



**ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି**

**ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟ**

**2025**

| ଏସ୍. ନା | ସଂସ୍କରଣ     | ତାରିଖ      |
|---------|-------------|------------|
| 1       | ସଂସ୍କରଣ 1.0 | 19.07.2024 |
| 2       | ସଂସ୍କରଣ 2.0 | 04.11.2025 |

## ବିଷୟବସ୍ତୁ

|                                                                                                         |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 1) ପ୍ରସ୍ତାବନା.....                                                                                      | 3 |
| 2) ସଂଜ୍ଞା.....                                                                                          | 3 |
| 3) ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ.....                                                                                        | 3 |
| 4) କିପରି ତତେ ବୁଦ୍ଧି କରନ୍ତୁ / ଉଠାନ୍ତୁ ଏହି ଅଭିଯୋଗ ତତେ ଏହିସବୁ ବିଶ୍ୱାସ.....                                 | 4 |
| 5) ପ୍ରଶଂସା ର ଅଭିଯୋଗ.....                                                                                | 4 |
| 6) ସମାଧାନ ର ଅଭିଯୋଗ ଏବଂ ଘୂରି ବୁଲିବାର ସମୟ (ଟିଏଟି).....                                                    | 5 |
| 7) ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଜିଆରଓ) ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ସି. ଜି. ଆର୍. ଓ) ର ଏହିସବୁ ବିଶ୍ୱାସ..... | 5 |
| 8) ବୁଦ୍ଧି ର ଅଭିଯୋଗ ତତେ ଲୋକପାଳ.....                                                                      | 6 |
| 9) ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ର ରେକର୍ଡସ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟ.....                                                              | 6 |
| 10) ବନ୍ଦ କରିବା ର ଅଭିଯୋଗ.....                                                                            | 6 |

## 1) ପ୍ରସ୍ତାବନା

ପି. ଏଫ୍. ଆର୍. ଡି. ଏ. (ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ) ନିୟମାବଳୀ 2015 ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସଂଶୋଧନ ଅନୁଯାୟୀ, ପ୍ରତ୍ୟେକ ମଧ୍ୟସ୍ଥି ନିୟମାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବା ଆବଶ୍ୟକ (1) ନିୟମାବଳୀ ନିମ୍ନରେ ଦିଆଗଲା:

ଜାତୀୟ ପେନସନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ପିଏଫଆରଡିଏ ଦ୍ୱାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ଅନ୍ୟ କୌଣସି ପେନସନ ଯୋଜନା ଅଧୀନରେ ପ୍ରତ୍ୟେକ ମଧ୍ୟସ୍ଥି ଏହି ନିୟମାବଳୀ ଦ୍ୱାରା ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ଅନୁସରଣ କରିବେ।

## 2) ସଂଜ୍ଞା

"ଅଭିଯୋଗ କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ" କୌଣସି ଯୋଗାଯୋଗକୁ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ଯାହା ଆଚରଣ କିମ୍ବା କୌଣସି ତ୍ରୁଟି କିମ୍ବା କମିଶନ କିମ୍ବା ସେବାର ଅଭାବ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ଅସନ୍ତୋଷ ପ୍ରକାଶ କରେ, ଜଣେ ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥା କିମ୍ବା ଅଧିନିୟମର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ଜଣେ ବ୍ୟକ୍ତି ଏବଂ ଏକ ପ୍ରତିକାର କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଦାବି କରିବାର ସ୍ୱଭାବରେ କିନ୍ତୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ କରେ ନାହିଁ -

