



குறை தீர்க்கும் கொள்கை
என். பி. எஸ்
அறக்கட்ட
ளை 2025

எஸ். இல்லை	பதிப்பு	தேதி
1	பதிப்பு 1.0	19.07.2024
2	பதிப்பு 2.0	04.11.2025

இந்த ஆவணம் பாஷினி சேவைகளைப் பயன்படுத்தி மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது

உள்ளடக்கங்கள்

1) முன்னுரை.....	3
2) வரையறை.....	3
3) குறிக்கோள்.....	3
4) எப்படி க்கு விரிவாக்குங்கள் / உயர்த்தவும் தி குறைகள் க்கு என்பிஎஸ் நம்பிக்கை.....	4
5) பாராட்டு என்பதிலிருந்து குறைகள்.....	4
6) தீர்வு என்பதிலிருந்து குறைகள் மற்றும் சுழலும் நேரம் (டிஏடி).....	5
7) குறைகள் தீர்வு அதிகாரி (ஜிஆர்ஓ) மற்றும் தலைவர் குறைகள் தீர்வு அதிகாரி (சிஜிஆர்ஓ) என்பதிலிருந்து என்பிஎஸ் நம்பிக்கை.....	5
8) விரிவாக்கம் என்பதிலிருந்து குறைகள் க்கு குறைதீர்ப்பு அதிகாரி.....	6
9) பராமரிப்பு என்பதிலிருந்து பதிவுகள் மற்றும் அறிக்கையிடல்.....	6
10) மூடல் என்பதிலிருந்து குறைகள்.....	6

இந்த ஆவணம் பாஷினி சேவைகளைப் பயன்படுத்தி மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது

1) முன்னுரை

பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ (சந்தாதாரர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்) ஒழுங்குமுறைகள் 2015 மற்றும் அதன் அடுத்தடுத்த திருத்தங்களின்படி, ஒவ்வொரு இடைத்தரகரும் ஒழுங்குமுறைகளின் கீழ் வகுக்கப்பட்டுள்ள குறை தீர்க்கும் கொள்கையைப் பின்பற்ற வேண்டும்

(1) விதிமுறைகள் கீழே கொடுக்கப்பட்டுள்ளன:

தேசிய ஓய்வூதிய முறையின் கீழ் உள்ள ஒவ்வொரு இடைத்தரகரும் மற்றும் பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ ஆல் கட்டுப்படுத்தப்படும் வேறு எந்த ஓய்வூதிய திட்டமும் இந்த விதிமுறைகளால் வகுக்கப்பட்டுள்ள குறைதீர்ப்புக் கொள்கையைப் பின்பற்ற வேண்டும்.

2) வரையறை

ஒரு இடைத்தரகர் அல்லது ஒரு நிறுவனம் அல்லது சட்டத்தின் விதிகளால் நிர்வகிக்கப்படும் ஒரு நபரின் நடத்தை அல்லது எந்தவொரு தவறும் செயல் அல்லது கமிஷன் அல்லது சேவையின் குறைபாடு குறித்து அதிருப்தியை வெளிப்படுத்தும் எந்தவொரு தகவல்தொடர்பையும் "குறைகள் அல்லது புகார்" உள்ளடக்கியது மற்றும் ஒரு தீர்வு நடவடிக்கையை கோரும் தன்மை ஆனால் பின்வருவனவற்றை உள்ளடக்காது -

- முழுமையடையாத அல்லது குறிப்பிட்ட தன்மை இல்லாத குறைகள்
- ஆலோசனைகளை வழங்கும் இயல்பில் தகவல் தொடர்பு
- கருத்து, வழிகாட்டுதல் அல்லது விளக்கத்தைத் தேடும் தொடர்புகள்
- சந்தாதாரர் பிஆர்ஏஎன் அல்லது தொடர்பு விவரங்கள் போன்ற விவரங்களை வழங்காதது போன்ற சந்தேகத்திற்குரிய இயல்புடைய குறைகள்
- அனுப்புநரின் அடையாளத்தை நிறுவ முடியாத PRAN கணக்கு/தீர்மானத்தின் விவரங்களைக் கோரும் போலி அல்லது அநாமதேய தகவல் தொடர்பு அல்லது தகவல் தொடர்பு.
- பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ-வின் அதிகாரங்கள் மற்றும் செயல்பாடுகளுக்கு அப்பாற்பட்ட அல்லது சட்டத்தின் விதிகள் மற்றும் அதன் கீழ் உருவாக்கப்பட்ட விதிகள் மற்றும் ஒழுங்குமுறைகளுக்கு அப்பாற்பட்ட குறைகள்
- இடைத்தரகர்களுக்கு இடையே ஏதேனும் தகராறுகள் இருந்தால்; மற்றும்
- சட்டத்தின் விதிகளின் கீழ் பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ-வின் பிரத்யேக களத்திற்குள் உள்ள

