



No: 17/3/2021-P&PW(Coord.) E 7179

भारत सरकार /Government of India

कामिर्क, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय/Ministry of Personnel, Public Grievances and Pension
पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग /Department of Pension and Pensioners' Welfare

8 वीं मंजिल, बी-विंग, 8th Floor, B-Wing,
जनपथ भवन, जनपथ, Janpath Bhawan, Janpath,
नई दिल्ली -110001 /New Delhi-110001
Dated : 06.08.2021

OFFICE MEMORANDUM

Subject:- Guidelines for timely and qualitative disposal of Pensioners' Grievances-reg.

The undersigned is directed to say that the Department of Pension & Pensioners' Welfare (DoPPW) has provided a single window interface for all Central Government pensioners to register their grievances pertaining to any of the Central Government Ministry/Department/Organisation, which is thereafter forwarded online to the concerned Ministry/Department/ Organisation for redressal through the CPENGRAMS Portal.

2. In 2019, Pensioners' grievance redressal system was expanded with the objective to provide easy access to pensioners who are living in remote areas and have no proper access to the Internet for registration of their grievances or not conversant with online technology. Accordingly, an Integrated Grievance Cell & Call Centre was inaugurated on 20th June, 2019 for pensioners enabling pensioners to register their grievance by calling on the toll free number 1800-11-1960. The Call Centre Executives register the grievance on CPENGRAMS, after taking inputs from pensioners, and thereafter it is forwarded to the concerned Ministry/ Department/Organization online for redressal. Department of Pension & Pensioners' Welfare also coordinates with different Ministries/Departments to resolve the grievances of the elderly pensioners and keep the pensioners informed about the progress of their grievances till disposal through this online system CPENGRAM.

3. The purpose of grievance redressal machinery is not only to allow easy access of Govt Machinery for pensioners but also disposal of the grievances expeditiously while maintaining the quality in redressal of the grievances. Keeping in view of the above objective, DoPPW has put in place a system of holding regular review meetings with Ministry/ Department/ Organization having large pendency of grievances. In order to ensure quality in disposal of Grievances, DoPPW is periodically analyzing closed Grievances and re-registering cases, wherever it is observed that Grievances were closed by the offices without taking appropriate final action. Though time and again specific guidelines/instructions have been issued to the Ministries, a need is felt to consolidate all instructions/guidelines and revise the time limit for redressal of grievances specially for the priority target groups i.e. family pensioners and super-senior pensioners in order to promote good governance and to ensure that the pensioners /family pensioners get their rightful entitlements.

All Ministries/Departments are advised to follow the guidelines given below for redressal of the Grievances -

- i. In accordance with the Central Civil Services (Pension) Rules, 1972, every office is responsible for pension sanction, revision and payment of retirement benefits to its employees. Therefore, every grievance related to pension and other retirement benefits shall be redressed by the concerned office from where the employee retired or served before his/her death.

- ii. Every grievance shall be disposed of within the ambit of extant rules. In case of a grievance falling outside the ambit of rules, a speaking order shall be issued indicating the rule position.
- iii. All Ministries/Departments/Organisations shall strictly adhere to the time limit of 45 days to resolve the pensioners' grievances. If the grievance pertains to a family pensioner/super-senior pensioner (aged 80 years and above) the dead-line to resolve the grievance shall be 30 days.
- iv. Every grievance shall be closed only after its final resolution. If a grievance pertains to subordinate/attached office, the case may be forwarded by the Ministry/ Department to the concerned office but it should not be closed until final action is taken. The responsibility lies with the concerned Ministry/ Department to follow up the matter with subordinate/attached units for final resolution. Every Nodal Officer should undertake a weekly review of pending grievances in the portal.
- v. The grievance shall not be closed for the want of any documents from the pensioner/family pensioner. The office may contact the concerned pensioner on the mobile number or email as available in the CPENGRAM Portal in order to ensure speedy and satisfactory disposal of grievances.
- vi. Ministry/Department/Organization shall dispose of the grievances after indicating that it is **'Accepted' or 'Rejected' or 'Partially Accepted.'** In case grievance is disposed of in favour of pensioner, the option 'Accepted' shall be indicated. In other cases, a speaking order shall be passed giving reasons for rejection/partial acceptance and also uploaded in the portal.
- vii. Re-registered cases should be disposed of by Appellate Authorities nominated in every Ministry/Department/Organization for the purpose.
- viii. Ministries/Departments/Organisations shall identify core grievance prone areas and streamline their systems to eliminate root cause of grievances. Cases delayed beyond the dead-line should be analysed and addressed promptly.

