



दी शिकायत समाधान नीति

एन. पी. एस. ट्रस्ट

2025

ऐस्स. नां	संस्करण	तरीक
1	संस्करण 1.0	19.07.2024
2	संस्करण 2.0	04.11.2025

इस दस्तावेज़ दा अनुवाद भाषिणी सर्विसेज दा इस्तेमाल करियै कीता गेआ ऐ।

विषय-वस्तु

1) प्रस्तावना.....	3
2) परिभाषा.....	3
3) उद्देश.....	3
4) कि'यां गी बड़ाई करो / बधाओ दा शिकायत गी ऐन्नपीऐस्स भरोसा करो.....	4
5) स्वीकारोक्ति दा शिकायतां.....	4
6) समाधान दा शिकायतां ते बारी-बारी समें (टीएटी).....	5
7) शिकायत समाधान अधिकारी (जीआरओ) ते मुखिया शिकायत समाधान अधिकारी (सी जी आर ओ) दा ऐन्नपीऐस्स भरोसा करो.....	5
8) वर्धन दा शिकायतां गी लोकपाल.....	6
9) रखरखाव दा रिकार्ड ते रिपोर्ट करना.....	6
10) बंद होना दा शिकायत.....	6

इस दस्तावेज़ दा अनुवाद भाषिणी सर्विसेज दा इस्तेमाल करियै कीता गेआ ऐ।

1) प्रस्तावना

पी. ऐफ्फ. आर. डी. ए. (अभिदाता शिकायत निवारण) नियम 2015 दे प्रावधान ते ओहदे बाद दे संशोधनें दे मताबक, हर इक बिचौलिये गी विनियमें दे मताबक निर्धारित शिकायत निवारण नीति दा पालन करने दी लोड़ ऐ। विनियमन दे अंश-खंड 3

विनियमें दा (1) ख'ल्ल दित्ता गेआ ऐ:

राष्ट्री पेंशन प्रणाली ते पी. ऐफ्फ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित कुसै बी होर दुए पेंशन योजना दे तैह्त् हर इक विचोले गी इ नें विनियमें आसेआ निर्धारित शिकायत निपटान नीति दा पालन करना होग।

2) परिभाषा

"शिकायते जां शिकायते" च कोई बी संचार शामिल ऐ जेहड़ा इक विचोले जां इक संस्था जां अधिनियम दे प्रावधानें द्वारा शासत इक व्यक्ति दे आचरण जां कुसै बी गलती जां कमी जां सेवा दी कमी दे संदर्भ च असंतोष व्यक्त करदा ऐ ते उपचारात्मक कार्रवाई दी मंग करने दी प्रकृति च, पर एहदे च हेठ लिखे शामिल नेई न -

- a. उ 'नें शिकायते दे बारे च जेहड़े अधूरे न जां बशेश नेई न
- b. सुझास देने दी प्रकृति च संचार
- c. राय, मार्गदर्शन जां व्याख्या मंगने आह्ले संचार
- d. उ 'नें शिकायते, जि'दे बारे च शक्क ऐ, जि'यां गाह्क पी. आर. ए. एन. जां संपर्क ब्यौरे जनेह् ब्यौरे नेई दिंदा ऐ
- e. पी. आर. ए. एन. खाते/समाधान दे ब्यौरे दी मंग करने आस्तै छद्म जां अनाम संचार जां संचार, जेहदे बारे च भेजने आह्ले दी शिनाख्त स्थापत नेई कीती जाई सकी।
- f. शिकायतां जेहड़े पी. ऐफ्फ. आर. डी. ए. दियें शक्तियें ते कम्में शा परे न जां अधिनियम दे प्रावधानें ते ओहदे मताबक बनाए गेदे नियमें ते विनियमें शा परे न
- g. बिचौलियें दे बिच्च कोई विवाद; ते
- h. अधिनियम दे प्रावधानें दे अंतर्गत पी. ऐफ्फ. आर. डी. ए. दे अनन्य खेतर दे अंदर मामलें गी छोड़िए, मुहें आह्ले मामलें (मामले जेहड़े अदालत जां अरध-न्यायिक निकाय आसेआ विचार अधीन न) पर उत्थापत शिकायतां

