



অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি

এনপিএস ট্রাস্ট

2025

এস. না	সংস্করণ	তারিখ
1	সংস্করণ 1.0	19.07.2024
2	সংস্করণ 2.0	04.11.2025

এই নথিটি ভাসিনী সার্ভিস ব্যবহার করে অনুবাদ করা হয়েছে।

বিষয়বস্তু

1) প্রস্তাবনা.....	3
2) সংজ্ঞা.....	3
3) উদ্দেশ্য.....	3
4) কিভাবে থেকে বৃদ্ধি করুন / বাড়ান এর অভিযোগ থেকে এনপিএস আস্থা.....	4
5) স্বীকৃতি এর মধ্যে অভিযোগ.....	4
6) প্রতিকার এর মধ্যে অভিযোগ এবং ঘুরে বেড়ানোর সময় (টিএটি).....	5
7) অভিযোগ প্রতিকার অফিসার (জিআরও) এবং প্রধান অভিযোগ প্রতিকার অফিসার (সিজিআরও) এর মধ্যে এনপিএস আস্থা.....	5
8) বৃদ্ধি এর মধ্যে অভিযোগ থেকে ন্যায়পাল.....	6
9) রক্ষণাবেক্ষণ এর মধ্যে রেকর্ড এবং রিপোর্টিং.....	6
10) বন্ধ করা এর মধ্যে অভিযোগ.....	6

এই নথিটি ভাসিনী সার্ভিস ব্যবহার করে অনুবাদ করা হয়েছে।

1) প্রস্তাবনা

পি. এফ. আর. ডি. এ (গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি) বিধিমালা 2015 এবং তার পরবর্তী সংশোধনী অনুযায়ী, প্রত্যেক মধ্যস্থতাকারীকে এই বিধিমালা অনুযায়ী নির্ধারিত অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুসরণ করতে হবে

(1) নিয়মাবলীর নিম্নে উল্লেখ করা হলোঃ

জাতীয় পেনশন ব্যবস্থা এবং পি. এফ. আর. ডি. এ দ্বারা নিয়ন্ত্রিত অন্য যে কোনও পেনশন প্রকল্পের অধীনে প্রতিটি মধ্যস্থতাকারী এই বিধিমালা দ্বারা নির্ধারিত অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতি অনুসরণ করবে।

2) সংজ্ঞা

"অভিযোগ বা অভিযোগ" বলতে এমন কোনও যোগাযোগকে বোঝায় যা কোনও মধ্যস্থতাকারী বা কোনও সত্তা বা আইনের বিধান দ্বারা পরিচালিত কোনও ব্যক্তির আচরণ বা কোনও বাদ দেওয়া বা কমিশন বা পরিষেবার ঘাটতি সম্পর্কে অসন্তোষ প্রকাশ করে এবং প্রতিকারমূলক পদক্ষেপ নেওয়ার প্রকৃতির তবে নিম্নলিখিতগুলি অন্তর্ভুক্ত করে না -

- a. অসম্পূর্ণ বা নির্দিষ্ট প্রকৃতির নয় এমন অভিযোগ
- b. পরামর্শ দেওয়ার প্রকৃতির যোগাযোগ
- c. মতামত, দিকনির্দেশনা বা ব্যাখ্যা চাওয়া যোগাযোগ
- d. সন্দেহজনক প্রকৃতির অভিযোগ যেমন যেখানে গ্রাহক প্রাণ বা যোগাযোগের বিবরণের মতো বিবরণ সরবরাহ করেন না
- e. ছদ্ম বা বেনামী যোগাযোগ বা যোগাযোগ পি. আর. এ. এন অ্যাকাউন্ট/রেজোলিউশনের বিবরণ চায়, যার ক্ষেত্রে প্রেরকের পরিচয় প্রতিষ্ঠিত করা যায়নি।
- f. অভিযোগগুলি যা পি. এফ. আর. ডি. এ-র ক্ষমতা ও কার্যাবলীর বাইরে বা আইনের বিধান এবং এর অধীনে প্রণীত বিধি ও প্রবিধানের বাইরে
- g. মধ্যস্থতাকারীদের মধ্যে কোনও বিরোধ; এবং
- h. আইনের বিধানগুলির অধীনে পি. এফ. আর. ডি. এ-র একচেটিয়া ক্ষেত্রের মধ্যে থাকা বিষয়গুলি ব্যতীত বিচারাধীন বিষয়গুলিতে (যে মামলাগুলি আইন আদালত বা আধা-বিচার বিভাগীয় সংস্থার বিবেচনাধীন) উত্থাপিত অভিযোগ

