



27 JUL 2023

सतर्कता प्रभाग

### ईपीएफओ सतर्कता के साथ शिकायतें दर्ज करने के लिए दिशा-निर्देश

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन (ईपीएफओ) सतर्कता, मुख्यालय सभी स्टैकहोल्डरों के लिए शिकायत प्रबंधन तंत्र पर केंद्रीय सतर्कता आयोग के कार्यालय ज्ञापन संख्या 021/वीजीएल/051-500040 दिनांक 24.12.2021 और केंद्रीय सतर्कता आयोग परिपत्र संख्या 24/11/22 दिनांक 03.11.2022 द्वारा जारी दिशानिर्देशों और समय-समय पर संशोधित ऐसे निर्देशों का प्रालन करता है। ईपीएफओ सतर्कता के समक्ष शिकायत दर्ज करने के दिशा-निर्देश, नीचे विस्तार से दिए गए हैं:

#### 1. शिकायतकर्ताओं के लिए दिशानिर्देश

- क. शिकायत ईपीएफओ से संबंधित होनी चाहिए और ईपीएफओ के अधिकार क्षेत्र में आनी चाहिए।
- ख. ईपीएफओ सतर्कता "सतर्कता कोण" या भ्रष्टाचार के मामलों से जुड़ी शिकायत का संज्ञान लेगी। अतः ईपीएफओ द्वारा सेवा वितरण से संबंधित शिकायतों का निवारण (अर्थात् केवाईसी अद्यतित करना/जोड़ना, दावा निपटान, पेंशन मामले, आदि) ईपीएफओ के ग्राहक सेवा प्रभाग (सीएसडी) को भेजा जाना चाहिए या संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों के संबंधित क्षेत्रीय भ.नि. आयुक्तों को प्रेषित किया जाना चाहिए।

शिकायतें, ईपीएफआईजीएमएस के माध्यम से दर्ज की जा सकती हैं जो <https://epfigms.gov.in> पर उपलब्ध है और उमंग पोर्टल पर भी दर्ज की जा सकती हैं जो <https://web.umang.gov.in/landing/department/epfo.html> उपलब्ध है।

- ग. प्रमाणित सामग्री/दस्तावेजों के साथ सीधे मुख्य सतर्कता अधिकारी, ईपीएफओ सतर्कता मुख्यालय, भविष्य निधि भवन, 14-भीकाजी कामा प्लेस, नई दिल्ली-110066 को लिखित सूचना / पत्र द्वारा शिकायत दर्ज की जा सकती है। शिकायत में मामले के विशिष्ट विवरण/जानकारी के साथ प्रेषक का नाम और व्यक्तिगत विवरण, पूरा डाक पता (मोबाइल/टेलीफोन नंबर, यदि कोई हो) शामिल होना चाहिए। शिकायत पर शिकायतकर्ता का हस्ताक्षर होना चाहिए।