3) उद्देश

इस नीति दा उद्देश ऐन्न. पी. ऐस्स. ढांचे दे अंतर्गत प्रदान कीती जाने आह्ली सेवाएं दे संदर्भ च कुसै बी बिचौलिये जां ऐन्न. पी. ऐस्स. ट्रस्ट दे खलाफ कुसै बी शिकायत गी प्राप्त करने, सम्हालने ते उं'दा जवाब देने च अपनाई जाने आह्ली नीतियें ते प्रक्रियाएं गी निर्धारित करना ऐ। गाह्के दियें शिकायते गी निपटाने आस्तै हेठ लिखे व्यापक उद्देश न:

- i. हर समें बगैर पूर्वाग्रह दे सभनें गाह्के गी निरपक्ख ते बराबर बरताव प्रदान करना।

ii. इक कुशल ते प्रभावी शिकायत निपटान तंत्र प्रदान करना

इस दस्तावेज़ दा अनुवाद भाषिणी सर्विसेज दा इस्तेमाल करियै कीता गेआ ऐ।

- iii. एह निश्चत करना जे हितधारकें आसेआ उठाए गेदे सारे मुद्दे गी शालीनता कन्नै निपटाया जंदा ऐ ते निर्धारित समें सीमा च हल कीता जंदा ऐ।
- iv. अभिदाता दी शिकायतें गी निरपक्ख ते बराबरी कन्नै फौरन हल करने ते हल करने आस्तै इक समुचित ते समें सिर संगठनात्मक ढांचा विकसत करना।
- v. गाह्कें दी संतुष्टि दे बधदे स्तर गी प्रदान करना।
- vi. गाह्क गी फौरन शिकायत निपटारे आस्तै सौखी पहुंच प्रदान करना।
- vii. शिकायत समाधान नीति दे कम्म-काज दी निगरानी आस्तै इक निगरानी तंत्र स्थापत करना।
- viii. पी. ऐफ्फ. आर. डी. ए. अधिनियम, 2013, पी. ऐफ्फ. आर. डी. ए. (अभिदाता शिकायतें दा समाधान) नियम 2015 ते ओह्दे बाद दे संशोधन, ते अभिदाताएं दियें शिकायतें दे बारे च पी. ऐफ्फ. आर. डी. ए. आसेआ जारी कुसै बी दिशानिर्देश जां अधिसूचना दा पालन करना

4) ऐन्न. पी. ऐस्स. ट्रस्ट दे कोल शिकायत कि'यां बधाओ/बधाओ

गाह्क हेठ लिखे तरीकें राहें शिकायत दर्ज करा सकदे न

केंदरी शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी. जी. एम. एस.)	ऐन्न. पी. ऐस्स. दा कोई बी गाह्क केंदरी रिकार्डकीपिंग एजेंसी आसेआ प्रदान कीते गेदे लाग-इन ते पासवर्ड दा इस्तेमाल करियै सी. जी. ऐम्म. ऐस्स. दे जरि 'यै अपनी शिकायत दर्ज करा सकदा ऐ। सभनें सी. आर. ए. दे सी. जी. ऐम्म. ऐस्स. दे लिंक गी https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance पर हासल कीता जाई सकदा ऐ गाह्क गी पंजीकृत शिकायत आस्तै अगें दे संदर्भ आस्तै सी. जी. ऐम्म. ऐस्स. दे तैह्त् उत्पन्न इक बेजोड़ शिकायत गिनतरी प्रदान कीती जंदी ऐ। पंजीकृत शिकायतें दी स्थिति https://npstrust.org.in/view-grievance-status पर देखी जाई सकदी ऐ
चिट्ठियां	शिकायत समाधान अधिकारी (जी. आर. ओ.), ऐन्न. पी. ऐस्स. ट्रस्ट, बी302, टावर बी, वर्ल्ड ट्रेड सेंटर, नौरोजी नगर, नर्मि दिल्ली 110029
ऑनलाइन शिकायत फार्म	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) शिकायतें गी मंजूर करना