- a. ଅସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ କିମ୍ବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ପ୍ରକୃତିର ନଥିବା ଅଭିଯୋଗ
- b. ପରାମର୍ଶ ପ୍ରଦାନ କରିବାର ସ୍ୱଭାବରେ ଯୋଗାଯୋଗ
- c. ମତାମତ, ମାର୍ଗଦର୍ଶନ କିମ୍ବା ବ୍ୟାଖ୍ୟା ଖୋଜୁଥିବା ଯୋଗାଯୋଗ
- d. ଯେଉଁ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସନ୍ଦେହଜନକ ପ୍ରକୃତିର ହୋଇଥାଏ, ଯେପରିକି ଯେଉଁଠାରେ ଗ୍ରାହକ ପ୍ରାଣ କିମ୍ବା ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ ଭଳି ବିବରଣୀ ପ୍ରଦାନ କରନ୍ତି ନାହିଁ
- e. ଛତ୍ର କିମ୍ବା ଅଜ୍ଞାତ ଯୋଗାଯୋଗ କିମ୍ବା PRAN ଆକାରଶୂଳ/ସମାଧାନର ବିବରଣୀ ମାଗିବା ଯୋଗାଯୋଗ, ଯାହା ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରେରକଙ୍କ ପରିଚୟ ପ୍ରତିଷ୍ଠିତ ହୋଇପାରିଲା ନାହିଁ।
- f. ଅଭିଯୋଗ ଯାହା ପି. ଏଫ୍. ଆର୍. ଡି. ଏ. ର କ୍ଷମତା ଏବଂ କାର୍ଯ୍ୟର ବାହାରେ କିମ୍ବା ଆଇନର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଏବଂ ଏହା ଅଧୀନରେ ପ୍ରସ୍ତୁତ ହୋଇଥିବା ନିୟମ ଏବଂ ନିୟମାବଳୀର ବାହାରେ |
- g. ମଧ୍ୟସ୍ଥିମାନଙ୍କ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ବିବାଦ; ଏବଂ
- h. ଆଇନର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ପି. ଏଫ୍. ଆର୍. ଡି. ଏ. ର ସ୍ୱତନ୍ତ୍ର କ୍ଷେତ୍ର ମଧ୍ୟରେ ଥିବା ବିଷୟ ବ୍ୟତୀତ ବିଚାରାଧୀନ ବିଷୟ ଉପରେ ଉପାୟାୟିତ ଅଭିଯୋଗ (ଯେଉଁ ମାମଲା ଆଇନ ଅଦାଲତ କିମ୍ବା ଅର୍ଦ୍ଧ-ନ୍ୟାୟିକ ସଂସ୍ଥା ଦ୍ୱାରା ବିଚାରଧୀନ)

## 3) ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ

ଏହି ନୀତିର ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ହେଉଛି ଏନ. ପି. ଏସ. ଢାଞ୍ଚା ଅଧୀନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଯାଉଥିବା ସେବା ସମ୍ବନ୍ଧରେ କୌଣସି ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ଏନ. ପି. ଏସ. ଟ୍ରଷ୍ଟ ବିରୋଧରେ କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ ଗ୍ରହଣ କରିବା, ପରିଚାଳନା କରିବା ଏବଂ ତାହାର ଜବାବ ଦେବା ପାଇଁ ଅନୁସରଣ କରାଯିବାକୁ ଥିବା ନୀତି ଏବଂ ପ୍ରକ୍ରିୟା ନିର୍ଦ୍ଧାରଣ କରିବା। ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ବ୍ୟାପକ ଉଦ୍ଦେଶ୍ୟ ରହିଛି:

- i. ସବୁ ସମୟରେ ପକ୍ଷପାତିତା ନକରି ସମସ୍ତ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ନିରପେକ୍ଷ ଏବଂ ସମାନ ବ୍ୟବହାର ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- ii. ଏକ ଦକ୍ଷ ଏବଂ ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ବ୍ୟବସ୍ଥା ପ୍ରଦାନ କରିବା।