4. All the Ministries/Departments are requested to bring the above instructions to the notice of the all concerned under their administrative control for compliance.



(Naresh Bhardwaj)

Deputy Secretary to the Govt. of India

E-mail: naresh.bhardwaj@nic.in

Tele: 011-23350020

To,

1. Secretaries to the GOI
2. Nodal Public Grievance officers of Ministries/Department/Attached and Subordinate organizations of Govt. of India/State Govts
3. NIC, DOPPW for appropriate action and uploading on the DOPPW Website.

Copy for information to:

1. PMO, (Attention Sh Bhaskar Khulbe, Advisor to PM), South Block, New Delhi
2. Secretary, President Secretariat, Rashtrapati Bhavan, New Delhi
3. Secretary General, Rajya Sabha Secretariat, Parliament House, New Delhi
4. Secretary General, Lok Sabha Secretariat, Parliament House, New Delhi
5. Secretary (Coordination & PG). Cabinet Secretariat, Rashtrapati Bhavan, New Delhi



सं 17/3/2021-पी&पीडब्ल्यू(समन्वय) ई.7179

भारत सरकार

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय
पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग

8 वीं मंजिल, बी-विंग,
जनपथ भवन, जनपथ,
नई दिल्ली-110001
दिनांक: 06.08.2021

कार्यालय जापन

विषय:- पेंशनभोगियों की शिकायतों के समयबद्ध और गुणात्मक निपटान हेतु दिशानिर्देश- के संबंध में ।

अधोहस्ताक्षरी को यह कहने का निदेश हुआ है कि पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग(डीओपीपीडब्ल्यू) ने केंद्र सरकार के सभी पेंशनभोगियों को केंद्र सरकार के किसी भी मंत्रालय/विभाग/संगठन से संबंधित अपनी शिकायतों का पंजीकरण करने के लिए सिंगल विंडो इंटरफेस उपलब्ध कराया है, जिसे उसके बाद निवारण के लिए सीपेनग्राम्स पोर्टल के माध्यम से संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन को ऑनलाइन अग्रेषित किया जाता है।

2. वर्ष 2019 में, पेंशनभोगियों की शिकायत निवारण प्रणाली का विस्तार इस उद्देश्य से किया गया था ताकि ऐसे पेंशनभोगियों को आसान पहुंच प्रदान की जा सके जो दूरस्थ क्षेत्रों में रहते हैं और जिनके पास अपनी शिकायतों के पंजीकरण के लिए उचित इंटरनेट सुविधा नहीं है या जो ऑनलाइन तकनीक से परिचित नहीं हैं। तदनुसार, 20 जून, 2019 को पेंशनभोगियों के लिए एक एकीकृत शिकायत प्रकोष्ठ और कॉल सेंटर का उद्घाटन किया गया ताकि पेंशनभोगी टोल फ्री नंबर 1800-11-1960 पर कॉल करके अपनी शिकायत पंजीकृत कर सकें। कॉल सेंटर कार्यपालक पेंशनभोगियों से जानकारी लेने के पश्चात, सीपेनग्राम्स पर शिकायत पंजीकृत करते हैं, और उसके पश्चात इसे निवारण के लिए संबंधित मंत्रालय/विभाग/संगठन को ऑनलाइन अग्रेषित किया जाता है। पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग बुजुर्ग पेंशनभोगियों की शिकायतों का समाधान करने के लिए विभिन्न मंत्रालयों/विभागों के साथ समन्वय करता है और पेंशनभोगियों को इस ऑनलाइन प्रणाली सीपेनग्राम्स के माध्यम से निपटान होने तक उनकी शिकायतों के संबंध में हुई प्रगति के बारे में सूचित करता रहता है।