விஷயங்களைத் தவிர, நீதித்துறைக்கு உட்பட்ட விஷயங்களில் (நீதிமன்றத்தால் அல்லது அரை-நீதித்துறை அமைப்பால் பரிசீலனையில் உள்ள வழக்குகள்) எழுப்பப்படும் குறைகள்

3) குறிக்கோள்

இந்தக் கொள்கையின் நோக்கம், என். பி. எஸ் கட்டமைப்பின் கீழ் வழங்கப்படும் சேவைகள் தொடர்பாக எந்தவொரு இடைத்தரகர் அல்லது என். பி. எஸ் அறக்கட்டளைக்கும் எதிரான எந்தவொரு குறையையும் பெறுவதிலும், கையாளுவதிலும், பதிலளிப்பதிலும் பின்பற்ற வேண்டிய கொள்கைகள் மற்றும் நடைமுறைகளை வகுப்பதாகும். சந்தாதாரர்களின் குறைகளைக் கையாள்வதற்கான பரந்த நோக்கங்கள் பின்வருமாறு:

- i. எல்லா நேரங்களிலும் சார்பு இல்லாமல் அனைத்து சந்தாதாரர்களுக்கும் நியாயமான மற்றும் சமமான சிகிச்சையை வழங்குதல்.
- ii. திறமையான மற்றும் பயனுள்ள குறைதீர்ப்பு பொறிமுறையை வழங்குதல்

இந்த ஆவணம் பாஷினி சேவைகளைப் பயன்படுத்தி மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது

- iii. பங்குதாரர்கள் எழுப்பும் அனைத்து பிரச்சினைகளும் மரியாதையுடன் கையாளப்படுவதையும், குறிப்பிட்ட காலக்கெடுவுக்குள் தீர்க்கப்படுவதையும் உறுதி செய்தல்.
- iv. சந்தாதாரர்களின் குறைகளை நியாயமாகவும் சமமாகவும் தீர்க்க போதுமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் நிறுவன கட்டமைப்பை உருவாக்குதல்.
- v. சந்தாதாரர்களின் திருப்தியின் மேம்பட்ட அளவை வழங்குதல்.
- vi. உடனடி குறை தீர்ப்புக்காக சந்தாதாரருக்கு எளிதாக அணுகலை வழங்குதல்.
- vii. குறைதீர்ப்புக் கொள்கையின் செயல்பாட்டை மேற்பார்வையிட ஒரு கண்காணிப்பு பொறிமுறையை அமைத்தல்.
- viii. 2013ஆம் ஆண்டின் பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ. சட்டம், 2015ஆம் ஆண்டின் பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ. (சந்தாதாரர்களின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல்) ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் அதைத் தொடர்ந்து செய்யப்பட்ட திருத்தங்கள் மற்றும் சந்தாதாரர்களின் குறைகள் தொடர்பாக பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ. வழங்கிய வழிகாட்டுதல்கள் அல்லது அறிவிப்புகளுக்கு இணங்குதல்

4) என். பி. எஸ் அறக்கட்டளைக்கு புகாரை எவ்வாறு அதிகரிப்பது/எழுப்புவது

சந்தாதாரர்கள் பின்வரும் முறைகள் மூலம் குறைகளை எழுப்பலாம்:

மத்திய குறைதீர்ப்பு மேலாண்மை அமைப்பு (சிஜிஎம்எஸ்)	என். பி. எஸ். இன் எந்தவொரு சந்தாதாரரும் அவருக்கு/அவளுக்கு மத்திய பதிவு முகமை வழங்கிய உள்நுழைவு மற்றும் கடவுச்சொல்லைப் பயன்படுத்தி சிஜிஎம்எஸ் மூலம் குறைகளை எழுப்பலாம். அனைத்து சி. ஆர். ஏ. க்களின் சி. ஜி. எம். எஸ் இணைப்பை https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance இல் அணுகலாம் சந்தாதாரருக்கு சிஜிஎம்எஸ் கீழ் உருவாக்கப்படும் ஒரு தனித்துவமான குறைதீர்ப்பு எண் வழங்கப்படும், இது எதிர்காலத்தில் பதிவுசெய்யப்பட்ட குறைகளுக்கான குறிப்புக்காக வழங்கப்படும். பதிவுசெய்யப்பட்ட குறைகளின் நிலையை https://npstrust.org.in/view-grievance-status இல் பார்க்கலாம்
கடிதங்கள்	குறைதீர்ப்பு அதிகாரி (ஜி. ஆர். ஓ), என். பி. எஸ் அறக்கட்டளை,