- iii. ଅଂଶୀଦାରମାନଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ଉଠାଯାଇଥିବା ସମସ୍ତ ପ୍ରସଙ୍ଗକୁ ବିନମ୍ରତାର ସହ ସମାଧାନ କରିବା ଏବଂ ନିର୍ଦ୍ଧାରିତ ସମୟସୀମା ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ କରିବା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା।
- iv. ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗକୁ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଏବଂ ନ୍ୟାୟସଙ୍ଗତ ଭାବରେ ତୁରନ୍ତ ସମାଧାନ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ପର୍ଯ୍ୟାପ୍ତ ଏବଂ ସମୟୋଚିତ ସାଂଗଠନିକ ଢାଞ୍ଚା ବିକଶିତ କରିବା।
- v. ଗ୍ରାହକ ସନ୍ତୁଷ୍ଟିର ବର୍ଦ୍ଧିତ ସ୍ତର ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- vi. ତୁରନ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ପାଇଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସହଜ ସୁବିଧା ପ୍ରଦାନ କରିବା।
- vii. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତିର କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ତଦାରଖ କରିବା ପାଇଁ ଏକ ତଦାରଖ ବ୍ୟବସ୍ଥା ସ୍ଥାପନ କରିବା।
- viii. ପି. ଏଫ୍. ଆର୍. ଡି. ଏ. ଅଧିନିୟମ, 2013, ପି. ଏଫ୍. ଆର୍. ଡି. ଏ. (ଗ୍ରାହକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ) ନିୟମାବଳୀ 2015 ଏବଂ ପରବର୍ତ୍ତୀ ସଂଶୋଧନ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପି. ଏଫ୍. ଆର୍. ଡି. ଏ. ଦ୍ଵାରା ଜାରି କରାଯାଇଥିବା କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ କିମ୍ବା ବିଜ୍ଞପ୍ତିର ଅନୁପାଳନ କରିବା।

#### 4) ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟକୁ କିପରି ଅଭିଯୋଗ ପହଞ୍ଚାଇବେ/ଉଠାଇବେ

ଗ୍ରାହକମାନେ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଉପାୟ ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ:

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା (ସିଜିଏମଏସ) | <p>ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ର ଯେକୌଣସି ଗ୍ରାହକ କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ରେକର୍ଡ କିପିଜ୍ ଏଜେନ୍ସି ଦ୍ଵାରା ତାଙ୍କୁ ଦିଆଯାଇଥିବା ଲଗଇନ୍ ଏବଂ ପାସୱାର୍ଡ ବ୍ୟବହାର କରି ସି. ଜି. ଏମ୍. ଏସ୍. ମାଧ୍ୟମରେ ଅଭିଯୋଗ ଉଠାଇପାରିବେ।</p> <p>ସମସ୍ତ ସି. ଆର୍. ଏ. ର ସି. ଜି. ଏମ୍. ଏସ୍. ଲିଙ୍କକୁ <a href="https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance">https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance</a> ରେ ଦେଖିପାରିବେ</p> <p>ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଭବିଷ୍ୟତରେ ରେଫରେନ୍ସ ପାଇଁ ସିଜିଏମଏସ ଅଧୀନରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ଏକ ଅନନ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ। ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସ୍ଥିତି <a href="https://npstrust.org.in/view-grievance-status">https://npstrust.org.in/view-grievance-status</a> ରେ ଦେଖାଯାଇପାରିବ</p> |
| ଚିଠିଗୁଡ଼ିକ                                    | ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଜିଆରଓ), ଏନପିଏସ ଟ୍ରଷ୍ଟ, ବି. 302, ଟାଙ୍ଗର ବି ବିଶ୍ଵ ବାଣିଜ୍ୟ କେନ୍ଦ୍ର, ନୌରୋଜୀ ନଗର, ନୂଆଦିଲ୍ଲୀ 110029                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ଅନୁଲିଖିତ ଅଭିଯୋଗ ଫର୍ମ                          | <a href="https://npstrust.org.in/grievance-form">https://npstrust.org.in/grievance-form</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