- i. चिट्ठी राहें प्राप्त शिकायतें गी संबंधित सी. आर. ए. दी केंदरी शिकायत प्रबंधन प्रणाली (सी. जी. एम. एस.) च दर्ज कीता जाग। गाह्क गी पंजीकृत शिकायत आस्तै अगें दे संदर्भ आस्तै सी. जी. ऐम्म. ऐस्स. दे तैह्त् उत्पन्न इक बेजोड़ शिकायत गिनतरी प्रदान कीती जंदी ऐ।

- ii. सी. जी. ऐम्. ऐस्स. पोर्टल राहें दर्ज शिकायतें दे मामले च गाह्कें गी शिकायत कन्नै जुड़ी दी बेजोड़ टोकन गिनतरी आह्ली इक पावती भेजी जंदी ऐ।

इस दस्तावेज़ दा अनुवाद भाषिणी सर्विसेज दा इस्तेमाल करियै कीता गेआ ऐ।

- iii. जी. आर. ओ. ते सी. जी. आर. ओ. दे ईमेल आई. डी. पर प्राप्त शिकायतें दे संदर्भ च जवाब दे रूप च वैबफॉर्म (ऐन. पी. ऐस्स. ट्रस्ट दी वैबसाइट पर उपलब्ध) दा लिंक देने आह्नी इक स्वचालित प्रतिक्रिया भेजी जंदी ऐ। वैबफॉर्म राहें प्राप्त शिकायतें आस्तै, ऐन. पी. ऐस्स. ट्रस्ट आसेआ इस चाल्ली दी शिकायत प्राप्त होने दी तरीक थमां त्रै कम्म-काजी दिनें दे अंदर इक पावती भेजी जंदी ऐ।
- iv. जेकर कुसै शिकायत आस्तै कुसै बशेश विचोले दी बक्खी थमां कारवाई दी लोड़ होंदी ऐ, तां शिकायत प्राप्त होने दी तरीक थमां 21एं दिनें दे अंदर शिकायतकर्ता आसेआ समाधान आस्तै शिकायत गी शिकायतकर्ता गी सूचना दे मताबक, संबंधित विचोले गी हस्तांतरित करी दित्ता जंदा ऐ।

6) शिकायतें दा समाधान ते बारी-बारी (टी. ए. टी.)

- a. डाक राहें प्राप्त शिकायतें च प्राण/दरखास्त गिनतरी/होर कोई प्रासंगिक संदर्भ गिनतरी, शिकायतकर्ता दा नांs, पता ते संपर्क ब्यौरे, मददगार दस्तावेजें दियां कापीआं, जित्थै बी लागू होन।
- b. जेकर शिकायतकर्ता अपनी शिकायतें दे निपटारे कन्नै संतुष्ट नेई ऐ जां जे शिकायत दर्ज करने दे 30एं दिनें दे अंत तककर बिचले आसेआ इसगी हल नेई कीता गेआ ऐ, तां गाहक विनियमन 10 च शामिल प्रावधानें दे मताबक ऐन. पी. ऐस्स. ट्रस्ट गी शिकायत दर्ज करा सकदा ऐ।
- c. कोई बी गाहक जि'दी शिकायत दा समाधान विचोले आसेआ शिकायत प्राप्त होने दी तरीक थमां त्रीह् दिनें दे अंदर नेई कीता गेआ ऐ, जां जेहड़ा कुसै बी विचोले (राश्ट्री पेंशन प्रणाली ट्रस्ट दे अलावा) आसेआ प्रदान कीते गेदे समाधान कोला संतुष्ट नेई ऐ, ओह नेहे विचोले दे खलाफ राश्ट्री पेंशन प्रणाली ट्रस्ट च इक शिकायत दर्ज करा सकदा ऐ। राश्ट्री पेंशन प्रणाली ट्रस्ट अधिनियम, नियमें, विनियमें ते लागू होने आह्ने दिशानिर्देशें दे प्रावधानें दे मताबक इस चाल्ली दी शिकायत दे निपटारे आस्तै संबंधित बिचौलिये दे कन्नै शिकायत दा पालन करग ते शिकायत प्राप्त होने दी तरीक थमां बीह्एं दिनें दे अंदर अभिदाता गी ठीक चाल्ली कन्नै जवाब देग।
- d. जी. आर. ओ. ऐन. पी. ऐस्स. ट्रस्ट आसेआ प्राप्त शिकायतें दे समाधान दी निगरानी करग ते समें-समें पर उ'नें गी वरिश्ठ प्रबंधन आसेआ समीक्षा आस्तै रखडन।
- e. स्वीकार भेजने दी तरीक थमां द 'ऊं (2) हफ्तें शा मते समें थमां समाधान आस्तै लम्बित मामलें गी गाहकें आसेआ ऐन. पी. ऐस्स. ट्रस्ट दे सी. जी. आर. ओ. तककर बधाया जाई सकदा ऐ। बद्धोबद्ध मामलें गी एन. पी. एस. ट्रस्ट दे मुख शिकायत समाधान अधिकारी (सी. जी. आर. ओ.) आसेआ निपटारा ते निगरानी कीती जंदी ऐ।
- f. ऐन. पी. ऐस्स. ट्रस्ट आसेआ सिद्धा जां विस्तार दे जरि 'यै प्राप्त शिकायतें आस्तै, ऐन. पी. ऐस्स. ट्रस्ट शिकायत दी प्राप्ति दे बद्धोबद्ध बीह्एं दिनें दे अंदर जि'यां गै जल्दी होई सकै शिकायत दा समाधान मंगग।

