.05.2011

സർക്കുലർ നം. 37/11

വിഷയം : സഹകരണ വകുപ്പ് – കേരള സഹകരണ ഓംബുഡ്സ്മാൻ രൂപീകരണം – മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതു സംബന്ധിച്ച്.

സൂചന : 1. സർക്കാരിന്റെ 31.12.10 ലെ ജി.ഒ.(പി) നം. 226/10 സഹ. നം. ഉത്തരവ് (എസ്.ആർ.ഒ. നം. 9/2011)
2. സർക്കാരിന്റെ 28.02.2011 ലെ ജി.ഒ.(പി) 41/2011 സഹ. നം. ഉത്തരവ്.

സഹകരണ സംഘങ്ങൾ നടത്തുന്ന വ്യാപാരം, പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന സേവനങ്ങൾ, സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ വായ്പകൾക്ക് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ളതിനേക്കാൾ ഉയർന്ന പലിശ, പിഴപ്പലിശ എന്നിവ ഈടാക്കൽ, നിക്ഷേപങ്ങൾക്ക് നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ളതിനേക്കാൾ കുറഞ്ഞ പലിശ നൽകൽ, വായ്പകൾ നൽകുന്നതിലെ അകാരണമായ കാലതാമസം, അർഹതപ്പെട്ടവർക്ക് വായ്പകൾ നൽകാതിരിക്കൽ അംഗത്വം നിഷേധിക്കൽ, സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ കാലാകാലങ്ങളിൽ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിക്കാതിരിക്കൽ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് സംസ്ഥാനത്തെ സഹകരണ സംഘങ്ങളെക്കുറിച്ച് സഹകാരികളിൽ നിന്നും പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും ഉയർന്നുവരുന്ന വർദ്ധിച്ചതോതിലുള്ള പരാതികൾക്ക് ശാശ്വതപരിഹാരം കാണുന്നതിനായി സഹകരണമേഖലയിൽ സഹകരണ ഓംബുഡ്സ്മാൻ രൂപീകരിക്കുമെന്ന് ബഹുമാനപ്പെട്ട സഹകരണ വകുപ്പ് മന്ത്രി നിയമസഭയിൽ നടത്തിയ പ്രഖ്യാപനത്തെ തുടർന്ന് 1969 ലെ കേരള സഹകരണ സംഘം നിയമത്തിൽ വകുപ്പ് 69 (എ) ആയി പ്രത്യേക വ്യവസ്ഥ ഉൾപ്പെടുത്തി സഹകരണ നിയമത്തിൽ ഭേദഗതിവരുത്തി സൂചന (1) പ്രകാരം കേരള സഹകരണ ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി – 2010 പ്രാബല്യത്തിൽ വന്നിട്ടു ്.

<u>ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരിഗണനയിൽ വരുന്ന വിഷയങ്ങൾ :-</u>

i) ഓഹരി, നിക്ഷേപം, വായ്പകൾ എന്നിവ നൽകാതിരിക്കാൻ അകാരണമായ കാലതാമസം വരുത്തൽ

ii) ചെക്ക്/ബിൽ എന്നിവ കളക്റ്റ് ചെയ്തു നൽകാതിരിക്കൽ അകാരണമായ കാലതാമസം വരുത്തൽ

iii) നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള പ്രവർത്തി സമയം പാലിക്കാതിരിക്കൽ

iv) നിക്ഷേപ വായ്പ ഇടപാട് ഉൾപ്പെടെയുള്ള ബാങ്കിംഗ് സേവനം നൽകുന്നതിൽ ഉപേക്ഷ, നൽകാതിരിക്കൽ , അകാരണമായ കാലതാമസം വരുത്തൽ, വായ്പാ അപേക്ഷ സ്വീകരിച്ചശേഷം വായ്പ അനുവദിക്കുന്നതിൽ അകാരണമായ കാലതാമസം വരുത്തൽ, അന്യായമായ കാരണത്താൽ വായ്പാപേക്ഷ നിരസിക്കൽ.

v) സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ നിഷ്ക്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള പലിശ നിരക്ക്, നിക്ഷേപങ്ങൾക്കും, വായ്പകൾക്കും പാലിക്കാതിരിക്കൽ

vi) നിക്ഷേപങ്ങളേയും, വായ്പകളേയും, ബാങ്കിംഗ് ഇടപാടുകളേയും സംബന്ധിച്ചുള്ള വിദേശ മലയാളികളുടെ പരാതികൾ.

