



सत्यमेव जयते

रक्षा लेखा नियंत्रक (सेना)  
बेल्वेडियर परिसर, आयुध पथ, मेरठ कैट-250001  
Office of the Controller of Defence Accounts (Army)  
Belvedere Complex, Ayudh Path, Meerut Cantt-250001  
Email Id: cdaarmymeerut.dad@nic.in, Fax No-0121-2646254



संख्या: वेतन/एनपीएस/9823/विविध

दिनांक 28/10/2022

सेवा मे,

प्रभारी अधिकारी

- |  |   |
|--|---|
| 1. क्षेत्रीय लेखा कार्यालय (सेना) देहारादून      | 4. वेतन अनुभाग-I, II & III (स्थानीय)                    |
| 2. क्षेत्रीय लेखा कार्यालय (सेना) आगरा           | 5. प्रशासन-III (वेतन) स्थानीय                           |
| 3. लेखा कार्यालय, भारतीय सैन्य अकादमी, देहारादून | 6. समस्त लेखा अधिकारी/सहायक लेखा अधिकारी, दुर्ग अभियंता |

विषय: एनपीएस के तहत निर्धारित समयानुसार शिकायतों के निवारण पर परामर्श।

उपर्युक्त विषय के संबंध मे कृपया पेंशन निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकरण के दिनांक 19/10/2022 के पत्रांक पीएफआरडीए/17/07/11/0004/2020-एसयूपी-सीजी (प्रतिलिपि संलग्न) का संज्ञान ले। जिसके द्वारा एनपीएस अभिदाता के द्वारा की गयी शिकायत के संबंध मे पीएफआरडीए (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 और उसके संशोधन के तहत दिये गए दिशानिर्देशों के बारे मे ध्यानाकर्षित किया गया है।

2. एनपीएस के तहत, अभिदाता अपनी शिकायत को संबंधित भुगतान और लेखा अधिकारी (PAO)/प्रधान लेखा अधिकारी (Pr. AO) के पास सीधे या सीआरए के द्वारा प्रदान की गयी केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (CGMS) के माध्यम से दर्ज करा सकते है। प्रत्येक शिकायत का निपटान संबंधित कार्यालय के द्वारा मौजूदा विनियमों के अनुसार शिकायत प्राप्ति के 30 दिनों की अवधि मे करना है।

3. इस संबंध मे यह भी परामर्श दिया गया है कि केंद्रीय सिविल सेवा (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली का कार्यान्वयन) नियम, 2021 मे दिये गए प्रावधानों का उचित रूप से पालन किया जाए, तो शिकायतों की संख्या मे कमी आ सकती है। कृपया इस संबंध मे इस कार्यालय के दिनांक 20/10/2022 और 05/09/2022 के समसंब्लित पत्रांक का संदर्भ ले।

4. उक्त तथ्यो के संबंध मे सभी कार्यालय प्रभारियो को सलाह दी जाती है कि कृपया केंद्रीय सिविल सेवा (राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली का कार्यान्वयन) नियम, 2021 मे दिये गए प्रावधानों का उचित रूप से पालन किया जाए तथा आपके कार्यालय मे प्राप्त सभी शिकायतों का निर्धारित समयानुसार निपटान किया जाए और अभिदाता को उसकी शिकायत के निवारण के संबंध मे उचित सलाह दे।

5. इस संबंध मे निवेदन किया जाता है कि आपके कार्यालय मे प्राप्त एनपीएस अभिदाता के द्वारा की गयी शिकायत और उस पर की गयी कार्यवाही से इस कार्यालय को प्रत्येक माह के 5 वे कार्य दिवस तक निम्न प्रारूप मे जानकारी cdanps.dad@nic.in पर प्रेषित करे।

क्रम	माह	कुल प्राप्त शिकायत	निपटान की गयी शिकायत	लम्बित शिकायत	पुरानी तिथि
------	-----	--------------------	----------------------	---------------	-------------

समूह अधिकारी द्वारा अवलोकित।

4/25  
लेखा अधिकारी (एनपीएस)



पीएफआरडीए/17/07/11/0004/2020-एसयूपी-सीजी

19.10.2022

**अतिरिक्त नियंत्रक**

सीडीए (सेना), मेरठ छावनी,  
सीडीए सेना, बेल्वेडेरे काम्प्लेक्स,  
आयुध पथ, मेरठ कैंट,  
मेरठ -250001

