



گريوينس ريديرسل پالسيء

اين پي ايس ٽرسٽ

2025

نہ S.	ورجن	تاریخ
1-1-1	ورجن 1.0	19.07.2024
2-2	ورجن 2.0	04.11.2025

هن دستاویز جو ترجمو پاسنی سروسز استعمال ڪندی کیو ویو آھی

مواد

1) تمثيل.....	3
2) تعريف.....	3
3) مقصد.....	3
4) ڪيئن؟ جي لاء وڌاء / بلند ڪريو دي جي دشواري جي لاء اين پي ايس وشواس	4
5) قبوليت جي مان شڪايتون.....	4
6) ريڊرسل جي مان شڪايتون ۽ وقت تي گردش ڪريو (ٿيٽ)	5
7) شڪايت ريڊرسل آفيسر (جي آر) ۽ چيف شڪايت ريڊرسل آفيسر (سي جي آر) جي مان اين پي ايس وشواس	5
8) واڌاري جي مان شڪايتون جي لاء اومبڊسمين	6 جي تي
9) سار سنڀال جي مان ريكارڊ ۽ رپورٽنگ	6 جي تي
10) بند ڪرڻ جي مان شڪايت	6 جي تي

هن دستاويز جو ترجمو ياسني سروسز استعمال ڪندي ڪيو ويو آهي

1) تمثيل

پی۔ ایف۔ آر۔ بی۔ ای۔ (سبسکرائبر گریوینس جو تدارک) ریگولیشن 2015 ۽ ان کان پوء جی سدھارن جی شقن موجب، ہر ہک وچولو کی ریگولیشن تحت مقرر کیل گریوینس گریوینس پالسیء تی عمل کرن جی ضرورت آھی۔

ریگولیشن جا حصا-شق 3

ضوابط ہیٹ ڏنل آھی (1)

نیشنل پنشن سسٹم جی تحت ہر ہک وچولی ۽ پی ایف آر بی ای پاران منظم کیل کنہن بی پنشن منصوبی کی انہن قاعدن پاران مقرر کیل شکایت جی ازالی واری پالیسی تی عمل کرڻو پوندو

2) تعریف

شکایت یا شکایت "۾ ابڙو کو بہ پیغام شامل آھی، جیکو کنہن وچولو یا ادارو یا قانون جی شقن جی تابع ہک" شخص جی عمل یا کنہن غلطی یا کم یا خدمت جی گھتتائی جی حوالی سان عدم اطمینان جو اظہار کری ٿو، پر ان ۾ ہیٹ ڏنل شامل نہ آھن۔

- a. مشکلاتون جیکی نامکمل آھن یا فطرت ۾ مخصوص نہ آھن
- b. تجویز پیش کرن جی فطرت ۾ رابطی
- c. راء، ہدایت یا وضاحت جی طلب کرن وارا مواصلات
- d. یا رابطی جی تفصیل وانگر تفصیل مہیا PRAN شکایتون جیکی شک جی نوعیت ۾ آھن جہڙوک جتی سبسکرائبر نٿو کری
- e. اکائونٽ/حل جی تفصیل جی طلب کرن لاء فرضی یا گمنام رابطی یا رابطی، جنہن جی حوالی سان موکلینڈر PRAN جی سڃاڻپ قائم نہ ٿی سگھی
- f. جی طاقتن ۽ کمن کان ٻاہر آھن یا ایکٽ جی شقن ۽ ان تحت ٺہیل قاعدن ۽ ضابطن کان ٻاہر PFRDA شکایتون جیکی آھن
- g. وچولین جی وچ ۾ کو بہ تکرار؛ ۽
- h. قانون جی شقن تحت پی۔ ایف۔ آر۔ بی۔ ای جی خاص دائری جی اندر معاملن کی چڙدی، انہن وشین جی معاملن تی جیکی عدالت ۾ آھن (اہی کیس جیکی عدالت یا نیم عدالتی اداری پاران غور ہیٹ آھن) شکایت

3) مقصد

هن پالسيء جو مقصد اين- پي- ايس جي جوڙجڪ تحت پيش ڪيل خدمتن جي حوالي سان ڪنهن به وچولو يا اين- پي- ايس ٽرسٽ جي خلاف ڪنهن به شڪايت کي حاصل ڪرڻ، ان کي سنڀالڻ ۽ ان جو جواب ڏيڻ لاءِ پالسين ۽ طريقن کي مقرر ڪرڻ آهي- سبسڪرائبر جي شڪايت کي سنڀالڻ لاءِ هيٺ ڏنل وسيع مقصد آهن