vii) നിക്ഷേപ അക്കൗ ് ആരംഭിക്കുന്നത് അന്യായമായ കാരണത്താൽ നിരസിക്കൽ.

viii) ഇടപാടുകാരനെ മുൻകൂട്ടി അറിയിക്കാതെ അധികചാർജ്ജ് ചുമത്തൽ

ix) സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ള നിരക്കിനേക്കാൾ രജിസ്ട്രാറുടെ അനുവാദമില്ലാതെ അധികരിച്ച് ഇൻഷ്വറൻസ്, വായ്പാപേക്ഷാഫീസ്, അപ്രൈ-സിംഗ് ഫീസ്, വാല്യൂവേഷൻ ഫീസ്, ഗഹാൻ എഴുത്തുകൂലി മറ്റ് പ്രമാണങ്ങളുടെ എഴുത്തുകൂലി, എന്നിവ ഈടാക്കൽ.

x) പെൻഷൻ നൽകാതിരിക്കൽ പെൻഷൻ വിതരണത്തിലെ കാലതാമസം.

xi) നിക്ഷേപ അക്കൗ ്, അറിയിപ്പ് നൽകാതെയും, ന്യായകാരണങ്ങൾ ഇല്ലാതെയും നിർബന്ധപൂർവ്വം അവസാനിപ്പിക്കൽ

xii) അക്കൗ ് അവസാനിപ്പിക്കാനുള്ള അപേക്ഷ നിരസിക്കൽ, കാലതാമസം വരുത്തൽ

xiii) എ.റ്റി.എം, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്/ഡെബിറ്റ് കാർഡ് സംബന്ധിച്ച പോരായ്മകളെ സംബന്ധിച്ചുള്ളവ

xiv) സഹകരണ സംഘങ്ങൾ നടത്തുന്ന വ്യാപാരം സംബന്ധിച്ചും നൽകുന്ന സേവനങ്ങളെ സംബന്ധിച്ചുമുള്ള പരാതിയിന്മേൽ, സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാറോ, രജിസ്ട്രാറുടെ അധികാരം ഉപയോഗിച്ച് മറ്റൊരു വകുപ്പ് ഉദ്യോഗസ്ഥനോ പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ഉത്തരവ് പാലിക്കാതിരിക്കൽ.

<u>പരാതികൾ സമർപ്പിക്കേ വിധം</u>

മേൽ വിവരിച്ച പ്രകാരമുള്ള പരാതികൾ നേരിട്ടോ അധികാരപ്പെടുത്തിയ പ്രതിനിധിയോ (അഡ്വക്കേറ്റ് ഉൾപ്പെടെ) മുഖാന്തിരം തപാൽ മുഖേനയോ, നേരിട്ടോ, ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പാകെ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്. പരാതിയിൽ പരാതിക്കാരനോ അധികാരപ്പെടുത്തിയ പ്രതിനിധിയോ ഒപ്പിട്ടിരിക്കേ താണ്. (മാതൃകാ അപേക്ഷാ ഫോറം) അനുബന്ധമായി ചേർക്കുന്നു. അപേക്ഷയോടൊപ്പം 50/..(അൻപത ്) രൂപ അടുത്തുള്ള ട്രഷറിയിൽ 0425-cooperation, 00 ,800-other receipts,93-other items എന്ന ഹെഡ്ഡിൽ ഒടുക്കിയതിന്റെ അസ്സൽ ചെലാൻ രസിത് ഉള്ളടക്കം ചെയ്യേ തോ അല്ലെങ്കിൽ ആഫീസിൽ നേരിട്ടടച്ച്, രസീത് പകർപ്പ് ഇതോടൊപ്പം സമർപ്പിക്കേ താണ്.

ഇപ്രകാരം ലഭിക്കുന്ന പരാതികളിന്മേൽ, ഓംബുഡ്സ്മാന് എല്ലാ കക്ഷികളുടെയും ഉഭയസമ്മതപ്രകാരം സെറ്റിൽമെന്റ് ഉടമ്പടി രൂപീകരിക്കാവുന്നതും, ഇപ്രകാരംകഴിയാതെ വരുന്നപക്ഷം പരാതിയിൽ ഉൾപ്പെടുന്നവർക്ക് അവരുടെ ഭാഗം പറയാൻ അവസരം നൽകിക്കൊ ് 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരമാവധി ഒരു മാസത്തിനകം അന്തിമ തീർപ്പ് ഉത്തരവ് നൽകുന്നതാണ്. ഇപ്രകാരം പുറപ്പെടുവിക്കുന്ന ഉത്തരവ് അല്ലെങ്കിൽ സെറ്റിൽമെന്റ് ഉടമ്പടി ഉത്തരവ് തീയതിക്ക് 15 ദിവസത്തിനുള്ളിൽ വകുപ്പ് 76 പ്രകാരം എക്സിക്യൂഷൻ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കുന്നതുമാണ്.