3) উদ্দেশ্য

এই নীতির উদ্দেশ্য হল এন. পি. এস কাঠামোর অধীনে প্রদত্ত পরিষেবাগুলির ক্ষেত্রে কোনও মধ্যস্থতাকারী বা

এন. পি. এস ট্রাস্টের বিরুদ্ধে যে কোনও অভিযোগ গ্রহণ, পরিচালনা এবং প্রতিক্রিয়া জানাতে অনুসরণ করা নীতি ও পদ্ধতিগুলি নির্ধারণ করা। গ্রাহকদের অভিযোগগুলি পরিচালনা করার জন্য নিম্নলিখিত বিস্তৃত উদ্দেশ্যগুলি রয়েছেঃ

- i. পক্ষপাতিত্ব ছাড়াই সকল গ্রাহককে সর্বদা ন্যায্য ও সমান আচরণ প্রদান করা।
- ii. একটি দক্ষ ও কার্যকর অভিযোগ নিষ্পত্তি ব্যবস্থা প্রদান করা

এই নথিটি ভাসিনী সার্ভিস ব্যবহার করে অনুবাদ করা হয়েছে।

- iii. অংশীদারদের দ্বারা উত্থাপিত সমস্ত সমস্যা সৌজন্যের সাথে মোকাবিলা করা হয় এবং নির্ধারিত সময়সীমার মধ্যে সমাধান করা হয় তা নিশ্চিত করা।
- iv. গ্রাহকদের অভিযোগের ন্যায্য ও ন্যায্যসঙ্গত সমাধানের জন্য একটি পর্যাপ্ত ও সমন্বিত সাংগঠনিক কাঠামো গড়ে তোলা।
- v. গ্রাহকদের সন্তুষ্টির বর্ধিত স্তর প্রদান করা।
- vi. অবিলম্বে অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য গ্রাহকদের সহজ প্রবেশাধিকার প্রদান করা।
- vii. অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতির কার্যকারিতা তদারকির জন্য একটি পর্যবেক্ষণ ব্যবস্থা স্থাপন করা।
- viii. পি. এফ. আর. ডি. এ আইন, 2013, পি. এফ. আর. ডি. এ (গ্রাহকদের অভিযোগ নিষ্পত্তি) বিধিমালা 2015 এবং তার পরবর্তী সংশোধনী এবং গ্রাহকদের অভিযোগ সম্পর্কিত পি. এফ. আর. ডি. এ দ্বারা জারি করা যে কোনও নির্দেশিকা বা বিজ্ঞপ্তি মেনে চলা

4) কীভাবে এন. পি. এস ট্রাস্টের কাছে অভিযোগ বাড়ানো/উত্থাপন করা যায়

গ্রাহকরা নিম্নলিখিত পদ্ধতিগুলির মাধ্যমে অভিযোগ উত্থাপন করতে পারেনঃ

কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থা (সিজিএমএস)	এন. পি. এস-এর যে কোনও গ্রাহক সেন্ট্রাল রেকর্ডকপিং এজেন্সি দ্বারা প্রদত্ত লগইন এবং পাসওয়ার্ড ব্যবহার করে সি. জি. এম. এস-এর মাধ্যমে অভিযোগ তুলতে পারেন। সমস্ত সি. আর. এ-র সি. জি. এম. এস-এর লিঙ্কটি https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance-এ পাওয়া যাবে গ্রাহককে সি. জি. এম. এস-এর অধীনে তৈরি একটি অনন্য অভিযোগ নম্বর প্রদান করা হবে যাতে ভবিষ্যতে নিবন্ধিত অভিযোগের জন্য উল্লেখ করা যায়। নিবন্ধিত অভিযোগের অবস্থা https://npstrust.org.in/view-grievance-status-এ দেখা যেতে পারে
চিঠিগুলো	অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক (জিআরও), এনপিএস ট্রাস্ট, বি302, টাওয়ার বি, ওয়ার্ল্ড ট্রেড সেন্টার, নওরোজি নগর, নয়াদিল্লি 110029
অনলাইন অভিযোগ ফর্ম	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) অভিযোগের স্বীকৃতি

