सं.-14/12/2023-पी&पीडबल्यू(सीपेन)-9012
भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत तथा पेंशन मंत्रालय
पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग

तीसरा तल, लोक नायक भवन, खान मार्केट,
नई दिल्ली, 16 अक्तूबर, 2024

कार्यालय ज्ञापन

विषयः- सीपेनग्राम्स(CPENGRAMS) पोर्टल पर केंद्र सरकार के पेंशनभोगियों की शिकायतों का संवेदनशील, सुलभ और सार्थक निवारण करने हेतु व्यापक दिशानिर्देश - संबंधी।

अधोहस्ताक्षरी को पेंशनर्स शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ बनाने के संबंध में, पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग के दिनांक 06.08.2021 और 23.08.2023 के कार्यालय ज्ञापनों का संदर्भ देने और यह सूचित करने का निदेश हुआ है कि कैबिनेट सचिव के दिनांक 01.07.2024 के अर्धशासकीय पत्र संख्या 1/28/2/2024-कैब, द्वारा, 29 जून, 2024 को भारत सरकार के सचिवों के साथ वार्ता के दौरान माननीय प्रधानमंत्री द्वारा शिकायत निवारण प्रणाली को और अधिक संवेदनशील, सुलभ और सार्थक बनाने हेतु दिए गए निर्देशों को संसूचित किया गया, के अनुपालन में, इस विभाग ने केंद्रीकृत पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली(CPENGRAMS) की प्रक्रिया की समीक्षा की है।

2. तदनुसार, निम्नलिखित मुद्दों पर दिशानिर्देशों को, निम्नानुसार संशोधित किया गया है:-

क. शिकायत निवारण अधिकारियों(जीआरओ) की भूमिका और उत्तरदायित्व:-

(i) शिकायत का निवारण '*whole of the Government approach*' के अंतर्गत किया जाए। यदि शिकायत उस जीआरओ से संबंधित नहीं है, जिसके पास इसे भेजा गया है, तो वह इसे तत्काल संबंधित जीआरओ को अग्रेषित करेगा, यदि उसे सही मैपिंग पता है। अन्यथा, वह इसे अपने मंत्रालय/विभाग के नोडल लोक शिकायत अधिकारी को वापस कर देगा और नोडल अधिकारी शिकायत को संबंधित जीआरओ या डीओपीपीडब्ल्यू को अग्रेषित करेगा(यदि शिकायत उस मंत्रालय/विभाग से संबंधित नहीं है)। किसी भी मामले में, शिकायत को यह कहकर सरसरी तौर पर बंद नहीं किया जाए कि 'यह इस कार्यालय से संबंधित नहीं है'।

(ii) जब तक आवेदक को अंतिम परिणाम प्राप्त न हो जाए, तब तक कोई शिकायत बंद नहीं की जाए। चूंकि अधिकांश पेंशन शिकायतें आर्थिक प्रकृति की होती हैं, अत: शिकायत को बंद करते समय, दर्ज की गई अनुवर्ती कार्रवाई रिपोर्ट (एटीआर) में, पोर्टल पर यूनिक ट्रांजेक्शन नंबर (यूटीआर) या संदर्भ संख्या भरी जाए। जो शिकायतें आर्थिक प्रकृति की नहीं हैं, उनके लिए पीपीओ/पत्र/ई-मेल सहित सुसंगत आदेश या दस्तावेज अपलोड किए जाएं।

ख. नोडल लोक शिकायत अधिकारियों की भूमिका और उत्तरदायित्व:-

(i) प्रत्येक नोडल पीजी अधिकारी पोर्टल पर पेंशन संबंधी लंबित शिकायतों की मासिक समीक्षा करेगा ताकि शिकायतों का निर्धारित समय-सीमा के भीतर गुणवत्तापूर्ण निवारण सुनिश्चित किया जा सके जैसाकि का.ज्ञा. के पैरा 2ग(ii) में उल्लिखित है। नोडल पीजी अधिकारी CPGRAMS पोर्टल (**https://pgportal.gov.in/ccfeedback/**) पर जाकर आवेदकों द्वारा दी गई खराब/औसत प्रतिक्रिया देख सकता है और अपेक्षित सुधारक उपाय कर सकता है।