#### 5) ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସ୍ଵୀକୃତି

- i. ଚିଠି ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସି. ଆର୍. ଏ. ର କେନ୍ଦ୍ରୀୟ ଅଭିଯୋଗ ପରିଚାଳନା ବ୍ୟବସ୍ଥା (ସି. ଜି. ଏମ୍. ଏସ୍.) ରେ ଲିପିବଦ୍ଧ କରାଯିବ। ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ପଞ୍ଜୀକୃତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ ଭବିଷ୍ୟତରେ ରେଫରେନ୍ସ ପାଇଁ ସିଜିଏମଏସ ଅଧୀନରେ ଉତ୍ପନ୍ନ ଏକ

ଅନନ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ନମ୍ବର ପ୍ରଦାନ କରାଯିବ।

- ii. ବିଜିଏମଏସ ପୋର୍ଟାଲ ମାଧ୍ୟମରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଅଭିଯୋଗ କ୍ଷେତ୍ରରେ ଗ୍ରାହକମାନଙ୍କୁ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ଅନନ୍ୟ ଟିପ୍ପଣୀ ନମ୍ବର ଥିବା ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଯିବ।

- iii. ଝେବଫର୍ମର ଏକ ଲିଙ୍କ ପ୍ରଦାନ କରୁଥିବା ଏକ ସ୍ୱୟଂଚାଳିତ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା (ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟର ଝେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ) ଜିଆରଓ ଏବଂ ସି. ଜି. ଆର୍. ଓ. ର ଇମେଲ ଆଇ. ଡି. ରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ବନ୍ଧରେ ପ୍ରତିକ୍ରିୟା ଭାବରେ ପଠାଯିବା ଝେବଫର୍ମ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକ ପାଇଁ, ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ଏପରି ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତିନିଟି କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ ମଧ୍ୟରେ ଏକ ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଯିବ।
- iv. ଯଦି କୌଣସି ଅଭିଯୋଗ କୌଣସି ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ମଧ୍ୟସ୍ଥି (ଆଇ. ଇ. ଏସ୍.) କୁ ତରଫରୁ କାର୍ଯ୍ୟାନୁଷ୍ଠାନ ଆବଶ୍ୟକ କରେ, ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର 21 ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମ୍ପୃକ୍ତ ମଧ୍ୟସ୍ଥିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେଇ ଅଭିଯୋଗ ସମ୍ପୃକ୍ତ ମଧ୍ୟସ୍ଥି (ଆଇ. ଇ. ଏସ୍.) କୁ ସ୍ଥାନାନ୍ତର କରାଯିବ।