<u>ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പരിഗണനക്കു വരാത്ത പരാതികൾ</u>

i) പരാതിയിലെ വിഷയവും, പരാതിയിൽ ഉൾപ്പെട്ട കക്ഷികളും മുമ്പ് ഓംബുഡ്സ്മാൻ - ന്റെ പരിഗണനക്കു വന്നിട്ടു ങ്കിൽ

ii) പരാതിയിൽ ഉൾപ്പെട്ട വിഷയം ഓംബുഡ്സ്മാൻ മുമ്പ് തീർപ്പാക്കിയതാണെങ്കിലും, പരിഗണനയിലുള്ളതാണെങ്കിലോ, സിവിൽ കോടതിയോ, ലേബർ കോടതിയോ മുമ്പ് തീർപ്പ് കൽപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതാണെങ്കിലോ

iii) 1969 ലെ കേരള സഹകരണ സംഘം നിയമത്തിലെ വകുപ്പ് 69, 70, 82 പ്രകാരം ഫയൽ ചെയ്തിട്ടുള്ള വിഷയത്തെ സംബന്ധിച്ചതാണെങ്കിൽ.

iv) കാര്യഗൗരവമില്ലാത്തതോ ഉപദ്രവകരമോ ആയ പരാതി ആണെങ്കിൽ.

v) 1969 ലെ കേരള സഹകരണ സംഘം നിയമത്തിലെ വകുപ്പ് 69 പ്രകാരമുള്ള തർക്കമോ, വകുപ്പ് 82 , 83 പ്രകാരമുള്ള അപ്പീലോ ആണെങ്കിൽ

vi) അഞ്ച് വർഷത്തിൽ കൂടുതൽ പഴക്കമുള്ള വിഷയമാണെങ്കിൽ

സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാറുടെ ഭരണ നിയന്ത്രണത്തിലുള്ള എല്ലാ സഹകരണ സംഘങ്ങളിലും, ശാഖകളിലും സഹകരണ വകുപ്പിലെ എല്ലാ ഓഫീസുകളിലും ഓംബുഡ്സ്മാൻ പദ്ധതി സംബന്ധിച്ചും, പദ്ധതിയുടെ ആവശ്യം സംബന്ധിച്ചും ഓംബുഡ്സ്മാന്റെ പേരും, മേൽ വിലാസവും ടെലിഫോൺ നമ്പർ സഹിതം സംഘം അല്ലെങ്കിൽ ശാഖ, ഓഫീസ് സന്ദർശിക്കുന്നയാളിന്, അറിവ് പകരുന്ന വിധം ചുവടെ പരാമർശിക്കുന്ന അളവിലുള്ള മാതൃകയിൽ എഴുതി പ്രദർശിപ്പിക്കേ താണ്.

(1.5 മീറ്റർ നീളം 0.90 സെന്റി മീറ്റർ വീതി - അളവിൽ)

