अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न

शिकायत कहां दर्ज करें?

शिकायत राष्ट्रीय आवास बैंक के ग्रिड्स पोर्टल पर दर्ज की जा सकती है, जिसे इस लिंक के माध्यम से एक्सेस किया जा सकता है:

https://grids.nhbonline.org.in/(S(mdt1ix4jqynpqgmvu1mhz4sy))/Complainant/Default.

ग्रिड पोर्टल पर किस प्रकार की शिकायत दर्ज की जा सकती हैं?

आवास वित्त कम्पनियों और प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों (पीएलआई) के विरुद्ध शिकायत दर्ज की जा सकती है।

शिकायत के समाधान के लिए समय सीमा क्या है?

राष्ट्रीय आवास बैंक सीपीजीआरएएमएस/ग्रिड्स के माध्यम से दर्ज शिकायत को उसकी प्राप्ति के इक्कीस (21) दिनों के भीतर निवारण/समाधान करने का प्रयास करेगा।

ग्रिड्स पोर्टल पर किस मामले पर शिकायत दर्ज की जा सकती है?

ग्रिड्स पोर्टल पर निम्नलिखित मामलों पर शिकायत दर्ज की जा सकती है,

नीचे उल्लिखित मामले को छोड़कर:

(i) शिकायत प्रपत्र में निर्धारित अपूर्ण अनिवार्य विवरण के साथ प्राप्त/पंजीकृत;

(ii) मामला, जो नीति के प्रावधानों के अनुसार पहले से ही प्रक्रियाधीन है या बंद हो चुका है।

(iii) शिकायत में उठाया गया मामला जिसके लिए निर्णय हेतु अर्ध-न्यायिक प्रक्रिया निर्धारित की गई है या मामले जो न्यायालय में विचाराधीन हैं या किसी अर्ध-न्यायिक/न्यायिक प्राधिकरण ने आदेश पारित किया है;

(iv) पुलिस, टैक्स आदि जैसे सरकारी प्राधिकारियों द्वारा जांच के अधीन मामला या कोई संवैधानिक/सांविधिक निकाय पहले से ही जांच कर रहा है या जांच के बाद विषय वस्तु (धोखाधड़ी सहित) पर कोई विचार ले चुका है।

(v) किसी व्यक्ति या अधिवक्ता या तीसरे पक्ष द्वारा शिकायत के रूप में दर्ज किया गया मामला, जो राष्ट्रीय आवास बैंक या आवास वित्त कंपनी या पीएलआई के ग्राहक या कानूनी उत्तराधिकारी नहीं है;

(vi) गुमनाम या छद्म नाम वाली शिकायत;

(vii) शिकायत या कानूनी नोटिस जो समाधान के लिए सीधे राष्ट्रीय आवास बैंक को संबोधित नहीं किया गया हो;

(viii) शिकायत, जो अधूरी/मनमाना/अस्पष्ट या परेशान करने वाली हो या बिना किसी पर्याप्त कारण के दायर की गई हो या जिसमें ऐसा निर्णय/नीति शामिल हो जिससे शिकायतकर्ता प्रत्यक्ष/अप्रत्यक्ष रूप से प्रभावित न हो;

(ix) यदि राष्ट्रीय आवास बैंक को या तो आवास वित्त कंपनी से उत्तर प्राप्ति के पश्चात् एक वर्ष बाद शिकायत प्राप्त होती है अथवा आवास वित्त कंपनी को शिकायत प्रेषित करने के एक वर्ष एक महीने पश्चात् भी कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता है;

(x) व्यक्तिपरक शिकायतें जैसे बार-बार फोन कॉल आना, फोन कॉल में नेटवर्क की समस्या, अधिकारियों से संपर्क करने में असमर्थता आदि;

(xi) आवास वित्त कंपनियों के खिलाफ शिकायतें जिनके पास राष्ट्रीय आवास बैंक अधिनियम, 1987 के अंतर्गत पंजीकरण का वैध प्रमाण पत्र नहीं है; और

(xii) आवास वित्त कंपनियों के आंतरिक मानव संसाधन और प्रशासन से जुड़े मामले जैसे कर्मचारियों का वेतन और पारिश्रमिक, स्थानांतरण, पदोन्नति, अनुबंध समाप्ति, विक्रेताओं को कमीशन आदि।

शिकायत समाधान पर असंतोष की स्थिति में क्या करें ?

यदि शिकायतकर्ता परिणाम से संतुष्ट नहीं है तो वह राष्ट्रीय आवास बैंक द्वारा शिकायतकर्ता को दी गई समापन सूचना की तारीख से 30 दिनों के भीतर ग्रिड्स पर अपील कर सकता है।

अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न -प्रधानमंत्री आवास योजना

प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना की कार्यान्वयन अवधि क्या होगी?

