



شکایت نمٹاؤنچ پالیسی۔

این پی ایس ٹرسٹ

2025

تاریخ	ورژن۔	ایس۔ نم۔
19.07.2024	ورژن 1.0	ونی چہ 1
04.11.2025	ورژن 2.0	ونی 2

امہ دستاویزک ترجمہ چہ بهاسنی شروسزک استعمال گرتھ کرنہ آمت۔

مواد.

- 1) ترسيم شود پيش لفظ.
- 2) ترسيم شود تعريف.
- 3) ترسيم شود مقصد.
4. الويس پريس ڪٿه ڪٿه ڇهه. تام. بڙاو. / بڙاو. اٿه منڙ ڇهه شڪايت. تام. اين پي ايس ٿرسٽ.
4. الويس پريس اعتراف. ڪس ڪس ڪس. شڪايت.
- 6) پانڙهه تخفيف ڪرڻ. ڪس ڪس ڪس. شڪايت. تم. راؤنڊ ٿائيم (تجنننن)
- 7) پانڙهه شڪايت. تخفيف ڪرڻ. افسر. (جي آر او) تم. چيف. شڪايت. تخفيف ڪرڻ. افسر. (سي جي آر او) ڪس ڪس ڪس. اين پي ايس ٿرسٽ.
- 8) ڇهه بڙاو بڙاو. ڪس ڪس ڪس. شڪايت. تام. امبڊسمين
- 9) ڇهه ديڪه بهال ڪس ڪس ڪس. ريكارڊ. تم. رپورٽنگ.
- 10) ڇهه بند ڪرڻ. ڪس ڪس ڪس. شڪايت.

امه دستاويزڪ ترجم ڇهه بهاسني شروسزڪ استعمال ڪرته ڪرڻه آمت.

پیش لفظ۔ 1)

پی ایف آر ڈی اے (سبسکرائبر شکایاتک ازالہ) ضوابط 2015 کہ دفعات تم امہ پتمہ گڑھن واجنیں ترامیم مطابق چھ پڑتھ بچہ دارس ضوابطس تحت مقرر شکایاتک ازالہ پالیسی پٹھ عمل کرنچ ضرورت۔
ضوابط چھ ذیلس منز دنہ آمتی۔ (1)

قومی پنشن نظامس تحت پڑتھ کائہ بچہ کار تم پی ایف آر ڈی اے کہ ذریعہ چلاونہ ینہ واجینہ کائہ تم باقیہ پنشن سکیم کر یمن ضوابطن تحت مقرر شکایات دور کرنچہ پالیسی پٹھ عمل۔

تعریف 2)

شکایات یا شکایتس "منز چھ کنہ تم مواصلات شامل یس عدم اطمینانک اظہار چھ کران، طرز عمل یا کونہ تم غلطی" بند عمل یا کمیشن یا خدمتچ کمی بند حوالہ ہستی، اکس بچولک یا اکہ ادارک یا اکس شخصک یس ایکٹج دفعاتن بند زیر: انتظام چھ تم اتھ نوعیتس منز اکہ تدارکچ کارروائی بند متلاشی مگر اتھ منز چھ نہ درج ذیل شامل

- شکایات یم نامکمل چھ یا فطرتس منز مخصوص چھ نہ۔
- تجاویز پیش کرنے کی نوعیت میں مواصلات
- رائے، رہنمائی یا وضاحتک متلاشی مواصلات۔
- شکایات یم شک دار چھ آسان یتھ گنہ زن سبسکرائبر چھنہ پران یا رابطچ تفصیلات فراہم کران۔
- فرضی یا گمنام کتھ باتھ یا پی آر اے این اکاونٹ/حلیج تفصیلن خاطر کتھ باتھ، یتھ متعلق سوزنہ والن ہنز شناخت ہیکو نہ قائم کرتھ۔
- شکایات یم پی ایف آر ڈی اے کین اختیاراتن تم افعالن نیبر چھ یا ایکٹ کین دفعاتن تم یمن تحت بناونہ آمتی قواعدن تم ضوابطن نیبر چھ۔
- بچولیو درمیان کنہ تنازعہ؛ تم
- زیر سماعت موضوعاتن پیٹھ پڈ گڑھن شکایات (تم معاملات یم عدالت یا نیم عدالتی ادار کہ ذریعہ زیر غور چھ) سوائے ایکٹ کین دفعاتن تحت پی ایف آر ڈی اے کہ خصوصی ڈومینس اندر معاملات۔

