

पंशन और पंशनभोगी कल्याण विभाग

का

नागरिक/ सेवार्थी चार्टर

2016-2017

पता तीसरा तल, लोक नायक भवन,

खान मार्केट, नई दिल्ली - 110003

वेबसाइट आई डी persmin.nic.in/pension

अगली पुनरीक्षा दिसम्बर, 2016

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग का नागरिक चार्टर दस्तावेज

(2016-2017)

भावी दृष्टि(विजन)

पंशनभोगियों के लिए सेवानिवृत्ति उपरांत सक्रिय और गरिमामय जीवन ।

मिशन

- 1. पेंशन नीति तैयार करना
- 2. केन्द्र सरकार के कर्मचारियों के लिए पेंशन का सरल और समय पर भुगतान और सेवानिवृति संबंधी अन्य लाभ ।
- 3. नियमों/ दिशानिर्देशों और प्रक्रियाओं का सरलीकरण और उनका प्रसार ।
- 4. पेंशन संबंधी शिकायतों के शीघ्र निपटान को स्विधाजनक बनाना ।
- पंशनभोगियों के कल्याण को बढावा देना ।

हितधारक

- 1. केन्द्रीय लोक शिकायत अधिकारी
- २ क्षेंब
- 3. केन्द्रीय पेंशन लेखा कार्यालय
- पहचाने गए पेंशन संघ

वाणिज्य स्थान

तीसरा तल, लोक नायक भवन, खान मार्केट, नई दिल्ली - 110003

कार्यकलाप एवं गतिविधियां

- 1. पेंशन नियमावली तैयार करना
- 2. पेंशन नियमावली का स्पष्टीकरण करते ह्ए दिशानिर्देश/ निर्देश जारी करना
- 3. सीसीएस(पेंशन) नियमावली, सीसीएस (पेंशन के संराशीकरण) नियमावली आदि जैसे विभिन्न नियमावलियों के विवेचन से संबंधित विभिन्न मंत्रालयों/ विभागों से प्राप्त सदंभौं पर सलाह/ स्पष्टीकरण प्रदान करना ।
- 4. ऐसे क्षेत्र में रहने वाले पेंशनभोगियों को निर्धारित चिकित्सा भत्ते के संबंध में निर्देश जारी करना जहां सीजीएचएस की सुविधा मौजूद नहीं है
- 5. पेंशनभोगियों के प्रतिनिधियों से सुझाव और फीडबैक प्राप्त करने के लिए स्कोवा (स्वैच्छिक एजेसियों की स्थायी समिति) की बैठक आयोजित करना

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग का नागरिक/ सेवार्थी चार्टर प्रमुख सेवाएं / क्रियाकलाप