- i. هر وقت تعصب کان سواءِ سڀني سبسڪرائبرز کي منصفانو ۽ برابر علاج فراهم ڪرڻ
- ii. هڪ ڪارگر ۽ ڪارگر شڪايت جي تدارڪ جو بندوبست ڪرڻ

هن دستاويز جو ترجمو پاسني سروسز استعمال ڪندي ڪيو ويو آهي

- iii. اهو يقيني بڻائڻ ته اسٽيڪ ٻولڊرز پاران اٿارٽي وارن سڀني مسئلن کي شائستگی سان حل ڪيو وڃي ۽ مقرر ڪيل وقت ۾ حل ڪيو وڃي
- iv. سبسڪرائبر جي شڪايت کي انصاف ۽ برابري سان حل ڪرڻ لاءِ هڪ مناسب ۽ وقت تي تنظيمي فريم ورڪ تيار ڪرڻ
- v. گراڊڪن جي اطمینان جي وڌايل سطح مهيا ڪرڻ
- vi. سبسڪرائبر کي آسان رسائي فراهم ڪرڻ لاءِ فوري شڪايت جي تدارڪ لاءِ
- vii. گريوینس ريڊريسل پالسيءَ جي ڪم ڪار جي نگراني لاءِ هڪ نگراني ميڪنزم قائم ڪرڻ
- viii. پي. ايف. آر. ڊي. اي. قانون 2013، پي. ايف. آر. ڊي. اي. (سبسڪرائبر گريوینس جو تدارڪ) ضابطو 2015 ۽ ان کان پوءِ جي ترميم، ۽ پي. ايف. آر. ڊي. اي پاران جاري ڪيل ڪنهن به هدايتن يا نوٽيفڪيشن جي تعميل ڪرڻ لاءِ، سبسڪرائبرز جي شڪايت جي حوالي سان

4) ترست کي شڪايت ڪيئن وڌائي/وڌائي NPS

سبسڪرائبر هيٺ ڏنل طريقن ذريعي شڪايت وڌائي سگهن ٿا

مرکزي گريوینس مئنيجمينٽ سسٽم (CGMS)	جو ڪو به سبسڪرائبر سينٽرل ريڪارڊ ڪيپنگ ايجنسي پاران مهيا ڪيل لاگ ان ۽ NPS ذريعي شڪايت وڌائي سگهي ٿو CGMS پاسورڊ استعمال ڪندي جي لنڪ تائين رسائي حاصل ڪري سگهجي CGMS جي CRAs سڀني https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance تي سبسڪرائبر کي هڪ منفرد شڪايت نمبر فراهم ڪيو ويندو جيڪو سي جي ايم ايس تحت ٺايل آهي مستقبل جي حوالي لاءِ شڪايت رجسٽرڊ لاءِ رجسٽرڊ شڪايت جي حالت تي ڏسي سگهجي ٿي https://npstrust.org.in/view-grievance-status
ليٽرس	B ٽاور B302 ترست NPS (GRO) گريوینس ريڊريسل آفيسر ورلڊ ٽريڊ سينٽر، نورو جي نگر، نئين ڌلي 110029
آن لائين شڪايت فارم	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) شڪايت جو اعتراف

- i. خط ذریعی حاصل کیل شکایتون لاڳاپیل سی آر ای جی مرکزی شکایت بندوبست سسٽم (سی جی ایم ایس) ۾ رڪارڊ ڪیون ویندیون سبسڪرائبر کی هڪ منفرد شکایت نمبر فراهم ڪیو ویندو جیڪو سی جی ایم ایس تحت ٺاهیل آھی مستقبل جی حوالی لاءِ شکایت رجسٽرڊ لاءِ
- ii. سی جی ایم ایس پورٽل ذریعی داخل کیل شکایت جی صورت ۾ سبسڪرائبرز کی شکایت سان لاڳاپیل منفرد ٽوکن نمبر تی مشتمل هڪ قبولیت موکلی ویندی

هن دستاويز جو ترجمو ياسنی سروسز استعمال ڪندی ڪیو ویو آھی

- iii. NPS) تي حاصل ڪيل شڪايتن جي حوالي سان جواب جي طئور تي ويب فارم جي لنڪ ID جي اي ميل CGRO ۽ GRO ڏيڻ وارو هڪ خودڪار جواب موڪليو ويندو ويب فارم ذريعي حاصل ڪيل شڪايت لاءِ، اين (ٽرسٽ جي ويب سائيٽ تي دستياب پي ايس ٽرسٽ پاران اهڙي شڪايت جي وصولي جي تاريخ کان ٽن ڪم ڪندڙ ڏينهن اندر بڪ قبوليت موڪلي ويندي
- iv. طرفان ڪارروائي جي ضرورت آهي، ته شڪايت حاصل ڪرڻ جي (ies) جيڪڏهن ڪنهن شڪايت لاءِ ڪنهن خاص وچولو تاريخ کان 21 ڏينهن جي اندر لاڳاپيل وچولو پاران حل ڪرڻ لاءِ شڪايت ڪندڙ کي اطلاع جي تحت شڪايت لاڳاپيل وچولو ڏانهن منتقل ڪئي ويندي (ies)