مقصد۔ 3)

امہ پالیسی بند مقصد چھ این پی ایس آرکیٹیکچرس تحت پیش کرد خدماتن ہندس حوالہ ہستی کونہ تم انٹرمیڈیٹری یا

این پی ایس ٹرسٹس خلاف کونہ تہ شکایتک وصول، نمٹاون تہ جواب دینس مٹز پیروی کرنہ ینہ واجنن پالیسین تہ
طریقہ کارن ہند تعین کرن۔ سبسکرائبرن ہنز شکایات سمبھالنے خاطر چھ درج ذیل وسیع مقصد

- i. ہر وقتہ تعصب بغار تمام صارفینن خاطر منصفانہ تہ مساوی سلوک فراہم کرن۔
- ii. شکایات نمٹاونک اکھ موثر تہ موثر طریقہ کار۔

امہ دستاویزک ترجمہ چھ بھاسنی شروسزک استعمال گرتھ کرنہ آمت۔

- iii. اته ڪٽهه يقيني بناون ز اسٽيڪ ٻولڌرزن ٻنڌ طرفه ٻڌ ڪرڻه آمتي. تمام مسأئل ڇهه شائستگي سان نمٿاونه يون ته مقررہ وقتس.
- منز حل ڪرڻه ڀين.
- iv. سبسڪرائبرن ٻنڌ شڪايات منصفانہ ته مساوي طور پائڻه فوري طور پائڻه حل ڪرڻه خاطر اڪه ڪافي ته بروقت تنظيمي فريم ورڪ تيار ڪرڻه.
- v. صارفينن ٻنڌ اطمينانج بهتر سطح فراهم ڪرڻه.
- vi. سبسڪرائبرس فوري شڪاياتڪ ازاله خاطر آسان رسائي فراهم ڪرڻه.
- vii. شڪايات نمٿاونجہ پاليسي ٻندس ڪامہ ٻنڌ نگراني خاطر اڪه نگراني طريقہ ڪار قائم ڪرڻه.
- viii. پي ايف آر ڏي اے ايڪٽ 2013، پي ايف آر ڏي اے (سبسڪرائبر شڪاياتڪ ازاله) ضوابط 2015 ته امہ پتم گڙهن واجنڀن تراميم، ته سبسڪرائبرچ شڪايتن متعلق پي ايف آر ڏي اے ڪه طرفه جاري ڪرڻه آمتين ڪانه رهنما خطوط يا نوٽيفڪيشنج تعميل ڪرڻي.

4) شڪايت ڪٽهه ڪني بڙاو/بڙاو اين پي ايس ٽرسٽس تام.

سبسڪرائبر ٻيڪن درج ذيل طريقو ذريعہ شڪايات وٺهه:

سنٽرل گريونس مينجمنٽ سسٽم (سي جي ايم ايس)	اين پي ايسڪ ڪانه ته سبسڪرائبر ٻيڪه سي جي ايم ايس ڪه ذريعہ سنٽرل ريكارڊ ڪيپنگ ايجنسي ڪه طرفه فراهم ڪرڻ لاڳ ان ته پاس ورڊڪ استعمال ڪرڻه شڪايت ڪرڻه. تمام سي آر اے ڀن ٻنڌ سي جي ايم ايسڪ لنڪ ٻيڪو https://npstrust.org.in/index.php/lodge-a-grievance پيڻه حاصل ڪرڻه. سبسڪرائبرس گڙهه سي جي ايم ايس ڪه تحت تيار ڪرڻ اڪه منفرد شڪايتي نمبر فراهم ڪرڻه ڀته منز زن شڪايت درج ڪرڻه خاطر مستقبلس منز حواله دنہ ڀي. درج شد شڪايتن ٻنڌ حالت پيڻه وڇههه. https://npstrust.org.in/view-grievance-status ٻيڪه
ليٽر.	شڪايت نمٿاونڪ افسر (جي آر او)، اين پي ايس ٽرسٽ، بي 302، ٿاور بي ورلڊ ٿريڊ سينٽر، نورو جي نگر، نئي دہلي 110029
آن لائن شڪايات فارم.	https://npstrust.org.in/grievance-form