सेवाएं / क्रियाकलाप	अधि	उत्तरदायी व्यक्ति	इमेल	मोबाइल	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज		शुल्क	
	मान	(पदभार)		(फोन)			श्रेणी	पद्धति	राशि
पेंशनभोगियों के लिए मंहगाई	30	श्रीमती सुजाशा	sujashachoudhary.edu	24635979	सेवारत कर्मचारियों के लिए महंगाई भत्ते की	मंहगाई भत्ते की किस्त जारी करने के	लागू	लागू	लागू
राहत प्रदान करने संबंधी आदेश		चौधुरी,	@nic.in	24644637	अतिरिक्त किस्त के संबंध में वित्त मंत्रालय से	लिए मंत्रिमंडल का अनुमोदन	नहीं	नहीं	नहीं
समय समय पर जारी करना		निदेशक (पी)			मंत्रिमंडल की मंजूरी मिलने के बाद, महंगाई				
					राहत आदेश जारी करने से पहले नियंत्रक एवं				
					महालेखा परीक्षक की मंजूरी प्राप्त किया जाना				
					निर्धारित दिनों के अंदर निर्णय बताना	नियत्रक और महा लेखापरीक्षक का			
						अनुमोदन			
इस विभाग में प्राप्त शिकायतों	30	सुश्री सीमा गुप्ता,	seema.gupta75@gov. in	24624802	ऑनलाइन शिकायतों के लिए वेबसाइट की	आनॅलाइन अथवा डाक/दस्ती रूप में	लागू	लागू	लागू
को सीपेनग्राम के माध्यम से आगे		निदेशक (पी डब्ल्यू)			जांच करना और प्राप्त शिकायत का	प्राप्त शिकायत	नहीं	नहीं	नहीं
बढ़ाकर शिकायतों का निपटारा					मूल्यांकन करना				
और इसकी निगरानी करना					शिकायत की प्राप्ति की पावती	-यथा-	लागू	लागू	लागू
							नहीं	नहीं	नहीं
					संबंधित मंत्रालय/ विभाग को प्रेषित करना	मंत्रालयों / विभागों के बीच विषय का			
						आबंटन और संबंधित मंत्रालयों /			
						विभागों के नोडल अधिकारियों की सूची			
					शिकायत की आवधिक निगरानी करना	विभिन्न मंत्रालयों/ विभागों की			
						सोफ्टवेयर जनित स्थिति रिपोर्ट			
वेबसाइट/ पेंशन पोर्टल के माध्यम	30	श्री हरजीत सिंह, उप	harjit.singh59@nic.in	24624752	चार्टर में निर्धारित समय सीमा के अनुसार	पेंशन नीतियों और नियमों संबंधी	लागू	लागू	लागू
से पेंशन नीति और नियमों से		सचिव (पी डब्ल्यू)			पोर्टल को अद्यतन करना ।	परिपत्र/ का.ज्ञा. की प्रतियां	नहीं	नहीं	नहीं
संबंधित जानकारी का प्रचार									
			seema.gupta75@gov. in	24624802					
		। । । । । । । । । । । । । । । । । । ।							
लोकनायक भवन में सचना केन्द	10	श्रीमती दीपा	deepa.anand@ nic.in	24644636	कोई पेंशनभोगी यदि सचना चाहता हो या कोई	लाग नहीं	लाग	लाग	लागू
, , , ,		आनन्द,					नहीं	नहीं	नहीं
		**						`	
	पेंशनभोगियों के लिए मंहगाई राहत प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना इस विभाग में प्राप्त शिकायतों को सीपेनग्राम के माध्यम से आगे बढ़ाकर शिकायतों का निपटारा और इसकी निगरानी करना	पंशनभोगियों के लिए मंहगाई राहत प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना इस विभाग में प्राप्त शिकायतों को सीपेनग्राम के माध्यम से आगे बढ़ाकर शिकायतों का निपटारा और इसकी निगरानी करना वेबसाइट/ पंशन पोर्टल के माध्यम से पंशन नीति और नियमों से संबंधित जानकारी का प्रचार	पंशनभोगियों के लिए मंहगाई राहत प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना इस विभाग में प्राप्त शिकायतों को सीपेनग्राम के माध्यम से आगे बढ़ाकर शिकायतों का निपटारा और इसकी निगरानी करना वेबसाइट/ पेंशन पोर्टल के माध्यम से अंगे संवंधित जानकारी का प्रचार सिंवित जीनकारी का प्रचार सिंवित जीनकारी का प्रचार सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू) सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू) सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू) लोकनायक भवन में सूचना केन्द्र 10 श्रीमती दीपा	मान (पदभार) पेशनभोगियों के लिए मंहगाई राहत प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना इस विभाग में प्राप्त शिकायतों को सीपेनग्राम के माध्यम से आगे बढ़ाकर