

भारत सरकार
कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय
पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग

लोकसभा
अतारांकित प्रश्न सं 4023
(बुधवार, 17.07.2019 को उत्तर देने के लिए)

पेंशनभोगियों के समक्ष उत्पन्न कठिनाइयां

4023. श्री सुनील कुमार पिंटू:

क्या प्रधान मंत्री यह बताने की कृपा करेंगेकि:

- (क) क्या देश में पेंशनभोगियों को सेवानिवृत्तकर्मचारियों की पेंशन, सामाजिक सुरक्षा पेंशन में विसंगतियों के कारण और उनकी समस्या के समयपर निवारण के लिए उचित मंच की अनुपलब्धता के कारण कई कठिनाइयों का सामना करना पड़ता है;
- (ख) यदि हां, तो क्या इन विसंगतियों को दूर करने के लिए आसान और सरल उपाय किए जा रहे हैं; और
- (ग) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

कार्मिक, लोक शिकायत और पेंशन मंत्रालय और प्रधानमंत्री कार्यालय में राज्य मंत्री
(डॉ. जितेन्द्र सिंह)

(क) से (ग) :पेंशन संस्वीकृति और भुगतान प्रणाली को सरल एवं कारगर बनाने तथा सुदृढ करने के लिए हाल के वर्षों में अनेक कदम उठाए गए हैं। पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग ने पेंशन संस्वीकृति एवं भुगतान के लिए एक ऑनलाइन ट्रेकिंग प्रणाली 'भविष्य' शुरू की। प्रत्येक पेंशन मामले की प्रगति पर नजर रखते हुए तथा गहन अनुवीक्षण द्वारा इसने इस प्रणाली में पारदर्शिता और उत्तरदायित्व ला दिया है जिससे विलंब की प्रक्रिया समाप्त हो गई है। वर्तमान में यह प्रणाली 791 संबद्ध कार्यालयों सहित 93 मंत्रालयों/विभागों के मुख्य सचिवालय में सफलतापूर्वक कार्यान्वित की जा रही है।

पेंशन संबंधी शिकायतों से संबंधित निवारण प्रणाली को सुदृढ करने के लिए विभिन्न विभागों/एजेंसियों द्वारा निम्नलिखित उपाय किए गए हैं:

- 1) केंद्र सरकार के सिविल पेंशनभोगियों के संबंध में पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग (डीओपीपीडब्ल्यू):

जारी... 2/-

- सीपेनग्राम्स एक केंद्रीकृत वेब-समर्थित पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली है जिसे पेंशनभोगियों की पेंशन संबंधी शिकायतों के त्वरित निवारण और प्रभावी निगरानी के लिए वर्ष 2007 में शुरू किया गया था।
 - इसमें निम्नलिखित सुविधाएं हैं:-
 - पेंशन शिकायतों का 24X7 आधार पर पंजीकरण उपलब्ध
 - संबंधित मंत्रालयों/विभागों को अनुस्मारकों का अग्रेषण
 - पंजीकृत शिकायत की स्थिति के संबंध में पूछताछ
 - संबंधित मंत्रालय/विभाग द्वारा शिकायतों का ऑनलाइन निपटारा
 - शिकायतों के पंजीकरण को और अधिक सुविधापूर्ण बनाने के लिए माननीय राज्य मंत्री (पीपी) द्वारा पेंशनभोगियों हेतु 20 जून, 2019 को जनपथ भवन में टॉल फ्री नंबर (1800-11-1960) के साथ एक नया कॉल सेंटर शुरू किया गया है।
 - शिकायतों को दर्ज करने के लिए विभाग का एक मोबाइल ऐप भी उपलब्ध है।
 - विभाग ने 18 सितंबर, 2018 को अखिल भारतीय पेंशन अदालत का भी आयोजन किया जिसमें पेंशनभोगियों की 9368 शिकायतों का मौके पर ही निपटारा कर दिया गया।
- 2) केंद्र सरकार के सिविल पेंशनभोगियों के संबंध में केंद्रीय पेंशन लेखा कार्यालय (सीपीएओ): डिजिटल भारत अभियान के अंतर्गत, केंद्रीय पेंशन लेखा कार्यालय ने केंद्र सरकार के सिविल पेंशनभोगियों के सशक्तिकरण के लिए दो महत्वपूर्ण कदम उठाए जो निम्नलिखित हैं:-
- दिनांक 01.03.2018 को इलेक्ट्रॉनिक पेंशन अदायगी आदेश (ई-पीपीओ) की शुरुआत की गई और केंद्रीय पेंशन लेखा कार्यालय (सीपीएओ) से 39 सेंट्रल पेंशन प्रोसेसिंग सेंटर (सीपीपीसी) में डिजिटली हस्ताक्षरित इलेक्ट्रॉनिक स्पेशल सील अथॉरिटी (ई-एसएसए) का कागज रहित संचलन चालू है और सभी सेंट्रल पेंशन प्रोसेसिंग सेंटर (सीपीपीसी) स्पेशल सील अथॉरिटी तथा पेंशन संशोधन के मामलों को डिजिटल रूप से हस्ताक्षरित करवा रहे हैं। इससे पेंशन के भुगतान की प्रोसेसिंग में अधिक तेजी आई है और लिपिकीय त्रुटियां कम हो गई हैं।
 - वेब रिस्पॉसिव पेंशनर्स सर्विस (डब्ल्यूआरपीएस) पेंशनभोगियों के लिए केंद्रीय पेंशन लेखा कार्यालय (सीपीएओ) की एक सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी पहल है जो विगत 24 माह के लिए पेंशन अदायगी सूचना, ऑनलाइन पेंशन प्रोसेस ट्रैकिंग और शिकायत की स्थिति की खोज-खबर रखने की सुविधा के साथ ऑनलाइन शिकायत पंजीकरण और निवारण सहित विभिन्न सेवाएं प्रदान करती है।
- 3) रक्षा पेंशनभोगियों के संबंध में रक्षा लेखा महानियंत्रक (सीजीडीए):
- पीसीडीए(पी) इलाहाबाद में टॉल फ्री नंबर 1800-180-5325 के साथ एक समर्पित कॉल सेंटर स्थापित किया गया है जहां भूतपूर्व सैनिक फोन पर अपने प्रश्नों का हल पा सकते हैं।
 - प्रोजेक्ट "सुविज्ञा" नामक पेंशन पूछताछ प्रणाली इंटरनेट पर उपलब्ध है जो पेंशनभोगी को अपनी पात्रताओं की जांच करने में समर्थ बनाती है।