## 6) ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ଏବଂ ସମୟ-ପରିବର୍ତ୍ତନ (ଟିଏଟି)

- a. ତାଙ୍କ ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକରେ PRAN/ଆବେଦନ ନମ୍ବର/ଅନ୍ୟାନ୍ୟ ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ସନ୍ଦର୍ଭ ନମ୍ବର, ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନାମ, ଠିକଣା ଏବଂ ଯୋଗାଯୋଗ ବିବରଣୀ, ସହାୟକ ଡକ୍ୟୁମେଣ୍ଟଗୁଡ଼ିକର କପି, ଯେଉଁଠାରେ ଲାଗୁ ହେବ, ରହିବା ଉଚିତ।
- b. ଯଦି ଅଭିଯୋଗକାରୀ ତାଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି କିମ୍ବା ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର 30 ଦିନ ଶେଷ ସୁଦ୍ଧା ମଧ୍ୟସ୍ଥିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏହାର ସମାଧାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ, ତେବେ ଗ୍ରାହକ ନିୟମାବଳୀ 10 ରେ ଥିବା ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଏନପିଏସ ଟ୍ରଷ୍ଟକୁ ଅଭିଯୋଗ କରିପାରିବେ।
- c. କୌଣସି ଗ୍ରାହକ ଯାହାର ଅଭିଯୋଗ ମଧ୍ୟସ୍ଥିଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତ ହେବାର ତିରିଶ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ସମାଧାନ ହୋଇନାହିଁ, କିମ୍ବା ଯିଏ କୌଣସି ମଧ୍ୟସ୍ଥି (ଜାତୀୟ ପେନ୍ସନ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ଟ୍ରଷ୍ଟ ବ୍ୟତୀତ) ଦ୍ୱାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ସେ ଜାତୀୟ ପେନ୍ସନ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ଟ୍ରଷ୍ଟରେ ଅଭିଯୋଗ ପଞ୍ଜିକରଣ କରିପାରିବେ। ଜାତୀୟ ପେନସନ ସିଷ୍ଟମ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଅଧିନିୟମ, ନିୟମ, ନିୟମାବଳୀ ଏବଂ ପ୍ରଯୁଜ୍ୟ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀର ବ୍ୟବସ୍ଥା ଅନୁଯାୟୀ ଏହିପରି ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ସମ୍ପୃକ୍ତ ମଧ୍ୟସ୍ଥିଙ୍କ ସହ ଅଭିଯୋଗର ଅନୁସରଣ କରିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ଏକୋଇଶ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଉପଯୁକ୍ତ ଉତ୍ତର ଦେବ।
- d. ଜିଆରଓ ଏନପିଏସ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗଗୁଡ଼ିକର ସମାଧାନ ଉପରେ ନଜର ରଖିବେ ଏବଂ ବରିଷ୍ଠ ପରିଚାଳନା ଦ୍ୱାରା ସମୀକ୍ଷା ପାଇଁ ସମୟ ସମୟରେ ଏହାକୁ ରଖିବେ।
- e. ସ୍ୱୀକୃତି ପଠାଇବା ତାରିଖ ଠାରୁ ଦୁଇ (2) ସପ୍ତାହରୁ ଅଧିକ ସମୟ ଧରି ସମାଧାନ ପାଇଁ ବିଚାରାଧୀନ ଥିବା ମାମଲାଗୁଡ଼ିକୁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଦ୍ୱାରା ଏନପିଏସ ଟ୍ରଷ୍ଟର ସିଜିଆରଓକୁ ବୁଦ୍ଧି କରାଯାଇପାରିବ। ଯେଉଁ ମାମଲାଗୁଡ଼ିକର ମୁକାବିଲା ଏବଂ ତଦାରଖ ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟର ମୁଖ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ସି. ଜି. ଆର୍. ଓ.) କୁ ଦ୍ୱାରା କରାଯିବ।
- f. ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟ ଦ୍ୱାରା ପ୍ରତ୍ୟକ୍ଷ ଭାବରେ କିମ୍ବା ବୁଦ୍ଧି ମାଧ୍ୟମରେ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ପାଇଁ, ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟ ଅଭିଯୋଗ ପ୍ରାପ୍ତିର ସର୍ବାଧିକ ଏକୋଇଶ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଯଥାଶୀଘ୍ର ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରିବାକୁ ଚେଷ୍ଟା କରିବ।

## 7) ଏନପିଏସ ଟ୍ରଷ୍ଟର ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ଜିଆରଓ) ଏବଂ ମୁଖ୍ୟ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ (ସିଜିଆରଓ)

ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟର ସି. ଜି. ଆର୍. ଓ. ଏବଂ ଜି. ଆର୍. ଓ. ର ବିବରଣୀ ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟର ୱେବସାଇଟରେ ଉପଲବ୍ଧ।