शिकायतों का निपटारा और इसकी निगरानी करना वेबसाइट/ पेंशन पोर्टल के माध्यम सं पेंशन नीति और नियमों से संबंधित जानकारी का प्रचार लोकनायक भवन में सूचना केन्द्र 10 श्रीमती दीपा अमिती दीपा अमिती दीपा अमिती दीपा अमिती दीपा अमित deepa.anand@ nic.in	पंशनभोगियों के लिए मंहगाई राहत प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना 30 श्रीमती सुजाशा चौधुरी, निदेशक (पी) sujashachoudhary.edu @nic.in 24644637 24644637 24644637 समय समय पर जारी करना 30 सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी) seema.gupta75@gov. in 24624802 विवसाइट/ पंशन पोर्टल के माध्यम से आगे बढ़ाकर शिकायतों का निपटारा और इसकी निगरानी करना 30 श्री हरजीत सिंह, उप सचिव (पी डब्ल्यू) सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू) सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू) सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू) स्त्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू) स्त्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू) सिक्नायक भवन में सूचना केन्द्र 10 श्रीमती दीपा अनिन्द, deepa.anand@nic.in 24644636	प्रशनभोगियों के लिए मंहगाई राहत प्रदान करने संबंधी आदेश समय पर जारी करना क्ष्म तिभाग में प्राप्त शिकायतों वाधुरी, निदेशक (पी) क्ष्म तिभाग में प्राप्त शिकायतों वाधुरी प्राप्त किसायतों वाधुरी प्राप्त किसायतों वाधुरी प्राप्त किसा आना निर्धारित दिनों के अंदर निर्णय बताना क्ष्म तिभाग में प्राप्त शिकायतों वाधुकर शिकायतों का निपरारा और इसकी निगरानी करना क्ष्म तिभाग के माध्यम से आने वाधुकर शिकायतों का निपरारा और इसकी निगरानी करना विवसाइट/ पेशन पोर्टल के माध्यम से पंशन नीति और नियमों से संबंधित जानकारी का प्रचार सुत्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी इब्ल्यू) सुत्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी इब्ल्यू) सुत्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी इब्ल्यू) लोकनायक भवन में सूचना केन्द्र 10 श्रीमती दीपा आनव्द, supiashachoudhary.edu @nic.in 24624802 34634637 24624802 34634637 \$ सेवारत कर्मचारियों के लिए महंगाई भत्ते से सारत कर्मचारियों के लिए महंगाई भत्ते का अत्वत्म रेश का संवर कर्म संवर निया जान करना श्रीत सिंह, उप संविधित जानकारी का प्रचार महिरापित समय सीमा के अनुसार पोर्टल को अद्यतन करना । क्षेत्र स्थान केन्द्र तोकनायक भवन में सूचना केन्द्र 10 श्रीमती दीपा आनव्द, deepa.anand@ nic.in 24644636 कोई पंशनभोगी यदि सूचना चाहता है या कोई आवेदन प्रस्तुत करना चाहता है या कोई	पंत्रमानेशियों के लिए मंहगाई यहत प्रवाह करते संबंधी आदेश समय पर जारी करना वीच्या है। हिर्म करना संवंधी आदेश समय समय पर जारी करना वीच्या है। हिर्म करना है। हिर्म है	पैशनमोशियों के लिए मंहगाई राहत प्रदान करने संबंधी आदेश समय पर जारी करना अभिरती सुजाशा चौधुरी, निदेशक (पी) स्वार प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना स्वार प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना स्वार प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना स्वार प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना स्वार समय समय पर जारी करना समय समय पर जारी करना के सद्य समय समय समय समय समय समय समय के अनुमाद प्रचान ममलयों (त्रामाणों की स्वीय विषय का आवादिक निम्मानों करना समय	पंदानमंत्रियों के लिए मंहणाई पहल ब्रह्मा है विभाग में प्राप्त हिवान करने संबंध आदेश समय समय पर जारी करना जारी स्वार्ध कर्मा है पहले कि सहाय है विभाग में प्राप्त प्रवान करने संबंध आदेश समय समय पर जारी करना जारी करने के लागू लागू लागू लागू लागू लागू लागू लागू