	பி302, டவர் பி, உலக வர்த்தக மையம், நவ்ரோஜி நகர், புது தில்லி 110029
ஆன்லை ன் புகார் படிவம்	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) குறைகளை அங்கீகரித்தல்

- i. கடிதத்தின் மூலம் பெறப்படும் குறைகள் அந்தந்த சி. ஆர். ஏ-வின் மத்திய குறைதீர்ப்பு மேலாண்மை அமைப்பில் (சி. ஜி. எம். எஸ்) பதிவு செய்யப்படும். சந்தாதாரருக்கு சிஜிஎம்எஸ் கீழ் உருவாக்கப்படும் ஒரு தனித்துவமான குறைதீர்ப்பு எண் வழங்கப்படும், இது எதிர்காலத்தில் பதிவுசெய்யப்பட்ட குறைகளுக்கான குறிப்புக்காக வழங்கப்படும்.
- ii. சிஜிஎம்எஸ் இணையதளம் மூலம் புகார்கள் பதிவு செய்யப்பட்டால், குறைகள் தொடர்பான தனித்துவமான டோக்கன் எண்ணைக் கொண்ட ஒப்புதல் சந்தாதாரர்களுக்கு அனுப்பப்படும்.

இந்த ஆவணம் பாஷினி சேவைகளைப் பயன்படுத்தி மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது

- iii. வலைப்படிவத்தின் இணைப்பைக் கொடுக்கும் தானியங்கி பதில் (என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையின் இணையதளத்தில் கிடைக்கிறது) ஜி. ஆர். ஓ மற்றும் சி. ஜி. ஆர். ஓவின் மின்னஞ்சல் ஐடி-யில் பெறப்பட்ட குறைகள் தொடர்பாக பதிலளிக்கும் வகையில் அனுப்பப்படும். வலைப்படிவத்தின் மூலம் பெறப்படும் குறைகளுக்கு, அத்தகைய குறைகள் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து மூன்று வேலை நாட்களுக்குள் என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையால் ஒரு ஒப்புதல் அனுப்பப்படும்.
- iv. ஒரு குறைகூறலுக்கு ஒரு குறிப்பிட்ட இடைத்தரகரின் (ies) தரப்பில் நடவடிக்கை தேவைப்பட்டால், குறைகள் சம்பந்தப்பட்ட இடைத்தரகருக்கு (ies) மாற்றப்படும், புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து 21 நாட்களுக்குள் சம்பந்தப்பட்ட இடைத்தரகர் தீர்ப்பதற்காக புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்படும்.

6) குறைகளை நிவர்த்தி செய்தல் மற்றும் திரும்பும் நேரம் (டிஏடி)

- a. அஞ்சல் மூலம் பெறப்படும் குறைகளில் பிஆர்ஏஎன்/விண்ணப்ப எண்/பிற தொடர்புடைய குறிப்பு எண், புகார்தாரரின் பெயர், முகவரி மற்றும் தொடர்பு விவரங்கள், துணை ஆவணங்களின் நகல்கள் ஆகியவை பொருந்தும் இடங்களில் இருக்க வேண்டும்.
- b. புகார்தாரர் தனது குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதில் திருப்தி அடையவில்லை என்றால் அல்லது குறைகளை தாக்கல் செய்த 30 நாட்களின் முடிவில் அது இடைத்தரகரால் தீர்க்கப்படவில்லை என்றால், சந்தாதாரர் ஒழுங்குமுறை 10 இல் உள்ள விதிகளின்படி என். பி. எஸ் அறக்கட்டளைக்கு புகார்களைத் தெரிவிக்கலாம்.
- c. இடைத்தரகர் புகார் அளித்த தேதியிலிருந்து முப்பது நாட்களுக்குள் குறை தீர்க்கப்படாத அல்லது எந்தவொரு இடைத்தரகரும் (தேசிய ஓய்வூதிய அமைப்பு அறக்கட்டளை தவிர) வழங்கிய தீர்ப்பில் திருப்தி அடையாத எந்தவொரு சந்தாதாரரும் அத்தகைய இடைத்தரகருக்கு எதிராக தேசிய ஓய்வூதிய அமைப்பு அறக்கட்டளையில் புகார் பதிவு செய்யலாம். தேசிய ஓய்வூதிய அமைப்பு அறக்கட்டளை இந்தச் சட்டம், விதிகள், ஒழுங்குமுறைகள் மற்றும் பொருந்தக்கூடிய வழிகாட்டுதல்களின் விதிகளின்படி அத்தகைய குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக சம்பந்தப்பட்ட இடைத்தரகருடன் புகார்களைப் பின்தொடர்வதோடு, புகார் பெறப்பட்ட தேதியிலிருந்து இருபத்தி ஒரு நாட்களுக்குள் சந்தாதாரருக்கு சரியான பதிலளிக்கும்.
- d. என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையால் பெறப்பட்ட புகார்களைத் தீர்ப்பதை ஜி. ஆர். ஓ கண்காணிப்பார், மேலும் அதை அவ்வப்போது மூத்த நிர்வாகத்தின்