## 8) ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଅଭିଯୋଗ ବୁଝି

ଯଦି ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟରେ ଏହାର ପ୍ରାପ୍ତି ପରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହୋଇନଥାଏ, ତେବେ ଏହାର ପ୍ରାପ୍ତିର 21 ଦିନର ଅବଧି ସମାପ୍ତ ହେବା ପରେ, ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଏକ ଆବେଦନ ଦାଖଲ କରିପାରିବେ। ଯେଉଁ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ଅଭିଯୋଗ ନ୍ୟାସନାଲ ପେନସନ ସିଷ୍ଟମ ଟ୍ରଷ୍ଟରେ ଅଭିଯୋଗ ଦାଖଲ କରିବାର ଏକୋଇଗ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ମଧ୍ୟସ୍ଥିଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ସମାଧାନ କରାଯାଇ ନାହିଁ, କିମ୍ବା ଯିଏ ନ୍ୟାସନାଲ ପେନସନ ସିଷ୍ଟମ ଟ୍ରଷ୍ଟ ଦ୍ଵାରା ପ୍ରଦାନ କରାଯାଇଥିବା ସମାଧାନରେ ସନ୍ତୁଷ୍ଟ ନୁହଁନ୍ତି, ସେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥା ବିରୋଧରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିକଟରେ ଆବେଦନ କରିପାରିବେ।

## 9) ରେକର୍ଡର ରକ୍ଷଣାବେକ୍ଷଣ ଏବଂ ରିପୋର୍ଟିଂ

- a. ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ରେକର୍ଡକୁ ସଂରକ୍ଷିତ ରଖିବା ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ର ସି. ଜି. ଏମ୍. ଏସ୍. ପ୍ଲଟଫର୍ମକୁ ସର୍ବାଧିକ ଗୋଟିଏ ଅବଧି ମଧ୍ୟରେ ଅପଡେଟ୍ କରାଯିବ  
(1) ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସମାଧାନର ସୂଚନା ପଠାଇବା ପରେ କାର୍ଯ୍ୟ ଦିବସ
- b. ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟ ପି. ଏଫ୍. ଆର୍. ଡି. ଏ./ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟର ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ ଅନୁଯାୟୀ ଆବଶ୍ୟକ ରିପୋର୍ଟ ଦାଖଲ କରିବ
- c. ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ନୀତି ସମସ୍ତଙ୍କ ପାଇଁ ସୁଲଭ ଏବଂ ଏହା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରେ ଯେ ଅଭିଯୋଗ କରିବା ଏବଂ ସମାଧାନ କରିବାର ପଦ୍ଧତି ବିଷୟରେ ସୂଚନା ସହଜରେ ଉପଲବ୍ଧ | ଏହି ନୀତି ୱେବସାଇଟ୍ ଅର୍ଥାତ୍ [www.npstrust.org.in](http://www.npstrust.org.in) ଏବଂ ଏନ୍. ପି. ଏସ୍. ଟ୍ରଷ୍ଟ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ମଧ୍ୟ ଉପଲବ୍ଧ।

## 10) ଅଭିଯୋଗ ବନ୍ଦ କରିବା

ପ୍ରତ୍ୟେକ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କରାଯିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ନିକଟକୁ ଏକ ଚୂଡ଼ାନ୍ତ ଉତ୍ତର ପଠାଯିବ, ଯେଉଁଥିରେ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ବିବରଣୀ ରହିବ, ଯାହାର କାରଣ ଲିଖିତ ଭାବରେ ଲିପିବଦ୍ଧ ହେବ।

ଏକ ଅଭିଯୋଗକୁ ନିମ୍ନଲିଖିତ ଯେକୌଣସି ଘଟଣାରେ ସମାଧାନ ଏବଂ ବନ୍ଦ ବୋଲି ବିବେଚନା କରାଯିବ, ଯଥା:

- a. ଯେତେବେଳେ ପି. ଏଫ୍. ଆର୍. ଡି. ଏ. ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥା ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କ ଅନୁରୋଧକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ଵୀକାର କରିଛନ୍ତି।
- b. ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ଲିଖିତ ଭାବରେ ସୂଚିତ କରିଛନ୍ତି, ପିଏଫଆରଡିଏ ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥାର ପ୍ରତିକ୍ରିୟାକୁ ସ୍ଵୀକାର କରିବା।
- c. ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ପି. ଏଫ୍. ଆର୍. ଡି. ଏ. ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ମଧ୍ୟସ୍ଥି କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥାର ଲିଖିତ ଉତ୍ତର ପ୍ରାପ୍ତିର ପଞ୍ଚାଶ ଦିନ ମଧ୍ୟରେ ଉତ୍ତର ଦେଇନାହାନ୍ତି।

- d. ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗ ସମାଧାନ ଅଧିକାରୀ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ସୂଚନା ଦେଇ ପ୍ରମାଣିତ କରିଛନ୍ତି ଯେ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥା ଏହାର ବୁଦ୍ଧିଭିତ୍ତିକ, ବୈଧାନିକ ଏବଂ ନିୟାମକ ଦାୟିତ୍ଵ ନିର୍ବାହ କରିଛନ୍ତି ଏବଂ ତେଣୁ ଅଭିଯୋଗକୁ ବନ୍ଦ କରିଛି।
- e. ଯେଉଁଠାରେ ଅଭିଯୋଗକାରୀ ତାରିଖ ଠାରୁ ପଚାଶଟି ଦିନ ମଧ୍ୟରେ କୌଣସି ଆବେଦନକୁ ପସନ୍ଦ କରିନାହାଁନ୍ତି

କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ କିମ୍ବା ନ୍ୟାସନାଲ ପେନ୍ସନ୍ ସିଷ୍ଟମ୍ ଗୁଷ୍ଠ ଦ୍ଵାରା ନିୟନ୍ତ୍ରିତ ମଧ୍ୟସ୍ଥ କିମ୍ବା ସଂସ୍ଥା ଦ୍ଵାରା ସୂଚିତ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ କିମ୍ବା ପ୍ରତ୍ୟାଖ୍ୟାନର ପ୍ରାପ୍ତି, ଯାହା ମାମଲା ହୋଇପାରେ |

f. ଯେଉଁଠାରେ ଆବେଦନରେ ଲୋକପାଳଙ୍କ ନିଷ୍ପତ୍ତି ଏପରି ଅଭିଯୋଗକାରୀଙ୍କୁ ସୂଚିତ କରାଯାଇଛି।

ଉଲ୍ଲେଖଥାଉକି, ଯେଉଁ କ୍ଷେତ୍ରରେ, ମାମଲା ଅନୁଯାୟୀ, ଲୋକପାଳ କିମ୍ବା କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ, ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ଅବଧି ପରେ, ଆବେଦନ/ସଂଶୋଧନ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ଅନୁମତି ଦେଇଛନ୍ତି, ସେହି କ୍ଷେତ୍ରରେ ଏହି ବନ୍ଦ ଲାଗୁ ହେବ ନାହିଁ।

ଅଭିଯୋଗ ବିବରଣୀ ଗୋପନୀୟ ରଖାଯିବ ଏବଂ ଅନ୍ୟ ସଂଗଠନ/ନିୟାମକ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ଅଂଶୀଦାର କରାଯିବ ଯଦି ପ୍ରାସଙ୍ଗିକ ଆଇନ ଅନୁଯାୟୀ ଏବଂ ଗ୍ରାହକଙ୍କୁ ଏହା ବିଷୟରେ ଅବଗତ ରଖାଯିବା ଅନ୍ୟଥା ସୂଚନା ବାଣ୍ଟିବା କେବଳ ଗ୍ରାହକଙ୍କ ସହମତିରେ କରାଯିବ ଏବଂ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ପାଇଁ ଏକ ବାହ୍ୟ ଏଜେନ୍ସି/ସଂଗଠନର ଇନପୁଟ ଆବଶ୍ୟକ ଥିବା ପରିସ୍ଥିତିରେ ହିଁ ଏହା କରାଯିବ।

\*\*\*\*\*