- i. চিঠির মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলি সংশ্লিষ্ট সি. আর. এ-র কেন্দ্রীয় অভিযোগ ব্যবস্থাপনা ব্যবস্থায় (সি. জি. এম. এস)

নথিভুক্ত করা হবে। গ্রাহককে সি. জি. এম. এস-এর অধীনে তৈরি একটি অনন্য অভিযোগ নম্বর প্রদান করা হবে যাতে ভবিষ্যতে নিবন্ধিত অভিযোগের জন্য উল্লেখ করা যায়।

- ii. সিজিএমএস পোর্টালের মাধ্যমে দায়ের করা অভিযোগের ক্ষেত্রে গ্রাহকদের কাছে অভিযোগ সম্পর্কিত অনন্য টোকেন নম্বর সম্বলিত একটি স্বীকৃতি পাঠানো হবে।

এই নথিটি ভাসিনী সার্ভিস ব্যবহার করে অনুবাদ করা হয়েছে।

- iii. জি. আর. ও এবং সি. জি. আর. ও-র ইমেল আই. ডি-তে প্রাপ্ত অভিযোগের বিষয়ে প্রতিক্রিয়া হিসাবে ওয়েবফর্মের একটি লিঙ্ক (এন. পি. এস ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে উপলব্ধ) দিয়ে একটি স্বয়ংক্রিয় প্রতিক্রিয়া পাঠানো হবে। ওয়েবফর্মের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের জন্য, এই ধরনের অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে তিন কার্যদিবসের মধ্যে এন. পি. এস ট্রাস্ট একটি স্বীকৃতি পাঠাবে।
- iv. যদি কোনও অভিযোগের জন্য কোনও নির্দিষ্ট মধ্যস্থতাকারীর পক্ষ থেকে ব্যবস্থা নেওয়ার প্রয়োজন হয়, তবে অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে 21 দিনের মধ্যে সংশ্লিষ্ট মধ্যস্থতাকারীর দ্বারা সমাধানের জন্য অভিযোগকারীকে অবহিত করে অভিযোগটি সংশ্লিষ্ট মধ্যস্থতাকারীর কাছে হস্তান্তর করা হবে।

6) অভিযোগ নিষ্পত্তি এবং টার্ন-অ্যারাউন্ড-টাইম (টিএটি)

- a. ডাকের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগগুলিতে পিআরএএন/আবেদন নম্বর/অন্যান্য প্রাসঙ্গিক রেফারেন্স নম্বর, অভিযোগকারীর নাম, ঠিকানা এবং যোগাযোগের বিবরণ, সহায়ক নথির অনুলিপি, যেখানে প্রযোজ্য সেখানে থাকতে হবে।
- b. যদি অভিযোগকারী তার অভিযোগের নিষ্পত্তি নিয়ে সন্তুষ্ট না হন বা অভিযোগ দায়েরের 30 দিনের মধ্যে মধ্যস্থতাকারী দ্বারা এটি সমাধান না করা হয়, তবে গ্রাহক রেগুলেশন 10-এর বিধান অনুসারে এন. পি. এস ট্রাস্টের কাছে অভিযোগটি বাড়িয়ে দিতে পারেন।
- c. যে কোনও গ্রাহক যার অভিযোগ মধ্যস্থতাকারীর দ্বারা অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে ত্রিশ দিনের মধ্যে সমাধান করা হয়নি, বা যে কোনও মধ্যস্থতাকারীর (জাতীয় পেনশন সিস্টেম ট্রাস্ট ব্যতীত) দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট নন, তিনি এই ধরনের মধ্যস্থতাকারীর বিরুদ্ধে জাতীয় পেনশন সিস্টেম ট্রাস্টে অভিযোগ দায়ের করতে পারেন। জাতীয় পেনশন ব্যবস্থা ট্রাস্ট আইন, বিধি, প্রবিধান এবং প্রযোজ্য নির্দেশিকা অনুসারে এই ধরনের অভিযোগের নিষ্পত্তির জন্য সংশ্লিষ্ট মধ্যস্থতাকারীর সঙ্গে অভিযোগগুলি অনুসরণ করবে এবং অভিযোগ প্রাপ্তির তারিখ থেকে কুড়ি দিনের মধ্যে গ্রাহককে যথাযথভাবে প্রতিক্রিয়া জানাবে।
- d. জিআরও এনপিএস ট্রাস্টের প্রাপ্ত অভিযোগের সমাধান পর্যবেক্ষণ করবে এবং পর্যায়ক্রমে সিনিয়র ম্যানেজমেন্টের পর্যালোচনার জন্য তা পেশ করবে।
- e. স্বীকৃতি পাঠানোর তারিখ থেকে দুই (2) সপ্তাহের বেশি সময় ধরে নিষ্পত্তির জন্য বিচারাধীন মামলাগুলি গ্রাহকদের দ্বারা এন. পি. এস ট্রাস্টের সি. জি. আর. ও-তে বাড়ানো যেতে পারে। যে মামলাগুলি বৃদ্ধি পেয়েছে সেগুলি এন. পি. এস ট্রাস্টের প্রধান অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক (সি. জি. আর. ও) দ্বারা মোকাবিলা ও পর্যবেক্ষণ করা হবে।
- f. এন. পি. এস ট্রাস্ট সরাসরি বা সম্প্রসারণের মাধ্যমে প্রাপ্ত অভিযোগের ক্ষেত্রে, এন. পি. এস ট্রাস্ট অভিযোগ প্রাপ্তির সর্বোচ্চ 21 দিনের মধ্যে যত তাড়াতাড়ি সম্ভব অভিযোগের সমাধান চাইবে।