सेवा मानक

क्र.	सेवा/ क्रियाकलाप	अधिमान	स्रोत संकेतक	सेवा मानक	इकाई	अधिमान	डाटा स्रोत
सं.							
1	वेबसाइट/ पेंशन पोर्टल के माध्यम से	30.0	सूचना अपलोड करने पर लगने वाला	30	कार्य	30.0	वेब रिकॉर्ड और जारी आदेश
	पेंशन नीति और नियमों से संबंधित		समय		दिवस		
	जानकारी का प्रचार						
2	पेंशनभोगियों के लिए मंहगाई राहत प्रदान	30.0	वित्त मंत्रालय के आदेश के बाद	15	कार्य	30.0	मंहगाई भत्ते पर वित्त मंत्रालय के निर्देश
	करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी		आदेश जारी करने पर लगने वाला		दिवस		
	करना		समय				
3	इस विभाग में प्राप्त शिकायतों को	40.0	अग्रेषित करने पर लगने वाला समय	5 दिनों में अग्रेषित	कार्य	40.0	i) सीपेनग्राम्स में सृजित की जा रही विभिन्न
	सीपेनग्राम्स के माध्यम से आगे बढ़ाकर		और निगरानी की बारंबारता	करना और प्रत्येक माह	दिवस		रिपोर्टी में उपलब्ध रिपोर्ट ।
	शिकायतों का निपटारा और इसकी			समीक्षा करना			ii) आवेदक द्वारा सृजित फीडबैक रिपोर्ट ।
	निगरानी करना						

शिकायत निवारण

लॉग करने के लिए वेबसाइट का यू आर एल http://pgportal.gov.in/

क्र.सं.	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन	इमेल	मोबाइल
1.	सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू)	24624802	seema.gupta75@gov.in	

हितधारकों / सेवार्थियों की सूची

क्र.सं.	हितधारक/ सेवार्थी
1	भारत सरकार के प्रयोक्ता मंत्रालय/ विभाग
2	पेंशनभोगी/ कुटुंब पेंशनभोगी
3	पेंशनभोगी संघ
4	बैंक / कोष / डाकघर
5	सेवारत कार्मिक

(2016-2017)

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग का नागरिक/ सेवार्थी चार्टर

उत्तरदायित्व केन्द्र और अधीनस्थ संगठन

क्र.सं.	उत्तरदायित्व केन्द्र और अधीनस्थ संगठन	दूरभाष	इमेल	मोबाइल नंबर	पता
1	शून्य				

(2016-2017)

सेवाओं से सांकेतिक अपेक्षाएं

क्र.सं.	सेवा प्राप्त करने वालों से सांकेतिक अपेक्षाएं
1	दी गई सेवा की गुणवत्ता पर निरंतर फीडबैक
2	शिकायतों के निवारण के लिए पहले संबंधित प्रशासनिक मंत्रालय/ विभाग से संपर्क करना/ मंच तैयार करना ।
3	शिकायत निवारण के लिए पहले ही पहुंचे अधिकारियों के विवरण सहित शिकायत का स्पष्ट विवरण कागजात सहित उपलब्ध कराना ।
4	इस बात को समझना कि कुछ शिकायतें जिसमें अंतः और /अथवा अंतर विभागीय परामर्श शामिल है, के निपटारे में अधिक समय लग सकता है
	और इन प्रयासों की सराहना करना ।
5	ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए नियमित आधार पर पेंशनभोगी पोर्टल, विशेष रूप से सीपेनग्राम्स का प्रयोग करना जहां क-नाम ख-पूरा
	पता ग-कार्यालय जहां से सेवानिवृत हुए (कार्यालय का पूरा नाम दिया जाना चाहिए) घ-सेवानिवृति के समय धारित पद (वेतनमान सहित) डयदि
	पेंशन स्वीकृत कर दी गई है तो मात्रा आदि पूर्ण सूचना स्पष्ट की जानी चाहिए । । लेखा अधिकारी जिसने पीपीओ जारी किया है उसके विवरण
	॥-पेंशन वितरण प्राधिकारी के विवरण ॥।-पी पी ओ संख्या / अथवा पी पी ओ की एक प्रतिलिपि