6) شڪايت جو تدارڪ ۽ وقت جو رخ (TAT)

- a. درخواست نمبر/بيا لاڳاپيل حوالو نمبر، شڪايت ڪندڙ جو نالو، پتو ۽ رابطي/PRAN پوسٽ ذريعي حاصل ڪيل شڪايت ۾ جا تفصيل، مددگار دستاويزن جون ڪاپيون، جتي به قابل اطلاق بجن جيڪڏهن شڪايت ڪندڙ پنهنجي شڪايت جي تدارڪ سان مطمئن نه آهي يا جيڪڏهن اهو وچولو پاران شڪايت داخل ٽرسٽ NPS ڪرڻ جي 30 ڏينهن جي آخر تائين حل نه ڪيو ويو آهي، سبسڪرائبر ريگيوليشن 10 ۾ شامل شقن مطابق ڏانهن شڪايت وڌائي سگهي ٿو
- c. ڪو به سبسڪرائبر جنهن جي شڪايت ثالث پاران شڪايت جي وصولي جي تاريخ کان ٽيهن ڏينهن جي اندر حل نه ڪئي وئي آهي، يا جيڪو ڪنهن ثالث (نیشنل پنشن سسٽم ٽرسٽ کان سواءِ) پاران مهيا ڪيل حل سان مطمئن ناهي، هن طرح جي ثالث جي خلاف نیشنل پنشن سسٽم ٽرسٽ سان شڪايت درج ڪري سگهي ٿو نیشنل پنشن سسٽم ٽرسٽ قانون، قاعدن، قاعدن ۽ لاڳو هدايتن جي شقن مطابق اهڙي شڪايت جي تدارڪ لاءِ لاڳاپيل وچولو سان شڪايت جي پيروي ڪندو ۽ شڪايت حاصل ڪرڻ جي تاريخ کان ويهن ڏينهن اندر سبسڪرائبر کي مناسب جواب ڏيندو
- d. ٽرسٽ پاران حاصل ڪيل شڪايتن جي حل جي نگراني ڪندو ۽ وقت وقت تي سينيئر مئنيجمينٽ طرفان GRO NPS نظرثاني لاءِ پيش ڪندو
- e. ابي ڪيس جيڪي قبوليت موڪلڻ جي تاريخ کان ٻن (2) هفتن کان وڌيڪ عرصي کان حل لاءِ پيل آهن، سبسڪرائبرز طرفان ٽرسٽ جي چيف NPS تائين وڌائي سگهجن ٿا جيڪي ڪيس وڌيا ويندا آهن انهن کي CGRO ٽرسٽ جي NPS پاران نبيرايو ويندو ۽ نگراني ڪئي ويندي (CGRO) گريوينس ريڊريسل آفيسر
- f. ٽرسٽ شڪايت جي وصولي جي وڌ ۾ NPS، ٽرسٽ پاران سٽي طرح يا واڌاري جي ذريعي حاصل ڪيل شڪايت لاءِ NPS وڌ ويهن ڏينهن جي اندر جلد کان جلد شڪايت جو حل طلب ڪندو

7) (CGRO) ۽ چيف گريوينس ريڊريسل آفيسر (GRO) ٽرسٽ جي گريوينس ريڊريسل آفيسر NPS

هن دستاويز جو ترجمو ياسني سروسز استعمال كندى ڪيو ويو آهي

ٽرسٽ جي ويب سائيٽ تي موجود آهن NPS جا تفصيل GRO ۽ CGRO ٽرسٽ جي NPS

8) اومبڊسمن کي شڪايت وڌائڻ

ٽرسٽ ۾ ان جي وصولي کان پوءِ شڪايت حل نه ٿيندي آهي، ان جي وصولي کان 21 ڏينهن جي مدت NPS جيڪڏهن ختم ٿين ٿي، شڪايت ڪندڙ شڪايت ڪندڙ جي شڪايت جي ازالو لاءِ اومبڊسمن وٽ اپيل داخل ڪري سگهي ٿو. اهو سبسڪرائبر جنهن جي شڪايت نيشنل پنشن سسٽم ٽرسٽ کي شڪايت جمع ڪرائڻ جي تاريخ کان ايڪويهين ڏينهن جي اندر وڃولو پاران حل نه ڪئي وئي آهي، يا جيڪو نيشنل پنشن سسٽم ٽرسٽ پاران مهيا ڪيل حل سان مطمئن ناهي، هو اپيل ڪري سگهي ٿو محتسب کي لاڳاپيل وڃولو يا اداري جي خلاف