महोदय / महोदया,

**विषय :- एनपीएस के तहत निर्धारित समयानुसार शिकायतों के निवारण पर परामर्श के सन्दर्भ में।**

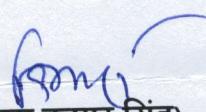
जैसा कि आपको विदित है, पेंशन निधि विनियामक एवं विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए) को पीएफआरडीए विनियम द्वारा शासित एनपीएस और पेंशन योजनाओं के विनियमन, संवर्धन और व्यवस्थित विकास को सुनिश्चित करने और ऐसी प्रणाली एवं योजनाओं के अभिदाताओं के हितों की रक्षा करने का उत्तरदायित्व सौंपा गया है।

2. एनपीएस के तहत, अभिदाता अपनी शिकायत को संबंधित भुगतान और लेखा अधिकारी (पीएओ) / प्रधान लेखा अधिकारी के पास सीधे या सीआरए द्वारा प्रदान की गई केंद्रीय शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सीजीएमएस) के माध्यम से दर्ज करा सकते हैं। इस संबंध में, पीएफआरडीए ने अभिदाता शिकायतों के निवारण पर पीएफआरडीए (अभिदाता की शिकायत का निवारण) विनियम, 2015 और उसके संशोधनों के तहत पहले ही स्पष्ट दिशानिर्देश निर्धारित कर दिए हैं।
3. अभिदाता की शिकायत के निवारण हेतु मौजूदा विनियमों के अनुसार दर्ज की गई प्रत्येक शिकायत का निपटान उसकी प्राप्ति के तीस दिनों की अवधि के भीतर किया जाना और शिकायतकर्ता को अंतिम उत्तर भेजा जाना अपेक्षित है, जिसमें शिकायत के समाधान का विवरण शामिल है। यदि शिकायतकर्ता अपनी शिकायतों के निवारण से संतुष्ट नहीं है या यदि इसका मध्यस्थ / नोडल कार्यालय द्वारा 30 दिनों की निर्धारित अवधि के भीतर समाधान नहीं किया गया है, तो वह इन विनियमों में निहित प्रावधानों के अनुसार शिकायत को राष्ट्रीय पेंशन प्रणाली न्यास तक आगे बढ़ा सकता है। यदि एनपीएस न्यास को शिकायत भेजे जाने के बाद भी समाधान नहीं किया गया है, तो अभिदाता इसे लोकपाल को भेज सकता है, जो पीड़ित अभिदाता को मुआवजे के भुगतान के आदेश के साथ-साथ नोडल कार्यालय / मध्यस्थ इकाई के खिलाफ दंडात्मक निर्णय पारित कर सकता है। इसके अतिरिक्त, लंबित शिकायतों को पीएफआरडीए और उसके पश्चात् प्रतिभूति अपीलीय न्यायाधिकरण (सैट) में भेजने के प्रावधान हैं।
4. इसके अलावा, कृपया एनपीएस नियम 2021 को देखें, जिसमें विभिन्न परिचालन सीमाओं के लिए नोडल कार्यालयों की जिम्मेदारियों का उल्लेख किया गया है। यदि नियम के प्रावधानों का उचित रूप से पालन किया जाता है, तो शिकायतों की संख्या में कमी आ सकती है।

5. उपर्युक्त पृष्ठभूमि को ध्यान में रखते हुए, संबंधित मंत्रालयों / विभागों से अनुरोध किया जाता है कि वे सीजीएमएस प्रणाली में दर्ज सभी शिकायतों के समय से निपटान अथवा उन्हें बन्द करने के लिए एक परामर्श जारी करें या निर्देश दें। साथ ही, नोडल कार्यालयों को एनपीएस नियम, 2021 के प्रावधानों का पालन करने के प्रति संवेदनशील बनाया जा सकता है।
6. इसके अतिरिक्त किसी भी स्पष्टीकरण के लिए, आपका कार्यालय श्री मनोज तिवारी (सहायक महाप्रबंधक) से manoj.tiwari@pfrda.org.in पर संपर्क कर सकता है।

सादर,

भवदीय,

  
(विकास कुमार सिंह)  
मुख्य महाप्रबंधक