शिकयतों का समाधान

भर्ती एजेंटों/परियोजना निर्यातकों/विदेशी नियोक्ता के खिलाफ शिकायत

अपंजीकृत/अवैध भर्ती एजेंटों के मामले में

- उत्प्रवास अधिनियम, 1983 की धारा 10 के अंतर्गत पंजीकरण प्रमाणपत्र (आरसी) के बिना विदेशों में रोजगार के लिए भारतीय नागरिकों की कोई भी भर्ती, उत्प्रवास अधिनियम, 1983 की धारा 24 के अंतर्गत एक दंडनीय अपराध है।

- चूंकि इस तरह के एजेंट उत्प्रवासी महा संरक्षक, विदेश मंत्रालय के साथ पंजीकृत नहीं हैं और "कानून और व्यवस्था" राज्य का विषय है, इसलिए शिकायतों को जांच और उत्प्रवास अधिनियम 1983 की धारा 10 तथा कानून के अन्य प्रावधानों के उल्लंघन के लिए उचित रूप में कार्रवाई हेतु संबंधित राज्य के पुलिस अधिकारियों/उत्प्रवासी संरक्षक को भेजा जाता है ।

- आगे पुलिस अधिकारी, इस मामले की जांच करने और मुकदमा चलाने के लिए इसे तैयार करने के बाद, उत्प्रवास अधिनियम, 1983 की धारा 27 के अंतर्गत कानून की उचित अदालत में आरोपी पर अभियोग दायर करने के लिए प्रवासियों के महासंरक्षक, विदेश मंत्रालय/सक्षम प्राधिकारी से मंजूरी लेते हैं।

- अभियोजन की स्वीकृति के लिए ऐसे अनुरोधों को संसाधित किया जाता है और प्रवासियों के महासंरक्षक, विदेश मंत्रालय के कार्यालय द्वारा प्राथमिकता के आधार पर अभियोजन स्वीकृति जारी की जाती है।

मदद

- पीड़ित और उसके परिवार का कोई भी सदस्य madad@gov.in पर जाकर मदद (Madad) पोर्टल पर अपनी शिकायत दर्ज कर सकता है। यह पोर्टल विदेश मंत्रालय की वेबसाइट से जुड़ा हुआ है। यह एक उपयोगकर्ता अनुकूल पोर्टल है, जहां एक बार शिकायत दर्ज कराने के बाद, इसे स्वचालित रूप से संबंधित मिशन/पोस्ट के लिए स्थानांतरित कर दिया जाता है और इसके निवारण की स्थिति शिकायत का पता लगाएं (Track Grievance)पर परिलक्षित होती है। और जब भी स्थिति में परिवर्तन होता है, पोर्टल पर पंजीकृत मोबाइल नंबर पर एक एसएमएस के रूप में प्रतिक्रिया प्राप्त होती है। इस बीच प्राप्त शिकायत को भी इस मामले में कार्रवाई हेतु संबंधित मिशन/पोस्ट को भेज दिया जाता है।

- हार्ड प्रतियां भेजने की बजाय ईमेल भेजने की सलाह दी जाती है, क्योंकि यह शिकायत को आगे बढ़ाने का आसान और तेज तरीका होने के साथ-साथ कागजात, डाक और फोटोकॉपी/स्कैनिंग आदि के काम में होने वाले अपव्यय से बचाव करता है।

पंजीकृत भर्ती एजेंटों के मामले में

- जिन पंजीकृत भर्ती एजेंटों के खिलाफ शिकायतें प्राप्त होती हैं, उन्हें कारण बताओ नोटिस जारी किया जाता है और भर्ती एजेंट को पहले अवसर में शिकायत का निपटारा/समाधान करने के लिए निर्देशित किया जाता है।
- अगर भर्ती एजेंट कारण बताओ नोटिस का जवाब देने में असफल रहता है या उसका जवाब संतोषजनक नहीं है, तो उसका पंजीकरण प्रमाणपत्र 30 दिनों के लिए निलंबित कर दिया जाता है। अगर इसके बाद भी शिकायत अनसुलझी रहती है, तो पंजीकरण प्रमाणपत्र एक अनिश्चित अवधि के लिए निलंबित कर दिया जाता है और पंजीकरण प्रमाणपत्र रद्द करने और बैंक गारंटी जब्त करने के लिए कार्रवाई शुरू की जाती है।