9) رڪارڊ ۽ رپورٽنگ جي سار سنڀال

- a. ٽرسٽ حاصل ڪيل شڪايت جي حل ۽ شڪايت کي ختم ڪرڻ سان لاڳاپيل رڪارڊ محفوظ ڪندو. اين پي ايس جي NPS سي جي ايم ايس پليٽ فارم کي وڌ ۾ وڌ هڪ سال جي عرصي اندر اپڊيٽ ڪيو ويندو. سبسڪرائبر کي قرارداد جي اطلاع موڪلڻ کان پوءِ ڪم ڪندڙ ڏينهن (1)
- b. ٽرسٽ جي هدايتن مطابق ضروري رپورٽ جمع ڪندو PFRDA/NPS ٽرسٽ NPS
- c. گريوينس ريڊريس پالسي سڀني جي پهچ ۾ آهي ۽ اهو يقيني بڻائي ٿو ته گريوينس ٺاهڻ ۽ حل ڪرڻ جي طريقن بابت www.npstrust.org.in معلومات آساني سان دستياب آهي هيءَ پالسيءَ ويب سائيٽ تي موجود آهي يعني ٽرسٽ جي آفيس ۾ NPS

10) شڪايت بند ڪرڻ

هر شڪايت کي ختم ڪيو ويندو ۽ شڪايت ڪندڙ کي هڪ آخري جواب موڪليو ويندو، جنهن ۾ حل يا شڪايت کي رد ڪرڻ جي تفصيل شامل هوندي، جنهن جو سبب لکت ۾ رڪارڊ ڪيو ويندو.

ڪنهن شڪايت کي هيٺ ڏنل ڪنهن به صورت ۾ ختم ۽ بند سمجهيو ويندو، يعني:

- a. پاران ترتيب ڏنل وڃولي يا ادارو شڪايت ڪندڙ جي درخواست کي مڪمل طور تي قبول ڪري چڪو PFRDA جڏهن آهي
- b. پاران ترتيب ڏنل وڃولي يا اداري جي جواب جي قبوليت PFRDA، جتي شڪايت ڪندڙ لکت ۾ اشارو ڪيو آهي

- c. جتي شكايت ڪندڙ پي ايف آر ڊي اي پاران ترتيب ڏنل ثالث يا اداري جي لکيل جواب جي وصولي جي پنتاليه ڏينهن اندر جواب نه ڏنو آهي
- d. جتي گريوينس ريڊريسل آفيسر سبسڪرائبر کي اطلاع جي تحت تصديق ڪئي آهي ته اٿارٽي پاران ترتيب ڏنل وچولي يا ادارو پنهنجي ڪانٽريڪٽ، قانوني ۽ ريگيوليٽري ذميدارين کي پورو ڪري چڪو آهي ۽ ان ڪري شكايت کي بند ڪري ٿو
- e. جتي شكايت ڪندڙ تاريخ کان چاليهن ڏينهن اندر ڪنهن به اپيل کي ترجيح نه ڏني آهي

هن دستاويز جو ترجمو پاسني سروسز استعمال ڪندي ڪيو ويو آهي

عدالت يا قومي پڻشن سسٽم ٽرسٽ پاران ترتيب ڏنل وچولو يا ادارو پاران اطلاع ڪيل شڪايت جي حل يا رد ڪرڻ،
جيئن به معاملو هجي

f. جتي اپيل ۾ محتسب جو فيصلو اهڙي شڪايت ڪندڙ کي ٻڌايو ويو آهي

بشرطيڪه بندش لاڳو نه ٿيندي جتي اومبڊسمن يا اٿارٽي، جيئن به صورت هجي، اپيل/نظر ثاني داخل ڪرڻ جي اجازت ڏني آهي، مخصوص مدت کان پوءِ

شڪايت جي تفصيل کي راز رکيو ويندو ۽ ٻين تنظيمن/ريگيوليٽري اختيارين سان شيئر ڪيو ويندو صرف ان صورت ۾ جڏهن لاڳاپيل قانونن ۽ سبسڪرائبر کي ان بابت آگاهه رکيو ويندو ٻي صورت ۾ معلومات جي حصيداري صرف سبسڪرائبر جي رضامندي سان ڪئي ويندي ۽ اهو صرف انهن حالتن ۾ ڪيو ويندو جتي شڪايت کي حل ڪرڻ لاءِ ڪنهن خارجي ايجنسي/تنظيم جو ان پٽ ضروري آهي

هن دستاويز جو ترجمو پاسني سروسز استعمال ڪندي ڪيو ويو آهي