மதிப்பாய்வுக்காக வைப்பார்.

- e. ஒப்புதல் அனுப்பப்பட்ட தேதியிலிருந்து இரண்டு (2) வாரங்களுக்கும் மேலாக தீர்ப்புக்காக நிலுவையில் உள்ள வழக்குகளை சந்தாதாரர்களால் என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையின் சி. ஜி. ஆர். ஓ. க்கு நீட்டிக்க முடியும். அதிகரித்த வழக்குகள் என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையின் தலைமை குறைதீர்ப்பு அதிகாரியால் (சி. ஜி. ஆர். ஓ) கையாளப்பட்டு கண்காணிக்கப்படும்.
- f. என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையால் நேரடியாகவோ அல்லது விரிவாக்கத்தின் மூலமாகவோ பெறப்படும் குறைகளுக்கு, என். பி. எஸ் அறக்கட்டளை குறைகள் பெறப்பட்ட அதிகபட்சம் இருபத்தி ஒரு நாட்களுக்குள் கூடிய விரைவில் குறைகளைத் தீர்க்கும்.

7) என். பி. எஸ். அறக்கட்டளையின் குறைதீர்ப்பு அதிகாரி மற்றும் தலைமை குறைதீர்ப்பு அதிகாரி (சி. ஜி. ஆர். ஓ)

இந்த ஆவணம் பாஷினி சேவைகளைப் பயன்படுத்தி மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது

என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையின் சி. ஜி. ஆர். ஓ மற்றும் ஜி. ஆர். ஓ பற்றிய விவரங்கள் என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையின் இணையதளத்தில் கிடைக்கின்றன.

8) குறைதீர்ப்பு ஆணையரிடம் குறைதீர்ப்பு முறைகளை அதிகரித்தல்

என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையில் புகார் பெறப்பட்ட பிறகும் அது தீர்க்கப்படாமல் இருந்தால், அது பெறப்பட்டதிலிருந்து 21 நாட்கள் காலாவதியாகிவிட்டால், புகார்தாரரின் குறைகளை நிவர்த்தி செய்வதற்காக குறைதீர்ப்பு ஆணையரிடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம். தேசிய ஓய்வூதிய அமைப்பு அறக்கட்டளைக்கு புகார்களை சமர்ப்பித்த தேதியிலிருந்து இருபத்தி ஒரு நாட்களுக்குள் இடைத்தரகரால் குறைகளை தீர்க்காத சந்தாதாரர் அல்லது தேசிய ஓய்வூதிய அமைப்பு அறக்கட்டளை வழங்கிய தீர்மானத்தில் திருப்தி அடையாதவர், சம்பந்தப்பட்ட இடைத்தரகர் அல்லது நிறுவனத்திற்கு எதிராக குறைதீர்ப்பு ஆணையத்திடம் மேல்முறையீடு செய்யலாம்

9) பதிவுகள் மற்றும் அறிக்கைகளை பராமரித்தல்

- பெறப்பட்ட குறைகளைத் தீர்ப்பது மற்றும் குறைகளைத் தீர்ப்பது தொடர்பான பதிவுகளை என். பி. எஸ் அறக்கட்டளை பாதுகாக்கும். என். பி. எஸ். இன் சிஜிஎம்எஸ் இயங்குதளம் அதிகபட்சமாக ஒரு காலத்திற்குள் புதுப்பிக்கப்படும்
(01) சந்தாதாரருக்கு தீர்மானத்தின் தகவலை அனுப்பிய பிறகு வேலை நாள்
- பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ/என். பி. எஸ் அறக்கட்டளையின் வழிகாட்டுதல்களின்படி என். பி. எஸ் அறக்கட்டளை தேவையான அறிக்கைகளை சமர்ப்பிக்கும்
- குறைதீர்ப்புக் கொள்கை அனைவருக்கும் அணுகக்கூடியது, மேலும் குறைகளைச் செய்வதற்கும் தீர்ப்பதற்கும் உள்ள வழிமுறைகள் குறித்த தகவல்கள் உடனடியாக கிடைப்பதை இது உறுதி செய்கிறது. இந்தக் கொள்கை இணையதளத்திலும், அதாவது www.npstrust.org.in மற்றும் என். பி. எஸ் அறக்கட்டளை அலுவலகத்திலும் கிடைக்கிறது.