प्रधानमंत्री आवास योजना (शहरी) योजना को तीन घटकों के लिए 31 दिसंबर 2024 तक बढ़ा दिया गया है, हालाँकि प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी जो मध्यम आय वर्ग के लिए 31-03-2021 तक और आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग/निम्न आय वर्ग के लिए 31-03-2022 तक कार्यान्वयित की गयी थी।

आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग/निम्न आय वर्ग के लिए ऋण आधारित सब्सिडी योजना 31-03-2022 तक चालू था। आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय से प्राप्त सूचना के आधार पर, प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को सलाह दी गई कि वे पात्र आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग/निम्न आय वर्ग दावों को केंद्रीय नोडल एजेंसी द्वारा अनुरक्षित प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना पोर्टल पर 30-06-2022 तक अपलोड करें।

मध्यम आय वर्ग के लिए ऋण आधारित सब्सिडी योजना 31-03-2021 तक चालू था। आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय से प्राप्त सूचना के आधार पर, प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों को सलाह दी गई कि

वे पात्र मध्यम आय वर्ग दावों को केंद्रीय नोडल एजेंसी द्वारा बनाए गए प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना पोर्टल पर 21-07-2021 तक अपलोड करें।

प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना के कार्यान्वयन में राष्ट्रीय आवास बैंक की क्या भूमिका है?

राष्ट्रीय आवास बैंक को भारत सरकार, आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय द्वारा प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना के कार्यान्वयन के लिए एक केंद्रीय नोडल एजेंसी के रूप में चिन्हित किया गया है। राष्ट्रीय आवास बैंक इस योजना को पात्र प्राथमिक ऋणदाता संस्थानों (पीएलआई) के माध्यम से क्रियान्वित कर रहा है, जिन्होंने आवासन और शहरी कार्य मंत्रालय द्वारा जारी योजना दिशानिर्देशों के अनुसार राष्ट्रीय आवास बैंक के साथ समझौता ज्ञापन पर हस्ताक्षर किए हैं।

योजना के दिशानिर्देशों के अनुसार, प्राथमिक ऋणदाता संस्थान को उचित परिश्रम के बाद, पात्र सब्सिडी दावे को विशिष्ट आवेदन आईडी के साथ राष्ट्रीय आवास बैंक के प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना पोर्टल पर अपलोड करना आवश्यक है। इसके अलावा, प्राथमिक ऋणदाता संस्थान प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना के तहत सब्सिडी प्राप्त करने के लिए अपने आवास ऋण उधारकर्ताओं की पात्रता का पता लगाने और केंद्रीय नोडल एजेंसी द्वारा बनाए गए प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना पोर्टल पर पात्र सब्सिडी दावों को अपलोड करने के लिए जिम्मेदार होंगे। केंद्रीय नोडल एजेंसी, प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना के अंतर्गत सब्सिडी के लिए आवास ऋण खाते की पात्रता का पता तब तक नहीं लगा सकता, जब तक कि प्राथमिक ऋणदाता संस्थान यह पुष्टि नहीं कर देता कि ऋण प्रथम दृष्टया सब्सिडी के लिए पात्र है।

प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना (योजना दिशानिर्देश, संशोधन, स्पष्टीकरण, वैधानिक शहरों और योजना क्षेत्रों की सूची) का पूरा विवरण नीचे दिए गए लिंक का उपयोग करके प्राप्त किया जा सकता है:

https://pmay-urban.gov.in/credit-linked-subsidy-scheme

https://nhb.org.in/government-scheme/pradhan-mantri-awas-yojana-credit-linked-subsidy-scheme/

प्रधानमंत्री आवास योजना - ऋण आधारित सब्सिडी योजना के मध्यम आय वर्ग घटक के अंतर्गत सब्सिडी जारी करने की समय-सीमा क्या है?

वित्त वर्ष 2020-21 के बाद मंत्रालय से मध्यम आय वर्ग के लिए ऋण आधारित सब्सिडी योजना हेतु कोई धनराशि जारी नहीं की जा रही है। योजना के दिशानिर्देशों में सब्सिडी जारी करने के संबंध में कोई विशिष्ट समय-सीमा निर्धारित नहीं की गई है। इसके अलावा, शिकायतकर्ता ऋण आधारित सब्सिडी

योजना आवास पोर्टल (सीएलएपी) के माध्यम से दावा प्रसंस्करण की स्थिति की निगरानी कर सकता है।

प्रधानमंत्री आवास योजना -शहरी 2.0 (पीएमएवाई-आईएसएस) की कार्यान्वयन अवधि और पात्रता क्या होगी?

आर्थिक रूप से कमजोर वर्ग/निम्न आय वर्ग और मध्यम आय वर्ग के पात्र लाभार्थियों को मकान खरीदने/पुनः खरीदने/निर्माण के लिए 01.09.2024 या उसके बाद स्वीकृत और वितरित किए गए आवास ऋणों पर सब्सिडी प्रदान की जाएगी।

प्रधानमंत्री आवास योजना- शहरी 2.0 का विवरण नीचे दिए गए लिंक का उपयोग करके प्राप्त किए जा सकते हैं

https://pmay-urban.gov.in/guideline

https://www.nhb.org.in/government-scheme/pmayu-2-0/