7) এনপিএস ট্রাস্টের অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক (জিআরও) এবং প্রধান অভিযোগ নিষ্পত্তি আধিকারিক (সিজিআরও)

এই নথিটি ভাসিনী সার্ভিস ব্যবহার করে অনুবাদ করা হয়েছে।

এন. পি. এস ট্রাস্টের সি. জি. আর. ও এবং জি. আর. ও-র বিস্তারিত বিবরণ এন. পি. এস ট্রাস্টের ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়।

8) ন্যায়পালের কাছে অভিযোগ বৃদ্ধি

এন. পি. এস ট্রাস্টে অভিযোগ প্রাপ্তির পর যদি তা অমীমাংসিত থেকে যায়, তা হলে অভিযোগকারী অভিযোগকারীর অভিযোগ নিষ্পত্তির জন্য ন্যায়পালের কাছে আবেদন করতে পারেন। যে গ্রাহক জাতীয় পেনশন সিস্টেম ট্রাস্টের কাছে অভিযোগ জমা দেওয়ার তারিখ থেকে কুড়ি দিনের মধ্যে মধ্যস্থতাকারীর দ্বারা অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হয়নি, অথবা যিনি জাতীয় পেনশন সিস্টেম ট্রাস্টের দেওয়া সমাধানে সন্তুষ্ট নন, তিনি সংশ্লিষ্ট মধ্যস্থতাকারী বা সত্তার বিরুদ্ধে ন্যায়পালের কাছে আবেদন করতে পারেন

9) রেকর্ড রক্ষণাবেক্ষণ এবং রিপোর্টিং

- এন. পি. এস ট্রাস্ট প্রাপ্ত অভিযোগের সমাধান এবং অভিযোগের সমাপ্তি সম্পর্কিত নথি সংরক্ষণ করবে। এন. পি. এস-এর সি. জি. এম. এস প্ল্যাটফর্ম সর্বোচ্চ এক বছরের মধ্যে হালনাগাদ করা হবে
(1) গ্রাহকের কাছে সমাধানের তথ্য পাঠানোর পরের কার্যদিবস
- এন. পি. এস ট্রাস্ট পি. এফ. আর. ডি. এ/এন. পি. এস ট্রাস্টের নির্দেশিকা অনুযায়ী প্রয়োজনীয় প্রতিবেদন জমা দেবে
- অভিযোগ নিষ্পত্তি নীতিটি সকলের কাছে সহজলভ্য এবং এটি নিশ্চিত করে যে অভিযোগ তৈরি ও সমাধানের পদ্ধতি সম্পর্কে তথ্য সহজেই পাওয়া যায়। এই নীতিটি ওয়েবসাইট অর্থাৎ www.npstrust.org.in এবং এন. পি. এস ট্রাস্টের কার্যালয়েও পাওয়া যায়।