(ii) नोडल पीजी अधिकारी शिकायतों की प्रवृत्ति का विश्लेषण करेगा और मूल कारणों की जांच करेगा। तदनुसार, शिकायतों को कम करने के लिए लोगों, नीति और प्रक्रियाओं से संबंधित उपचारी उपाय किए जा सकते हैं।

ग. शिकायतों के निवारण के लिए समय-सीमा:-

(i) पिछले कुछ समय में, शिकायत निवारण प्रक्रिया में किए गए सुधारों, जैसे डीओपीपीडब्ल्यू द्वारा सतत निगरानी, शिकायतों को संबंधित जीआरओ को ऑनलाइन भेजना, पेंशन शिकायत निवारण प्रक्रिया में तैनात जनशक्ति का क्षमता निर्माण किया जाना आदि के कारण पेंशन संबंधी शिकायतों के निवारण का औसत समय काफी कम हो गया है।

(ii) अत: सभी मंत्रालय/विभाग, तकनीक का प्रयोग करके और सभी जीआरओ का कौशल विकसित करके, 21 दिनों के भीतर पेंशनभोगियों की शिकायतों का निवारण करने का प्रयास करें। ऐसे मामले जिनमें शिकायत के निवारण में अधिक समय लगता है, वहां पोर्टल पर उसका कारण उपदर्शित करते हुए और शिकायत के निवारण की अपेक्षित समय-सीमा के साथ, एक अंतरिम उत्तर प्रस्तुत किया जाए।

घ. अपील तंत्र:-

(i) शिकायत के बंद होने पर, आवेदक को शिकायत के बंद होने के 30 दिनों के भीतर अपनी शिकायत के निवारण के विरुद्ध अपील करने का विकल्प प्रदान किया जाए।

(ii) अपील प्राधिकारी, अपील की अभिप्राप्ति के 30 दिनों के भीतर अपील का निपटारा करेगा। सुसंगत दस्तावेज, यदि कोई हो, को संलग्न करते हुए, सकारण आदेश पारित किया जाए।

ङ. फ़िज़िकल शिकायतों का निपटान :-

मंत्रालय/विभाग के साथ फ़िज़िकल रूप से दर्ज की गई शिकायत आवेदनों को, इन शिकायतों की उचित निगरानी सुनिश्चित करने के लिए CPENGRAMS पोर्टल पर अपलोड किया जाए। पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने के लिए, CPENGRAMS पोर्टल (pgportal.gov.in/pension/Help.aspx) के होम पेज पर 'Help' शीर्ष के अंतर्गत दी गई विस्तृत प्रक्रिया का संदर्भ लिया जा सकता है।

3. इसे सक्षम प्राधिकारी के अनुमोदन से जारी किया जाता है।

प्रमोद

(डॉ.प्रमोद कुमार)
निदेशक
दूरभाष सं. : 011 24654734

सेवा में,

1. भारत सरकार के सभी सचिव।
2. सभी मंत्रालयों/विभागों के नोडल अपील प्राधिकारी।
3. सभी मंत्रालयों/विभागों के नोडल लोक शिकायत अधिकारी।
4. एनआईसी को इस अनुरोध के साथ कि वे इसे पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग की वेबसाइट पर अपलोड कर दें।

प्रतिलिपि सूचनार्थ :

1. प्रधानमंत्री कार्यालय (ध्यानाकर्षण : श्री अमित खरे, प्रधानमंत्री के सलाहकार)
2. मंत्रिमंडल सचिव
3. सचिव, राष्ट्रपति सचिवालय
4. महासचिव, राज्यसभा सचिवालय
5. महासचिव, लोकसभा सचिवालय
6. सचिव(समन्वय और लोक शिकायत), मंत्रिमंडल सचिवालय

प्रमोद

(डॉ.प्रमोद कुमार)
निदेशक
दूरभाष सं. : 011 24654734