



कर्मचारी भविष्य निधि संगठन

Employees' Provident Fund Organisation

(श्रम एवं रोजगार मंत्रालय, भारत सरकार)

MINISTRY OF LABOUR & EMPLOYMENT, GOVERNMENT OF INDIA)

मुख्य कार्यालय/Head Office

भविष्य निधि भवन, 14, भीकाएजी कामा प्लेस, नई दिल्ली-110066

Bhavishya Nidhi Bhawan, 14, Bhikaiji Cama Place, New Delhi-110066

वेबसाइट/Website: www.epfindia.gov.in, www.epfindia.nic.in

Tel.No.011-26175914

Fax. No.011-26177827

Email:acc.csd@epfindia.gov.in

संख्या : ग्रा.से.प्र.-I/सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस./प्रगति-ई-समीक्षा/2017/6555/ दिनांक: 16 जून, 2017

सेवा में,

सभी अपर केन्द्रीय भ.नि. आयुक्त (अंचल),

सभी क्षेत्र.भ.नि.आ.-I, क्षेत्रीय कार्यालय,

सभी प्रभारी अधिकारी, उ.क्षे.का.

विषय: 15 दिन के भीतर सीपीग्राम पोर्टल में लोक शिकायतों के त्वरित और गुणवत्तापूर्ण निवारण हेतु रणनीति के संबंध में।

महोदय,

सभी सरकारी विभागों के संबंध में लोक शिकायतों की मॉनीटरिंग भारत के माननीय प्रधानमंत्री द्वारा संबंधित मंत्रालयों/विभागों के सचिवों के साथ वीडियो कॉन्फ्रेंसिंग के माध्यम से प्रत्येक माह होनेवाली प्रगति बैठक में की जा रही है। प्रगति-ई-समीक्षा पोर्टल क.भ.नि.सं. से संबंधित शिकायतों को भी कवर कर रहा है। माननीय प्रधानमंत्री चाहते हैं कि लोक शिकायतों के त्वरित और गुणवत्तापूर्ण निपटान हेतु सभी संभव प्रयास किए जाए।

2. लोक शिकायत विभाग (डी.पी.जी.) सीपीग्राम पोर्टल पर पूर्व में निपटाई गई शिकायतों की भी समीक्षा कर रहा है और ऐसी शिकायतें जिनके निपटान में अत्याधिक देरी हुई है और/या क.भ.नि.सं. द्वारा शिकायतों के निपटान की गुणवत्ता से सदस्य संतुष्ट नहीं हैं, को उठा रहे हैं।

3. सीपीग्राम पोर्टल पर शिकायतों के निवारण की गति को बढ़ाने और ऐसे मामलों के निपटान की गुणवत्ता को सुधारने के उद्देश्य से, सचिव, श्रम एवं रोजगार मंत्रालय, क.भ.नि.सं., क.रा.बी.नि. और श्रम एवं रोजगार मंत्रालय के अधीन अन्य संगठनों के अधिकारियों के साथ व्यक्तिगत रूप से बैठक कर रहे हैं। शिकायतों के पंजीकरण की तारीख से 15 दिन के भीतर अंतिम निपटान सुनिश्चित करने का निर्णय लिया गया है। सभी फील्ड कार्यालय पूर्ण रूप से शिकायत का निवारण अवश्य करें और की गई कार्रवाई की रिपोर्ट 3 कार्य दिवस के भीतर केस रिपोर्ट के रूप में सीपीग्राम और ई.पी.एफ.आई.जी.एम.एस. पोर्टल पर अपलोड करें। उसके पश्चात् फील्ड कार्यालयों के उत्तर की मुख्यालय और मंत्रालय द्वारा जांच करके टिप्पणी के साथ वापस भेजने या पंजीकरण की तारीख से 15 दिन के भीतर उत्तर को स्वीकार करते हैं।

4. 16 दिनों से अधिक अवधि के लिए फील्ड कार्यालयों के स्तर पर लंबित सभी मामलों को क.भ.नि.आ. द्वारा समीक्षा की जाएगी। क.भ.नि.सं. के वरिष्ठ अधिकारियों के साथ प्रत्येक सोमवार

सुबह आयोजित समीक्षा बैठक के दौरान ऐसे मामलों के विवरण के.भ.नि.आ. को प्रस्तुत किए जाएंगे तथा सम्बद्ध फील्ड कार्यालयों को अपने स्तर पर 15 दिनों के भीतर प्रभावपूर्ण ढंग से नहीं निपटा सकने का कारण बताते हुए स्पष्टीकरण देना होगा। यह नोट किया जाना चाहिए कि फील्ड कार्यालय स्वयं से संबंधित उन शिकायतों के अंतरण में विलम्ब के लिए भी जवाबदेह होंगे। अन्य कार्यालयों से संबंधित शिकायतों को उसी दिन/अगले कार्य दिवस को अंतरित किया जाना चाहिए।