10) অভিযোগ বন্ধ করা

প্রতিটি অভিযোগ নিষ্পত্তি করা হবে এবং অভিযোগকারীর কাছে একটি চূড়ান্ত জবাব পাঠানো হবে, যার মধ্যে সমাধান বা অভিযোগ প্রত্যাখ্যানের বিবরণ থাকবে, যার কারণ লিখিতভাবে লিপিবদ্ধ থাকবে।

একটি অভিযোগ নিষ্পত্তি হিসাবে বিবেচিত হবে এবং নিম্নলিখিত যে কোনও ক্ষেত্রে বন্ধ করা হবে, যথাঃ

- যখন পি. এফ. আর. ডি. এ দ্বারা নিয়ন্ত্রিত মধ্যস্থতাকারী বা সত্তা অভিযোগকারীর অনুরোধ সম্পূর্ণরূপে মেনে নেয়।
- যেখানে অভিযোগকারী লিখিতভাবে ইঙ্গিত করেছেন, সেখানে পি. এফ. আর. ডি. এ দ্বারা নিয়ন্ত্রিত মধ্যস্থতাকারী বা সত্তার প্রতিক্রিয়া গ্রহণযোগ্য।
- যেখানে পি. এফ. আর. ডি. এ দ্বারা নিয়ন্ত্রিত মধ্যস্থতাকারী বা সত্তার লিখিত প্রতিক্রিয়া পাওয়ার পঁয়তাল্লিশ দিনের মধ্যে অভিযোগকারী সাড়া দেননি।

- d. যেখানে অভিযোগ নিষ্পত্তি কর্মকর্তা গ্রাহককে অবহিত করে প্রত্যয়িত করেছেন যে কর্তৃপক্ষ দ্বারা নিয়ন্ত্রিত মধ্যস্থতাকারী বা সত্তা তার চুক্তিগত, বিধিবদ্ধ এবং নিয়ন্ত্রণমূলক বাধ্যবাধকতা পালন করেছে এবং তাই অভিযোগটি বন্ধ করে দিয়েছে।
- e. যেখানে অভিযোগকারী তারিখ থেকে পঁয়তাল্লিশ দিনের মধ্যে কোনও আবেদন করেননি

এই নথিটি ভাসিনী সার্ভিস ব্যবহার করে অনুবাদ করা হয়েছে।

কর্তৃপক্ষ বা জাতীয় পেনশন সিস্টেম ট্রাস্ট দ্বারা নিয়ন্ত্রিত মধ্যস্থতাকারী বা সত্তা দ্বারা অবহিত অভিযোগের সমাধান বা প্রত্যাখ্যানের প্রাপ্তি, ক্ষেত্রমত।

f. যেখানে আপিলের ক্ষেত্রে ন্যায়পালের সিদ্ধান্ত এই ধরনের অভিযোগকারীকে জানানো হয়েছে।

তবে শর্ত থাকে যে, যেখানে ন্যায়পাল বা কর্তৃপক্ষ, ক্ষেত্রমত, নির্দিষ্ট সময়ের বাইরে আপিল/পুনর্বিবেচনার অনুমতি দিয়েছেন, সেখানে এই সমাপ্তি প্রযোজ্য হবে না।

অভিযোগের বিবরণ গোপনীয় রাখা হবে এবং অন্যান্য সংস্থা/নিয়ন্ত্রক কর্তৃপক্ষের সাথে কেবল তখনই ভাগ করা হবে যদি প্রাসঙ্গিক আইন এবং গ্রাহককে সে সম্পর্কে অবহিত করা হয়। অন্যথায় তথ্য ভাগ করে নেওয়া কেবল গ্রাহকের সম্মতিতে করা হবে এবং অভিযোগ সমাধানের জন্য কোনও বাহ্যিক সংস্থা/সংস্থার ইনপুট প্রয়োজন এমন পরিস্থিতিতে এটি করা হবে।

এই নথিটি ভাসিনী সার্ভিস ব্যবহার করে অনুবাদ করা হয়েছে।