5) شڪاياتڪ اعتراف

- i. چئھه ڌريعم موصولہ شکايات گڙھن متعلقہ سي آر اے کس سينٿرل گريوينس مينجمنٽ سسٽمس (سي جي ايم ايس) منز درج کرنے ڀنہ۔ سبسڪرائبرس گڙھ سي جي ايم ايس کي تحت تيار ڪرڍ اڪھ منفرد شكايتي نمبر فراهم کرنے ڀتھ منز زن شكايت درج کرنے خاطر مستقبلس منز حوالہ دنہ ڀي۔
- ii. سي جي ايم ايس پورٽلس ڌريعم درخواستہ درخواست کرنے کس صورتس منز ڀيہ شكايتس متعلق منفرد ٽوڪن نمبرس پھٽھ مشتمل اڪھ اعتراف سبسڪرائبرن سوزنہ۔

امہ دستاويزک ترجمہ چھ بهاسني شروسزک استعمال ڪرٽھ کرنے آمت۔

- جی آر او تہ سی جی آر او کہ ای میل آئی ڈی یس پٹھ موصولہ شکایتیں ہندس حوالہ بہتی۔ یہی ویب فارمک لنک (این پی ایس ٹرسٹ iii. چہ ویب سائٹ پٹھ دستیاب) دتھ اکھ خودکار جواب سوزنہ۔ ویب فارم کہ ذریعہ موصول گڑھن واجنیں شکایتیں خاٹر گڑھ این پی ایس ٹرسٹ کہ ذریعہ یڑھ شکایات موصول گڑھنہ کس تاریخہ پیٹھ تڑہن کامہ کرن والین دوہن منز قبول سوزنہ یں۔
- iv. اگر کنہ شکایتس منز کنہ خاص بچہ دار ہند طرفہ کاروایی ہنز ضرورت آسہ، تیلہ گڑھ شکایت متعلقہ بچہ دارس شکایت موصول گڑھنہ کس تاریخہ پیٹھ 21 دوہن اندر حل کرنہ خاٹر شکایت گزارس اطلاع دنہ پتہ متعلقہ بچہ دارس منتقل کرنہ یں۔