5. प्राथमिक रूप से यह सुनिश्चित करना सम्बद्ध प्रभारी अधिकारी की जिम्मेदारी है कि न केवल सभी शिकायतों को समय पर निपटाना है, बल्कि सीपीग्राम पोर्टल तथा ई.पी.एफ.आई.जी.एम.एस. पोर्टल पर अपलोड करने से पहले प्रत्येक शिकायत के संबंध में दिए जाने वाले उत्तर की गुणवत्ता को भी मूल्यांकित किया जाना चाहिए। सभी प्रभारी अधिकारी व्यक्तिगत रूप से शिकायत निपटान की गुणवत्ता को मॉनीटर करें तथा सीपीग्राम तथा ई.पी.एफ.आई.जी.एम.एस. पोर्टल पर अपलोड करने से पहले उसका मूल्यांकन करें ताकि सदस्य/शिकायतकर्ता को सम्बद्ध एवं व्यापक उत्तर उपलब्ध कराया जा सके। यह अवश्य ही सुनिश्चित किया जाए कि सीपीग्राम पोर्टल पर मुख्यालय को अग्रेषित प्रकरण रिपोर्ट क्षेत्रीय भ.नि. आयुक्त/सहायक भ.नि. आयुक्त के श्रेणी से कमतर अधिकारी द्वारा देखकर स्वचालित भेजा नहीं जाए तथा पी.एम.ओ./डी.पी.जी. मामले स्वयं कार्यालय प्रभारी द्वारा ही अनुमोदित किए जाए।

6. केवल अपवाद स्वरूप मामलों यथा अनुपालन/वसूली कार्यों में जहां अंतिम जवाब संभव नहीं है, सीपीग्राम एवं ए.पी.एफ.आई. जी.एम.एस. पोर्टल पर एक अंतिम जवाब अवश्य ही अपलोड की जाए तथा संबंधित सदस्य/शिकायतकर्ता के शिकायत के संतोषजनक संपूर्ण निदान के त्वरित अंतिम निपटान सुनिश्चित करने के निरंतर प्रयास किए जाएं। सीपीग्राम पोर्टल पर निपटान के अपलोड करने के अतिरिक्त, सदस्य को ईमेल/फोन द्वारा तथा जहां आफ लाइन तरीके से शिकायत प्राप्त हुई हो, स्पीड पोस्ट द्वारा भी सूचित किया जाए।

7. प्रत्येक शिकायत के निपटारे के पश्चात, सदस्य/शिकायतकर्ता का अनिवार्य रूप से फीडबैक प्राप्त किया जाए। इसका विश्लेषण कर यह जांच की जाए कि शिकायत निपटारे की संपूर्ण प्रक्रिया के दरम्यान व्यक्तिगत या सिस्टम के स्तर पर कोई चूक तो नहीं हुई है जिससे कि भविष्य में ऐसी चूक द्वारा नहीं हो यह सुनिश्चित करने हेतु सुधारात्मक उपाय किए जा सकें।

8. उपरोक्त के अतिरिक्त के.भ.नि.आ./का.प्र. को, ग्राहक सेवा में सुधार लाने के लिए नए सूचना तकनीक समर्पित पहल यथा यू.ए.एन. का आबंटन/सक्रिय करने, ऑनलाइन ट्रांसफर क्लेम पोर्टल (ओ.टी.सी.पी.) ऑनलाइन पी.एफ. बैलेंस, ऑनलाइन क्लेम स्टेटस, ऑनलाइन रजिस्ट्रेशन ऑफ इस्टैब्लिशमेंट पोर्टल (ओ.एल.आर.ई.), यू.ए.एन. सक्रिय कर लेने वाले सदस्यों हेतु एस.एम.एस. सर्विस, न्यू ई.सी.आर.पोर्टल, इंप्लायर यू.ए.एन. पोर्ट, पासबुक अपलोड फैसिलिटी पोर्टल आदि के शिकायतों के तुरंत निपटारे के लिए तथा जहां जरूरी हो मुख्यालय के सू.से. प्रभाग की सहायता लेकर, विशेष ध्यान देने का निदेश दिया जाता है।

9. के.का. के प्रभारी अधिकारियों द्वारा अपने कार्यालयों में समय-समय पर नियमित रूप से शिकायत निवारण प्रणाली की समीक्षा की जानी चाहिए। अ.के.आ. (अंचल) को भी कार्यालयों की

समीक्षा के दौरान शिकायत निवारण प्रणाली के कार्यों की समीक्षा करनी चाहिए और शिकायत निष्पादन पर निगरानी रखनी चाहिए।

10. सभी अ.के.आ. और क्ष.भ.नि.आ./प्रभारी अधिकारी को नागरिकों के लिए बेहतर और प्रभावी सेवा वितरण के जरिए सीपीग्राम / ई.पी.एफ.आई.जी.एम.एस. पोर्टल पर पंजीकृत सार्वजनिक शिकायतों की संख्या को कम करने के उद्देश्य से सेवा वितरण तंत्र में व्यवस्थित सुधारों को पूरा करने के लिए तुरंत पहल/ कार्यवाही करने का निर्देश दिया जाता है। इसके साथ ही, कर्मचारी शिकायतों के लिए टेलीफोन सुविधा पूरी तरह से संचालित की जानी चाहिए ताकि शिकायतों को कम किया जा सके।

11. अतः एक बार फिर दोहराया जाता है कि क.भ.नि.सं. के किसी भी कार्यालय में प्राप्त सभी शिकायतों को संबंधित सदस्य/ शिकायतकर्ता की संतुष्टि तक अंतिम रूप से निष्पादन हेतु 15 दिनों की निर्धारित समय सीमा में निष्पादन किया जाना चाहिए और कोई शिकायत पंजीकरण की तारीख से 15 दिन से अधिक के लिए सीपीग्राम/ई.पी.एफ.आई.जी.एम.एस. पोर्टल में लंबित नहीं रहनी चाहिए।

(इसे केन्द्रीय भ.नि. आयुक्त के अनुमोदन से जारी किया जा रहा है।)

भवदीय,


(के.एल. तर्नजा)

अपर केन्द्रीय भ.नि. आयुक्त (मुख्यालय) ग्रा.से.प्र.