10) குறைகளை மூடுதல்

ஒவ்வொரு குறையும் தீர்க்கப்பட்டு, குறைகளைத் தீர்ப்பது அல்லது நிராகரிப்பது பற்றிய விவரங்களைக் கொண்ட ஒரு இறுதி பதில் புகார்தாரருக்கு அனுப்பப்படும், அதற்கான காரணம் எழுத்துப்பூர்வமாக பதிவு செய்யப்படும்.

ஒரு புகார் பின்வரும் சந்தர்ப்பங்களில் ஏதேனும் ஒன்றில் தீர்க்கப்பட்டதாகவும் மூடப்பட்டதாகவும் கருதப்படும், அதாவது:

- a. பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ ஆல் கட்டுப்படுத்தப்படும் இடைத்தரகர் அல்லது நிறுவனம் புகார்தாரரின் கோரிக்கையை முழுமையாக ஏற்றுக்கொண்டால்.
- b. புகார்தாரர் எழுத்துப்பூர்வமாக சுட்டிக்காட்டியிருந்தால், பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ ஆல் கட்டுப்படுத்தப்படும் இடைத்தரகர் அல்லது நிறுவனத்தின் பதிலை ஏற்றுக்கொள்வது.
- c. பி. எஃப். ஆர். டி. ஏ ஆல் கட்டுப்படுத்தப்பட்ட இடைத்தரகர் அல்லது நிறுவனத்தின் எழுத்துப்பூர்வ பதிலைப் பெற்ற நாற்பத்தைந்து நாட்களுக்குள் புகார்தாரர் பதிலளிக்கவில்லை என்றால்.
- d. ஆணையத்தால் கட்டுப்படுத்தப்படும் இடைத்தரகர் அல்லது நிறுவனம் அதன் ஒப்பந்த, சட்டரீதியான மற்றும் ஒழுங்குமுறை கடமைகளை நிறைவேற்றியுள்ளது என்று குறைதீர்ப்பு அதிகாரி சந்தாதாரருக்கு அறிவித்ததன் கீழ் சான்றளித்து, எனவே குறைகளை மூடுகிறார்.
- e. புகார்தாரர் தேதியிலிருந்து நாற்பத்தைந்து நாட்களுக்குள் எந்தவொரு மேல்முறையீட்டையும் முன்வைக்கவில்லை என்றால்

இந்த ஆவணம் பாஷினி சேவைகளைப் பயன்படுத்தி மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது

தீர்ப்பைப் பெறுதல் அல்லது ஆணையம் அல்லது தேசிய ஓய்வூதிய அமைப்பு அறக்கட்டளையால் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட இடைத்தரகர் அல்லது நிறுவனத்தால் தெரிவிக்கப்பட்ட குறைகளை நிராகரிப்பது.

- f. மேல்முறையீட்டில் குறைதீர்ப்பு ஆணையரின் முடிவு அத்தகைய புகார்தாரருக்குத் தெரிவிக்கப்பட்டுள்ள இடத்தில்.

குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு அப்பால் மேல்முறையீடு/திருத்தத்தை தாக்கல் செய்ய குறைதீர்ப்பு அதிகாரி அல்லது ஆணையம் அனுமதித்திருந்தால் மூடல் பொருந்தாது.

புகார் விவரங்கள் ரகசியமாக வைக்கப்படும், மேலும் தொடர்புடைய சட்டங்களின்படி மற்றும் சந்தாதாரருக்கு இது குறித்து தெரிவிக்கப்பட்டால் மட்டுமே பிற நிறுவனங்கள்/ஒழுங்குமுறை அதிகாரிகளுடன் பகிர்ந்து கொள்ளப்படும். இல்லையெனில் தகவல்களைப் பகிர்வது சந்தாதாரரின் ஒப்புதலுடன் மட்டுமே செய்யப்படும், மேலும் புகாரைத் தீர்ப்பதற்கு வெளிப்புற நிறுவனம்/அமைப்பின் உள்ளீடு தேவைப்படும் சூழ்நிலைகளில் மட்டுமே இது செய்யப்படும்.

இந்த ஆவணம் பாஷினி சேவைகளைப் பயன்படுத்தி மொழிபெயர்க்கப்பட்டுள்ளது