3. शिकायत निवारण तंत्र का उद्देश्य न केवल पेंशनभोगियों के लिए सरकारी तंत्र तक पहुंचने में मदद करना है, बल्कि शिकायतों के निवारण में गुणवत्ता बनाए रखते हुए शिकायतों का शीघ्र निपटान करना भी है। उपरोक्त उद्देश्य को ध्यान में रखते हुए, पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग ने बड़ी संख्या में लंबित शिकायतों वाले मंत्रालय/विभाग/संगठन के साथ नियमित समीक्षा बैठकें आयोजित करने की एक प्रणाली स्थापित की है। शिकायतों के निपटान में गुणवत्ता सुनिश्चित करने के लिए, पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग समय-समय पर बंद शिकायतों का विश्लेषण कर रहा है और जहां भी यह पाया गया कि शिकायतों को उचित अंतिम कार्रवाई किए बिना कार्यालयों द्वारा बंद कर दिया गया था, ऐसे मामलों का पुनः पंजीकरण कर रहा है। यद्यपि मंत्रालयों को समय-समय पर विशिष्ट दिशानिर्देश/निर्देश जारी किए गए हैं, फिर भी सुशासन को बढ़ावा देने और यह सुनिश्चित करने के लिए कि पेंशनभोगियों/कुटुंब पेंशनभोगियों को उनका सही हक मिले, सभी अनुदेशों/दिशानिर्देशों को समेकित करने और विशेष रूप से प्राथमिकता वाले लक्ष्य समूह अर्थात् कुटुंब पेंशनभोगियों और अति-वरिष्ठ पेंशनभोगियों की शिकायतों के निवारण के लिए समय सीमा को संशोधित करने की आवश्यकता महसूस की गई है।

सभी मंत्रालयों/विभागों को शिकायतों के निवारण के लिए नीचे दिए गए दिशानिर्देशों का अनुसरण करने की सलाह दी जाती है -

- केंद्रीय सिविल सेवा(पेंशन) नियमावली, 1972 के अनुसार, प्रत्येक कार्यालय अपने कर्मचारियों के पेंशन संस्वीकृति, संशोधन और सेवानिवृत्ति हितलाभों के संदाय के लिए जिम्मेदार है। इसलिए, पेंशन और अन्य सेवानिवृत्ति हितलाभों से संबंधित प्रत्येक शिकायत का निवारण संबंधित कार्यालय द्वारा किया जाएगा जहां से कर्मचारी सेवानिवृत्त हुआ या उसने मृत्यु से पूर्व सेवा की थी।
- प्रत्येक शिकायत का निपटारा मौजूदा नियमों के दायरे में किया जाएगा। नियमों के दायरे से बाहर आने वाली शिकायत के मामले में, नियम की स्थिति को दर्शाते हुए एक सकारण आदेश जारी किया जाएगा।

