सत्यमेव जयते

पेंशन और पेंशनभोगी 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)

पेंशनभोगियों 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 सुविधाजनक बनाना ।
5. पेंशनभोगियों के कल्याण को बढ़ावा देना ।

हितधारक

1. केन्द्रीय लोक शिकायत अधिकारी
2. बैंक
3. केन्द्रीय पेंशन लेखा कार्यालय
4. 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 हुए 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 सदंर्भों 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

(2016-2017)

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग का नागरिक/ सेवार्थी चार्टर

प्रमुख सेवाएं / क्रियाकलाप

क्र. सं.	सेवाएं / क्रियाकलाप	अधिमान	उत्तरदायी व्यक्ति (पदभार)	इमेल	मोबाइल (फोन)	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	पद्धति	राशि
1	पेंशनभोगियों के लिए मंहगाई राहत प्रदान करने संबंधी आदेश समय समय पर जारी करना	30	श्रीमती सुजाशा चौधुरी, निदेशक (पी)	sujashachoudhary.edu @nic.in	24635979 24644637	सेवारत कर्मचारियों के लिए महंगाई भत्ते की अतिरिक्त किस्त के संबंध में वित्त मंत्रालय से मंत्रिमंडल की मंजूरी मिलने के बाद, महंगाई राहत आदेश जारी करने से पहले नियंत्रक एवं महालेखा परीक्षक की मंजूरी प्राप्त किया जाना	मंहगाई भत्ते की किस्त जारी करने के लिए मंत्रिमंडल का अनुमोदन	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						निर्धारित दिनों के अंदर निर्णय बताना	नियंत्रक और महा लेखापरीक्षक का अनुमोदन			
2	इस विभाग में प्राप्त शिकायतों को सीपेनग्राम के माध्यम से आगे बढ़ाकर शिकायतों का निपटारा और इसकी निगरानी करना	30	सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू)	seema.gupta75@gov. in	24624802	ऑनलाइन शिकायतों के लिए वेबसाइट की जांच करना और प्राप्त शिकायत का मूल्यांकन करना	आनॅलाइन अथवा डाक/दस्ती रूप में प्राप्त शिकायत	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
						शिकायत की प्राप्ति की पावती	-यथा-	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू 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			
3	वेबसाइट/ पेंशन पोर्टल के माध्यम से पेंशन नीति और नियमों से संबंधित जानकारी का प्रचार	30	श्री हरजीत सिंह, उप सचिव (पी डब्ल्यू) सुश्री सीमा गुप्ता, निदेशक (पी डब्ल्यू)	harjit.singh59@nic.in seema.gupta75@gov. in	24624752 24624802	चार्टर में निर्धारित समय सीमा के अनुसार पोर्टल को अद्यतन करना ।	पेंशन नीतियों और नियमों संबंधी परिपत्र/ का.ज्ञा. की प्रतियां	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं
4	लोकनायक भवन में सूचना केन्द्र	10	श्रीमती दीपा आनन्द, अवर सचिव (डी)	deepa.anand@ nic.in	24644636	कोई पेंशनभोगी यदि सूचना चाहता हो या कोई आवेदन प्रस्तुत करना चाहता है तो वह हार्ड कॉपी या इ-मेल से ऐसा कर सकता है ।	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं	लागू नहीं

(2016-2017)

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग का नागरिक/ सेवार्थी चार्टर

सेवा मानक

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

(2016-2017)

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग का नागरिक/ सेवार्थी चार्टर

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	

(2016-2017)

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग का नागरिक/ सेवार्थी चार्टर

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				

पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग का नागरिक/ सेवार्थी चार्टर (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 अंत: 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) ड.-यदि 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