7) ऐन. पी. ऐस्स. ट्रस्ट दे शिकायत निवारण अधिकारी (जी. आर. ओ.) ते मुख शिकायत निवारण अधिकारी (सी. जी. आर. ओ.)

इस दस्तावेज दा अनुवाद भाषिणी सर्विसेज दा इस्तेमाल करियै कीता गेआ ऐ।

ऐन. पी. ऐस. ट्रस्ट दे सी. जी. आर. ओ. ते जी. आर. ओ. दा ब्यौरा ऐन. पी. ऐस. ट्रस्ट दी वैबसाइट पर उपलब्ध ऐ।

8) लोकपाल दी शिकायतें च बाद्धा

जेकर ऐन. पी. ऐस. ट्रस्ट च अपनी रसीद दे परैत शिकायत अनसुलझी होंदी ऐ, तां उस दी रसीद थमां 21एं दिनें दी अवधि खत्म होने पर, शिकायतकर्ता शिकायतकर्ता दी शिकायतें दे निपटारे आस्तै लोकपाल दे कोल अपील दायर करी सकदा ऐ। ओह गाहक जिं'दी शिकायत राश्ट्री पेंशन प्रणाली ट्रस्ट गी शिकायत जमा करने दी तरीक थमां बीहएं दिनें दे अंदर बिचौलिये आसेआ हल नेई कीती गई ऐ, जां जेहड़ा राश्ट्री पेंशन प्रणाली ट्रस्ट आसेआ प्रदान कीते गेदे समाधान कोला संतुष्ट नेई ऐ, ओह संबंधित बिचौलिये जां संस्था दे खलाफ लोकपाल दे कोल अपील करी सकदा ऐ

9) रिकार्ड ते रिपोर्टिंग दा रखरखाव

- ऐन. पी. ऐस. ट्रस्ट प्राप्त शिकायत दे समाधान ते शिकायत गी बंद करने कन्नै जुड़े रिकार्ड गी संरक्षित करग। ऐन. पी. ऐस. दे सी. जी. ऐम. ऐस. प्लेटफार्म गी बद्धोबद्ध इक समे दे अंदर अपडेट कीता जाग
(1) गाहक गी समाधान दी सूचना भेजने दे परैत कम्मक दिन
- ऐन. पी. ऐस. ट्रस्ट पी. ऐफ. आर. डी. ए./ऐन. पी. ऐस. ट्रस्ट दे दिशानिर्देशें मताबक लाजमी रिपोर्ट पेश करग
- शिकायत समाधान नीति सभनें आस्तै सुलभ ऐ ते एह निश्चित करदी ऐ जे शिकायतें गी करने ते उं'दे समाधान दे तौर-तरीकें दे बारे च जानकारी असानी कन्नै उपलब्ध ऐ। एह नीति वैबसाइट www.npstrust.org.in पर ते ऐन. पी. ऐस. ट्रस्ट दे दफतर च बी उपलब्ध ऐ।