شکایاتک تدارک تہ وقتچ تبدیلی (ٹی اے ٹی) 6

- a. ڏاکڻي ذريعي موصول ٿيندڙ شڪايتن مان آسان پاران درخواست نمبر/باقی متعلقہ حوالہ نمبر، شکایت ڪرڻ وائس سند نالو، پتو ته رابطي تفصيل، معاون دستاويز بنز کاپي، بيٽه نه لاگو ٿي.
- b. اگر شکایت کنندگان پنهنجي شڪايات کي تدارڪ ستي مطمئن چنه آسان يا اگر يه شکایت درج ڪرڻه کي 30 ڊن دوڊن بندس آخرس تام بچولک طرف حل ٿي نه آمڙ ڪرڻه تي بهي سبڪرائبر شڪايت ريگوليشن 10 بس منڙ موجود دفعاتن مطابق اين پي ايس ٿرسٽس تام واتاوتھ.
- c. کانئہ ته سبڪرائبر پيئي منڙ شڪايت چه نہ انٽرميڊيٽري سٽڊ طرف شڪايت موصول ٿي گڙهه کي تاريخه پيئي تڙپڻ دوڊن منڙ حل ٿي، يا يس کنہ انٽرميڊيٽري سٽڊ طرف فراهم ڪرڻه امتس جلس ستي مطمئن چنه (نيشنل پنشن سسٽم ٿرسٽس علاو) بيڪ نيشنل پنشن سسٽم ٿرسٽس منڙ شڪايت درج ٿي انٽرميڊيٽريس خلاف. نيشنل پنشن سسٽم ٿرسٽس ڪر ايڪٽ، قواعد، ضوابط ته لاگو ربهما خطوط دفعاتن مطابق يته شڪاياتڪ ازالہ ڪرڻه خاطر متعلقہ ٽالس ستي شڪاياتچ پيروي ته شڪايت موصول ٿي گڙهه کي تاريخه پيئي ويو دوڊن اندر سبڪرائبرن مناسب جواب دين.
- d. جي آر او ڪر اين پي ايس ٿرسٽس کي طرف موصول شڪايتن بند حلچ نگراني ته وقتا فوقتا ڪريو يه سينئر مينجمنٽ کي طرف جائز خاطر پيش.
- e. تم مقدميم قبوليت سوزنه کي تاريخه پيئي ۾ (2) بفتن كهوته زياد عرصس تام حل ڪرڻه خاطر زير التوا چه، بيڪن سبڪرائبرز ذريعي اين پي ايس ٿرسٽس کي سي جي آر او يس تام بڙاوتھ. يم معاملہ بڙان چه تم گڙهه اين پي ايس ٿرسٽس چيف شڪايت نمئون وول افسر (سي جي آر او) ذريعي نماونه ته نگراني ڪرڻه.
- f. اين پي ايس ٿرسٽس کي طرف براہ راست يا بڙاونہ کي ذريعي موصول ٿي گڙهه واجبي شڪايتن باپته ڪر اين پي ايس ٿرسٽس شڪايت موصول ٿي گڙهه پتہ زياد كهوته زياد اکوبن دوڊن منڙ جلد از جلد شڪايتڪ حل تلاش.

شکایت نمٹاؤنگ افسر (جی آر او) تہ این پی ایس ٹرسٹک چیف شکایت نمٹاؤنگ افسر (سی جی آر او) 7)

امه دستاویزک ترجمہ چھ بهاسنی سروسزک استعمال کرتھ کرنہ آمت۔

این پی ایس ٹرسٹج سی جی آر او ته جی آر او ہنز تفصیل چھے این پی ایس ٹرسٹ جہ ویب سائیٹ پیٹھ دستیاب۔

8) محتسب تان شکایاتک اضافہ

اگر شکایت این پی ایس ٹرسٹس منز موصول گڑھنہ پتم حل گڑھ نہ گڑھان، تمج وصولی پیٹھ 21 دوہن ہنز میعاد ختم گڑھنہ پتم، شکایت کنندگان بیکن شکایت کنندگان سنز شکایات دور کرنہ خاطر محتسب سستی اپیل دائر کرتھ۔ سہ سبسکرائبر ییمی سنز شکایات چھے نہ نیشنل پنشن سسٹم ٹرسٹس منز شکایت جمع کرنہ کس تاریخہ پیٹھ وہون دوہن منز انٹرمیڈیٹری ذریعہ حل کرنہ آمڑ، یا یس نیشنل پنشن سسٹم ٹرسٹ کہ طرفہ فراہم کرنہ آمتس قراردادس سستی۔ مطمئن چھنہ آسان، بہک متعلقہ انٹرمیڈیٹری یا ادارس خلاف محتسب اپیل کرنس ترجیح دتھ۔

9) رکارڈ تہ رپورٹنگ بینز دیکھ بھال

- این پی ایس ٹرسٹ کر موصولہ شکایاتک حل تہ شکایات بند کرنس متعلق ریکارڈ محفوظ۔ این پی ایس سی جی ایم ایس پلیٹ فارم گڑھ زیادہ کھوتہ زیادہ اکہ وقتس منز اپڈیٹ کرنہ ین۔ سبسکرائبرس قراردادچ اطلاع سوزنہ پتم کأم کرنک دوتھ۔ (1)
- این پی ایس ٹرسٹ کر پی ایف آر ڈی اے/این پی ایس ٹرسٹ کہ رہنما خطوط مطابق ضروری رپورٹ جمع۔
- شکایات نمٹاونچہ پالیسی چھے سارنی خاطر دستیاب تہ یہ چھے یہ یقینی بناوان ز شکایات کرنہ تہ حل کرنہ کس طریقس تہ این پی ایس ٹرسٹ www.npstrust.org.in متعلق چہ زانکاری دستیاب۔ یہ پالیسی چھے ویب سائیٹ پیٹھ یعنی کس دفترس منز تہ دستیاب۔