- घ. शिकायत, शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीएमएस) पोर्टल के तहत भी दर्ज की जा सकती है, जो सीवीसी वेबसाइट पर <https://portal.cvc.gov.in/> लिंक के तहत उपलब्ध है।
- ङ. ईमेल आईडी पर भेजी गई शिकायत पर सतर्कता द्वारा विचार नहीं किया जाएगा अथवा उसका संज्ञान नहीं लिया जाएगा। (शिकायत प्रबंधन नीति पर सीवीसी मैन्युअल 2021 का पैरा 3.3 देखें)। हालाँकि, यदि पूर्ण डाक पते के साथ एक हस्ताक्षरित शिकायत जिसमें सत्यापन योग्य आरोप शामिल हैं, जिसमें प्रथम दृष्टया सतर्कता कोण शामिल है, संलग्नकों सहित ईमेल के माध्यम से सूचित किया जाता है, तो ऐसी शिकायत को डाक द्वारा वास्तविकता सत्यापन के लिए भेजा जाएगा और किसी भी अन्य लिखित शिकायत की तरह ही निपटाया जाएगा। दूसरी ओर, यदि बिना किसी हस्ताक्षरित संलग्नक के ईमेल के मुख्य भाग में आरोपों का स्पष्ट रूप से आदान-प्रदान किया जाता है, तो ऐसी शिकायतों का संज्ञान नहीं लिया जाएगा और केवल दर्ज किया जाएगा।
- च. शिकायत विशेषतः अंग्रेजी या हिंदी भाषा में टंकित की हुई या लिखित रूप में दर्ज की जानी चाहिए ताकि उस पर शीघ्र कार्रवाई की जा सके।
- छ. सभी प्रकार की शिकायतें, भले ही प्रिंट की हुई या फोटोकॉपी की गई हों, स्पष्ट रूप से पढ़ने योग्य होनी चाहिए।
- ज. दर्ज की गई शिकायतें दुर्भावनापूर्ण, उत्पीड़न करने वाली या तुच्छ न होकर वास्तविक होनी चाहिए और ऐसे तथ्यों पर आधारित होनी चाहिए जिनका सत्यापन किया जा सके। यदि किसी लोक सेवक के खिलाफ शिकायत दुर्भावनापूर्ण, परेशान करने वाली या निराधार पाई जाती है, तो केन्द्रीय सतर्कता आयोग (सीवीसी) दिशानिर्देशों के अनुसार शिकायतकर्ता के खिलाफ कार्रवाई हो सकती है।
- झ. शिकायत बेनाम या छद्म नाम से नहीं होनी चाहिए।
- ञ. शिकायत के प्रमाणीकरण के उद्देश्य से, शिकायतकर्ता को अपने पहचान संबंधी प्रमाण की एक प्रति प्रदान करना आवश्यक है।
- ट. शिकायत पर्याप्त साक्ष्य के साथ विशिष्ट होनी चाहिए।
- ठ. शिकायत पक्षपातपूर्ण या किसी व्यक्तिगत शिकायत पर आधारित नहीं होनी चाहिए।
- ड. सामान्यतः एक शिकायत में एक विशिष्ट मुद्दा उठाया जाना चाहिए। हालाँकि, यदि एक से अधिक विशिष्ट मुद्दे हैं, तो उन्हें अलग-अलग शिकायत में उठाना बेहतर है। इसके अलावा, शिकायतकर्ताओं को अपनी शिकायतें अग्रिष्ठ करते समय विवरणों का एक-एक करके सुसंगत तरीके से उल्लेख करना चाहिए ताकि उसे स्पष्ट रूप से समझा जा सके।
- ढ. शिकायतकर्ताओं को केवल सतर्कता दृष्टिकोण वाले मामलों के संबंध में शिकायतें दर्ज करनी चाहिए एवं जो किसी भी अदालत, न्यायाधिकरण आदि में किसी मुकदमे का भाग नहीं हैं।
- ण. जो शिकायतकर्ता अपनी पहचान गोपनीय रखना चाहते हैं, उन्हें पीआईडीपीआई संकल्प के तहत अपनी शिकायत दर्ज करनी चाहिए।

त. जो शिकायतकर्ता पीआईडीपीआई संकल्प के तहत व्हिसल ब्लोअर शिकायत करना चाहते हैं, उन्हें पीआईडीपीआई संकल्प की उचित प्रक्रिया से परिचित होना चाहिए जो कि <https://www.cvc.gov.in/?q=citizens-corner/whistle-blower-complaints> लिंक पर उपलब्ध है।

थ. ईपीएफओ सतर्कता शिकायत प्रबंधन पर समय-समय पर संशोधित डीओपीटी/सीवीसी निर्देशों/दिशानिर्देशों का पालन करेगी।

## 2. बेनाम/छद्म नामी शिकायतों पर कार्रवाई

(क) सीवीसी दिशानिर्देशों के अनुरूप बेनाम/छद्म नाम वाली शिकायतों पर कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी।

(ख) ऐसी शिकायत, जिस पर शिकायत करने वाले का नाम तथा पता न हो, वह बेनामी शिकायत होती है। आरोप के स्वरूप पर ध्यान दिए बगैर बेनामी शिकायतों पर सतर्कता अनुभाग द्वारा कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी तथा ऐसी शिकायतों को बिना किसी कार्रवाई के फाईल कर लिया जाएगा।

(ग) इसी प्रकार, छद्म नाम वाली शिकायतों पर भी सतर्कता अनुभाग द्वारा कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी। जिस शिकायत पर शिकायतकर्ता का पूरा विवरण न हो अथवा हस्ताक्षर न हों अथवा शिकायतकर्ता द्वारा बाद में इसे भेजने की स्वीकृति न दी गई हो, उसे छद्मनामी शिकायत कहा जाता है। शिकायतों को पुष्टि/प्रमाणिकता के लिए शिकायतकर्ता को भेजा जाएगा तथा यदि शिकायतकर्ता से शिकायत भेजने के 15 दिन के भीतर कोई उत्तर प्राप्त नहीं होता तो, एक रिमांडर्डर भेजा जाएगा। रिमांडर्डर भेजने के 15 दिन तक इंतजार करने के बाद भी यदि कोई जवाब नहीं मिलता, तो उक्त शिकायत को छद्मनामी के रूप में फाईल कर लिया जाएगा।

(घ) केंद्रीय सतर्कता आयोग ने अपने परिपत्र संख्या 98/डीएसपी/09 दिनांक 24.09.2020 के माध्यम से इस बात पर जोर दिया है कि का. एवं प्र.वि. के का.जा. सं. 104/76/2011-एवीडी. दिनांक 18.10.2013 द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के आलोक में मंत्रालयों/विभागों/संगठनों द्वारा बेनामी /छद्मनामी शिकायत पर कोई कार्रवाई न की जाए।