- iii. सभी मंत्रालय/विभाग/संगठन पेंशनभोगियों की शिकायतों के समाधान के लिए 45 दिनों की समय सीमा का सख्ती से पालन करेंगे। यदि शिकायत किसी कुटुंब पेंशनभोगी/अति-वरिष्ठ पेंशनभोगी(80 वर्ष और उससे अधिक उम्र के) से संबंधित है, तो शिकायत का समाधान करने की समय सीमा 30 दिन होगी।
 - iv. प्रत्येक शिकायत को उसके अंतिम समाधान के पश्चात ही बंद किया जाएगा। यदि कोई शिकायत अधीनस्थ/संलग्न कार्यालय से संबंधित है, तो मामला मंत्रालय/विभाग द्वारा संबंधित कार्यालय को अग्रेषित किया जा सकता है किंतु अंतिम कार्रवाई किए जाने तक इसे बंद नहीं किया जाना चाहिए। अंतिम समाधान के लिए अधीनस्थ/संलग्न इकाइयों के साथ मामले की जांच करने का उत्तरदायित्व संबंधित मंत्रालय/विभाग का है। प्रत्येक नोडल अधिकारी पोर्टल में लंबित शिकायतों की साप्ताहिक समीक्षा करेगा।
 - v. पेंशनभोगी/कुटुंब पेंशनभोगी से मांगे गए किसी भी दस्तावेज के अभाव में शिकायत को बंद नहीं किया जाएगा। शिकायतों का त्वरित और संतोषजनक निपटान सुनिश्चित करने के लिए कार्यालय सीपेनग्राम्स पोर्टल में उपलब्ध मोबाइल नंबर या ईमेल पर संबंधित पेंशनभोगी से संपर्क कर सकता है।
 - vi. मंत्रालय/विभाग/संगठन यह दर्शाने के बाद शिकायतों का निपटान करेगा कि यह 'स्वीकृत' या 'अस्वीकृत' या 'आंशिक रूप से स्वीकृत' है। यदि पेंशनभोगी के पक्ष में शिकायत का निपटान किया गया है, तो 'स्वीकृत' विकल्प दर्शाया जाएगा। अन्य मामलों में, अस्वीकृति/आंशिक स्वीकृति के कारण बताते हुए एक सकारण आदेश पारित किया जाएगा और उसे पोर्टल पर भी अपलोड किया जाएगा।
 - vii. पुनः पंजीकृत मामलों का निपटारा प्रत्येक मंत्रालय/विभाग/संगठन में इस प्रयोजन के लिए नामित अपीलीय प्राधिकारियों द्वारा किया जाए।
 - viii. सभी मंत्रालय/विभाग/संगठन अपने मुख्य शिकायत संभावित क्षेत्रों की पहचान करें और शिकायतों के मूल कारणों को समाप्त करने के लिए अपनी व्यवस्था को सुप्रवाही बनाएं। समय सीमा से अधिक विलंबित मामलों का विश्लेषण किया जाना चाहिए और उनका तुरंत समाधान किया जाना चाहिए।
4. सभी मंत्रालयों/विभागों से अनुरोध किया जाता है कि उपरोक्त निर्देश को अनुपालन के लिए अपने प्रशासनिक नियंत्रणाधीन सभी संबंधितों के संज्ञान में लाएं।



(नरेश भारद्वाज)

भारत सरकार के उप सचिव

ई-मेल: naresh.bhardwaj@nic.in

दूरभाष: 011-23350020

सेवा में,

1. भारत सरकार के सचिव
2. भारत सरकार के मंत्रालय/विभाग/संलग्न एवं अधीनस्थ संगठन/राज्य सरकार के नोडल लोक शिकायत अधिकारी
3. समुचित कार्रवाई एवं पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग के वेबसाइट पर अपलोड करने हेतु एनआईसी, पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग

सूचनार्थ प्रतिलिपि:

1. प्रधान मंत्री कार्यालय (ध्यान दें श्री भास्कर खुल्बे, प्रधानमंत्री के सलाहकार), साउथ ब्लॉक, नई दिल्ली
2. सचिव, राष्ट्रपति सचिवालय, राष्ट्रपति भवन, नई दिल्ली
3. महासचिव, राज्यसभा सचिवालय, संसद भवन, नई दिल्ली
4. महासचिव, लोकसभा सचिवालय, संसद भवन, नई दिल्ली
5. सचिव(समन्वय एवं पीजी), मंत्रिमंडल सचिवालय, राष्ट्रपति भवन, नई दिल्ली