10) शिकायतें गी बंद करना

हर इक शिकायत दा निपटारा कीता जंदा ऐ ते शिकायतकर्ता गी अखीरी जवाब भेजेआ जंदा ऐ, जेह्दे च समाधान जां शिकायत दी अस्वीकृति दा ब्यौरा होंदा ऐ, जेह्दे कारण गी लिखत च दर्ज कीता जंदा ऐ।

इक शिकायत गी हेठ लिखे कुसै बी मामले च निपटाया ते बंद मन्नेआ जंदा ऐ, जि'यां जे:

- जिसलै पी. ऐफ. आर. डी. ए. आसेआ नियंत्रत विचोले जां संस्था ने शिकायतकर्ता दी विनती गी पूरी चाल्ली कन्नै मंजूर करी लैता ऐ।
- जित्थै शिकायतकर्ता ने लिखत च इशारा दित्ता ऐ, ओह पी. ऐफ. आर. डी. ए. आसेआ नियंत्रत विचोले जां संस्था दे जवाब गी मंजूर करदा ऐ।
- जित्थै शिकायतकर्ता ने पी. ऐफ. आर. डी. ए. द्वारा विनियमित विचोले जां संस्था दे लिखत जवाब दी प्राप्ति दे पैतालीस दिनें दे अंदर जवाब नेई दित्ता ऐ।
- जित्थै शिकायत समाधान अधिकारी ने अभिदाता गी इस सूचना दे मताबक प्रमाणित कीता ऐ जे प्राधिकरण आसेआ विनियमित विचोले जां संस्था ने अपने संविदात्मक, वैधानिक ते नियामक दायित्वें दा निर्वहन कीता ऐ ते इस करियै शिकायत गी बंद करी दित्ता ऐ।

e. जित्थै शिकायतकर्ता ने तरीक थमां पैतालीस दिनें दे अंदर कोई अपील नेई कीती ऐ

इस दस्तावेज़ दा अनुवाद भाषिणी सर्विसेज दा इस्तेमाल करियै कीता गेआ ऐ।

समाधान दी प्राप्ति जां प्राधिकरण जां राष्ट्री पेंशन प्रणाली ट्रस्ट आसेआ नियंत्रत विचोले जां संस्था आसेआ संचारत शिकायत दी अस्वीकृति, जि'यां बी मामला होई सकदा ऐ।

f. जित्थै अपील च लोकपाल दे फैसले दे बारे च इस चाल्ली दी शिकायतकर्ता गी दस्सेआ गेआ ऐ।

बशर्ते जे बंद करना उ 'नें थाहें पर लागू नेई होग जित्थै लोकपाल जां प्राधिकरण ने, जि'यां बी मामला होई सकदा ऐ, बशेश अवधि दे बाद अपील/संशोधन दायर करने दी इजाज़त दिती ऐ।

शिकायत दे ब्यौरे गी गुप्त रखेआ जंदा ऐ ते होरनें संगठनें/नियामक प्राधिकरणें दे कन्नै उसलै गै सांझा कीता जंदा ऐ जिसलै सुसंगत क़ानूनें ते गाहक गी एह्दे बारे च जानकारी दिती जंदी ऐ। नेई तां जानकारी बांटना छड़ा गाहक दी सैह्यती कन्नै कीता जंदा ऐ ते एह् छड़ा उ 'नें परिस्थितियें च कीता जंदा ऐ जित्थै शिकायत गी हल करने आस्तै बाह्यी एजेंसी/संगठन दा इनपुट लाजमी होंदा ऐ।

इस दस्तावेज़ दा अनुवाद भाषिणी सर्विसेज दा इस्तेमाल करियै कीता गेआ ऐ।