<u>സഹകരണ ഓംബുഡ്സ്മാൻ</u>

1. **സഹകരണ സംഘങ്ങളുടെ ബിസിനസ്സ്, സേവനം തുടങ്ങിയ ചുവടെ പരാമർശിക്കുന്നകാര്യങ്ങളിൽ നിങ്ങൾക്ക് പരാതിയുേ ാ? ഓഹരി, നിക്ഷേപം എന്നിവ തിരികെ നൽകുന്നതിലും വായ്പകൾ നൽകുന്നതിലും ചെക്ക്, ഡ്രാഫ്റ്റ്, ബിൽ എന്നിവ കളക്ട് ചെയ്തു നൽകുന്നതിലും അനിയന്ത്രിമായ കാലതാമസമു ായിട്ടുേ ാ ?**
2. **നിശ്ചയിക്കപ്പെട്ട പ്രവർത്തനസമയം പാലിക്കുന്നില്ലയോ ?**
3. **വായ്പനൽകാതിരിക്കുകയും, വായ്പ നൽകുന്നതിൽ അശ്രദ്ധു ായിട്ടുേ ാ? വായ്പയും അഡ്വാൻസുകളും നൽകുന്നതിൽ കാലതാമസമു ായിട്ടുേ ാ, കാരണം കാണിക്കാതെ വായ്പാ അപേക്ഷ നിരസിക്കുകയു ായിട്ടുേ ാ ?**
4. **വായ്പകളുടെപലിശ/പിഴപ്പലിശ, നിക്ഷേപങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ നിശ്ചയിച്ച പലിശ നിരക്ക് പാലിക്കാതിരുന്നിട്ടുേ ാ?**
5. **വിദേശ ഇന്ത്യാക്കാർ, വിദേശത്ത് നിന്ന് ബാങ്കിലെ വായ്പാ നിക്ഷേപങ്ങളിലേക്ക് നടത്തിയ അടവ് സംബന്ധിച്ചോ, ബാങ്കിംഗ് സംബന്ധമായ കാര്യങ്ങളിലോ പരാതികളുേ ാ ?**
6. **വ്യക്തമായകാരണമില്ലാതെ നിക്ഷേപം ആരംഭിക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ നിരസിച്ചിട്ടുേ ാ?**
7. **മുൻകൂർ നോട്ടിസ് ഇല്ലാതെ ചാർജ്ജുകൾ ഈടാക്കിയിട്ടുേ ാ ?**
8. **സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാർ നിശ്ചയിച്ചിട്ടുള്ളതിലധികരിച്ച് പരിശോധന, ഇൻഷ്വറൻസ്, തുടങ്ങിയവ ചാർജ്ജ് ഈടാക്കുകയോ, ഗഹാൻ എഴുത്തുകൂലി, മൂല്യനിർണ്ണയഫീസ് എന്നിവ രജിസ്ട്രാറുടെ അനുവാദമില്ലാതെ ഈടാക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടുേ ാ ?**
9. **പെൻഷൻ വിതരണം ചെയ്യാതിരിക്കുകയോ, വിതരണം ചെയ്യുന്നതിന് കാലതാമസമു ായിട്ടുേ ാ ?**
10. **നോട്ടീസ് നൽകാതെയും, കാരണങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കാതെയും നിർബന്ധപൂർവ്വം നിക്ഷേപ അക്കൗ ് അവസാനിപ്പിച്ചിട്ടുേ ാ ?**

11. അപേക്ഷയുടെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ അക്കൗ ുകൾ അവസാനിപ്പിക്കാതിരിക്കുകയോ, താമസമു ാക്കുകയോ ചെയ്തിട്ടു ോ ?

12. എ.ടി.എം, ക്രെഡിറ്റ് കാർഡ്/ഡബിറ്റ് കാർഡ് എന്നിവ മുഖേനയുള്ള സേവനത്തിൽ വീഴ്ചയു ായിട്ടു ോ ?

13. ഇടപാടുകൾ/സേവനം എന്നിവ സംബന്ധിച്ച് സഹകരണ സംഘം രജിസ്ട്രാറോ, രജിസ്ട്രാറുടെ അധികാരം സിദ്ധിച്ചിട്ടുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥരോ, കേരള സഹകരണ നിയമം/ചട്ട പ്രകാരം നൽകുന്ന ഉത്തരവുകൾ വിഗണിക്കുകയും, തന്മൂലം ഉപഭോക്താവിന് നഷ്ടം ഉ ാവുകയും ചെയ്തിട്ടു ോ.

എങ്കിൽ

നിർദ്ദിഷ്ടഫോറത്തിൽ ചുവടെപരാമർശിച്ചിട്ടുള്ള വിലാസത്തിൽപരാതിസമർപ്പിക്കുക.

ഡെപ്യൂട്ടി രജിസ്ട്രാർ/ സെക്രട്ടറി,
കേരള സഹകരണ ഓംബുഡ്സ്മാൻ ആഫീസ്
ഫസ്റ്റ് ഫ്ളോർ, റ്റി.സി.28/995(2)
കൈതമുക്ക്, തിരുവനന്തപുരം.

വിശദവിവരങ്ങൾ

E mail : keralarcs@coop.kerala.gov.in
Website : www.cooperation.kerala.gov.in

എല്ലാ ജോയിന്റ് രജിസ്ട്രാർ (ജനറൽ) മാരും ജോയിന്റ് ഡയറക്ടർ (ആഡിറ്റ്) മാരും അതാതു ജില്ലയിലെ സഹകരണ വകുപ്പ് ഓഫീസുകളിലും സഹകരണ സംഘങ്ങളിലും, ശാഖകളിലും മേൽ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പാലിച്ചുവെന്ന് ഉറപ്പു വരുത്തേ താണ്.

(ഒപ്പ്)
റാണിജോർജ്ജ്.ഐ.എ.എസ്
സഹകരണസംഘം രജിസ്ട്രാർ