10) شکایات بند کرنا۔

پڑتھ شکایت گڑھ نمٹاونہ ینہ تہ شکایت کرن ولس اُجری جواب سوزنہ ین، یتھ منز شکایت حل کرنہ یا مسترد کرنک تفصیل آسہ، ییمیک وجہ تحریری طور درج کرنہ ینہ۔

شکایت ییم درج ذیل منز کتہ تہ معاملس منز نمٹاونہ تہ بند کرنہ سمجھنہ، یعنی:

- ییلہ پی ایف آر ڈی اے کہ ذریعہ ریگولیٹڈ انٹرمیڈیٹری یا ادار چہ شکایت کرن ولس درخواستس پور پائھی قبول کران۔
- یتین زن شکایت کرن والن تحریری طور پائٹھ اشارہ چہ کورمت، یہ چہ پی ایف آر ڈی اے کہ ذریعہ منظم بچول یا ادارک جواب قبول کران۔

- c. يتين زن شكایت ڪرن والن پي ايف آر ڏي اے ڪه ذريع ريگوليٽڊ انٽرميڊيٽري يا ادارڪ تحريري جواب موصول ڪڙهن ۾ ۽ پينٽاليس ڊوئن اندر جواب نه ڏيتمت.
- d. يتين زن شكایت نمٽاونڪ افسر ڪه سبسڪرائبرس اطلاع ڏته تصديق ڪرمت ز اتهارٿي ٻنڌ ذريع ريگوليٽ ڪرمت آمت انٽرميڊيٽري يا ادار ڪه پنن معاڀ، قانوني ته ريگوليٽري ذمه داري پور ڪرمت ته امه وجه ستي ڪه شكایت بند ڪڙهان.
- e. يتيتھ نه شكایت ڪرن ولس تاريخم پيٽهم پينٽاليس ڊوئن منز ڪانه اپيل ڪرمت آسه.
- امه دستاويزڪ ترجم ڪه بهاسني شروسزڪ استعمال ڪرته ڪرمت آمت.

حلیچ وصولی یا شکایت مسترد کرنی. یمی اتھارٹی یا نیشنل پنشن سسٹم ٹرسٹ کہ ذریعہ ریگولیٹ کرنہ آمتی.
انٹرمیڈیٹری یا ادارہ کہ ذریعہ ونہ آسہ.

f. یتین اپیلز منز محتسب سند فاصلہ چہ یتھ شکایت کرن ولس ونہ آمت.

بشرطیکہ یتن محتسب یا اتھارٹی، یتھ صورت حال آسہ، مخصوص وقتس پتہ اپیل/نظر ثانی دائر کرنک اجازت چہ
دیتمت تیلہ گژھ نہ بندش لاگو.

شکایتچ تفصیل یی رازدارانہ تھاونہ تہ ییہ دیمن تنظیمن/ریگولیٹری حکامن ہستی. صرف تته صورتس منز باگراونہ ییلہ
متعلقہ قوانینن تہ سبسکرائبرن اتھ بارس منز ییہ آگاہ کرنہ. بصورت دیگر معلوماتک اشتراک ییہ صرف سبسکرائبر سنز
رضامندی ہستی. کرنہ تہ ییہ صرف تمن حالاتن منز کرنہ ییتہ شکایت حل کرنہ خاطر کنہ بیرونی ایجنسی/تنظیمک ان
پٹ چہ ضروری.

امہ دستاویزک ترجمہ چہ بهاسنی شروسزک استعمال گژھ کرنہ آمت.