



सत्यमेव जयते

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

प्लेट ए, ग्राउंडफ्लोर, ब्लॉक-II, ईस्ट किदवाई नगर, नई दिल्ली-110023

Plate A, Ground Floor, Block II, East Kidwai Nagar, New Delhi-110023

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



सं.: विधि/2026/2/विविध/ई-1265224

दिनांक: 05.03.2026

सेवा में,

सभी अ.के.भ.नि.आ (अंचल के प्रभारी)

सभी क्षे.भ.नि.आ.-I/प्रभारी (क्षेत्रीय कार्यालय)

विषय: उपभोक्ता फोरम के लंबित मामलों के व्यवस्थित समाधान हेतु 27 मार्च 2026 को आयोजित होने वाले 'निधि आपके निकट' (एन.ए.एन. 2.0) का लाभ उठाने के संबंध में।

महोदया/ महोदय,

यह देखा गया है कि देश भर के विभिन्न जिला उपभोक्ता विवाद निवारण मंच (डीसीडीआरएफ) और राज्य उपभोक्ता विवाद निवारण आयोग (एससीडीआरसी) के समक्ष लगभग 3219 मामले लंबित हैं। ऐसे मामलों की अंचल-वार सूची अनुलग्नक-1 पर संलग्न है।

2. प्रारंभिक समीक्षा दर्शाती है कि इनमें से कई मामले बुनियादी और सुधारा योग्य सेवा संबंधी शिकायतों जैसे पेंशन / क.पें.यो. गणना, ब्याज जमा होने, सदस्य प्रोफाइल सुधार, दावा / निपटान में देरी और अन्य सेवा संबंधी मामलों से उत्पन्न होते हैं। यदि समय पर और संरचित तरीके से समाधान किया जाए, तो बड़ी संख्या में मामलों को सौहार्दपूर्ण ढंग से हल किया जा सके, जिससे अनावश्यक और लंबे समय तक चलने वाले मुकदमों में कमी आएगी।

3. इस संदर्भ में, सभी आंचलिक कार्यालयों और क्षेत्रीय कार्यालयों को सलाह दी जाती है कि वे जिला और राज्य स्तर पर मुकदमेबाजी को कम करने के उद्देश्य से ऐसी शिकायतों के समाधान के लिए एक केंद्रित अभियान चलाएं। आगामी निधि आपके निकट (एनएएन 2.0) जो 27 मार्च 2026 को निर्धारित है, जिसका उपयोग इन मामलों का व्यवस्थित और संगठित तरीके से हल करने की सुविधा के विशेष अवसर के रूप में किया जाए। निम्नलिखित कार्रवाई बिंदुओं को सुनिश्चित किया जाए:

4. (i) अपने क्षेत्राधिकार से संबंधित डीसीडीआरएफ / एससीओआरसी के समक्ष लंबित सभी मामलों की पहचान करें (अनुलग्नक-1 और एल.आई.एम.बी.एस. के अनुसार)।

(ii) प्रत्येक मामले की बारीकी से जांच करें और उन संभावित/निपटान के लिए उपयुक्त मामलों की एक संक्षिप्त सूची तैयार करें, जिनका समाधान मौजूदा नियमों/प्रक्रिया के अनुसार प्रशासनिक रूप से किया जा सकता है।

(iii) पत्र / एसएमएस / ई-मेल / टेलीफोन के माध्यम से सदस्य / याचिकाकर्ता से पहले संपर्क करें, यदि आवश्यक हो, तो सभी अतिरिक्त विवरण प्राप्त करें, या तो पहले से ही उनका समाधान करें और / या उन्हें एनएन कार्यक्रम के बारे में सूचित करें, और जहां भी संभव हो, उन्हें उचित समय-स्लॉट के साथ आमंत्रित करें। सदस्यों को सलाह दें कि वे जैसा लागू हो संबंधित दस्तावेज तथा यूएन, पीपीओ / दावा विवरण, केवाईसी / पहचान दस्तावेज और बैंक विवरण साथ लाएं।

(iv) जहां भी संभव हो, सार्थक बातचीत और मौके पर ही समाधान के लिए सभी संबंधित रिकॉर्ड, फाइल नोट्स और मामले का विवरण तैयार रखें।

(v) रिपोर्टिंग और मॉनिटरिंग हेतु, की गई चर्चा और कार्रवाई (जिसमें मौखिक कार्रवाई/अगले कदम शामिल हैं) का उचित दस्तावेजीकरण सुनिश्चित करें।

(vi) यदि सदस्य अपनी समस्या/शिकायत के समाधान से सहमत और संतुष्ट हैं, तो उनसे संबंधित उपभोक्ता फोरम में एक शपथ-पत्र (affidavit) दायर करने का अनुरोध करें, जिसमें स्पष्ट रूप से यह कहा गया हो कि उनकी समस्या का समाधान हो गया है और वे अपनी याचिका वापस लेना चाहते हैं।

5. अपर कें.भ.नि.आ. (प्रभारी अंचल) व्यक्तिगत रूप से एनएन 2.0 के माध्यम से पहचान, सदस्य से संपर्क और उपभोक्ता फोरम मामलों के समाधान/निपटारे की पूरी प्रक्रिया की निगरानी करेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि इसका सफल कार्यान्वयन हो; साथ ही, वे अनुबंध-II के अनुसार कार्यक्रम के बाद की रिपोर्ट समय पर प्रस्तुत करने सहित अंचल के अंतर्गत आने वाले सभी क्षे.का./जि.का. द्वारा अनुपालन की मॉनिटरिंग करेंगे।

6. इसके अलावा, क्षे.भ.नि.आ.-I (विधि), आंचलिक कार्यालय, प्रभावी मॉनिटरिंग और समेकन के लिए नोडल अधिकारी के रूप में कार्य करेंगे। एक संक्षिप्त रिपोर्ट, जिसमें (क) पहचाने गए मामलों की संख्या, (ख) संपर्क किए गए सदस्य, (ग) हल किए गए/निपटाए गए मामले और उपभोक्ता फोरम में दायर शपथ-पत्र, और (घ) शेष मामले और उन पर प्रस्तावित आगे की कार्रवाई का विवरण हो, कार्यक्रम के तुरंत बाद अंचलिक कार्यालय/ मुख्यालय को प्रस्तुत की जाएगी।

7. जहां भी संभव हो, यह पूरी प्रक्रिया, सभी मामलों में 31.03.2026 से पहले पूरी की जानी चाहिए।

8. इस अभियान का उद्देश्य सदस्यों को शिकायतों के प्रभावी निवारण की सुविधा प्रदान करना एवं सक्रिय और सदस्य-केंद्रित कार्रवाई के माध्यम से अनावश्यक मुकदमों को कम करना है।

(कें.भ.नि.आ. के अनुमोदन से जारी)

भवदीय,



[पीबी वर्मा]

अपर कें.भ.नि.आ. (विधि)

प्रतिलिपि:

अ.के.आ.-मुख्या (सीएसडी और सीएंडपीआर) को एनएएन 2.0 (27 मार्च 2026) की थीम "जिला और राज्य स्तर (डीसीडीआरएफ/ एससीडीआरसी) पर लंबित उपभोक्ता फोरम मुकदमों का समाधान " घोषित करने के लिए।