जारी... 3/-

- रक्षा पेंशनभोगियों की शिकायत के निवारण में तेजी लाने के लिए डीपीडीओ प्रत्येक महीने के अंतिम कार्य दिवस पर रक्षा पेंशन अदालतों का आयोजन करता है।
 - सभी श्रेणियों के पेंशनभोगियों के लिए डिजिटली हस्ताक्षरित ई-पीपीओ का कार्यान्वयन जिससे प्रेषण के लिए होने वाले समय की खपत तथा मार्ग में गुम होने की संभावना खत्म हो जाती है।
- 4) दूरसंचार पेंशनभोगियों के संबंध में दूरसंचार विभाग:
- शिकायतें दर्ज करने के लिए टॉल फ्री नंबर (18004250089) कार्यदिवसों के दौरान उपलब्ध है।
 - केरल में सभी दूरसंचार पेंशनभोगियों के लिए तिमाही पेंशन अदालत आयोजित की जाती है और सभी दूरसंचार पेंशनभोगियों तक पहुंच बनाने हेतु इसका व्यापक रूप से प्रचार-प्रसार किया जाता है।
 - सीपीग्राम्स पोर्टल में दर्ज की गई शिकायतों का निपटारा 30 दिनों के भीतर किया जाता है।
- 5) डाक पेंशनभोगियों के संबंध में डाक विभाग:
- पेंशन अदायगी को स्वचालित कर दिया गया है जिससे किसी भी शिकायत की संभावना का निराकरण होता है।
 - पेंशनभोगी अपनी समस्याओं का समाधान करवाने हेतु डाक घर स्तर, मंडल/क्षेत्रीय कार्यालय/पीएमजी/सीपीएमजी स्तर तथा डाक निदेशालय स्तर पर संपर्क कर सकते हैं।
 - पेंशनभोगियों की शिकायतों के निवारण के लिए समय-समय पर अंचल/राज्य स्तर पर भी पेंशन अदालतें आयोजित की जा रही हैं।
- 6) राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम (एनएसएपी) के संबंध में ग्रामीण विकास मंत्रालय:
- राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम (एनएसएपी) देश के ग्रामीण तथा शहरी क्षेत्रों में कार्यान्वित एक समाज कल्याण/सामाजिक सुरक्षा योजना है। राष्ट्रीय सामाजिक सहायता कार्यक्रम की योजनाएं गरीबी रेखा से नीचे(बीपीएल) रहने वाले परिवारों के व्यक्तियों पर ही लागू हैं। लाभार्थियों की पहचान, पेंशन की संस्वीकृति और अदायगी राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा की जाती है। एनएसएपी के दिशानिर्देशों में ग्राम/मध्यवर्ती पंचायत/जिला/नगरपालिका स्तरों पर शिकायत निवारण प्रणाली की स्थापना का प्रावधान किया गया है तथा इसमें शिकायतकर्ता को सूचित करते हुए शिकायतों पर कार्य करने की समय-सीमाओं के साथ उपयुक्त वरिष्ठता के एक अधिकारी को नामनिर्दिष्ट किया गया है जिन्हें शिकायतें संबोधित की जा सकती हैं। इसके अतिरिक्त, इन दिशानिर्देशों में आवधिक सामाजिक संपरीक्षा का भी प्रावधान किया गया है। इसके साथ-साथ, एनएसएपी के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए सूचना प्रौद्योगिकी के इंटरफेस को सुदृढ किया गया है। इस पहल से, लाभार्थियों की सूची पूर्णतया डिजिटलीकृत हो गई है और वित्तीय वर्ष 2017-18 में दर्ज प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) विधि के माध्यम से 15 करोड़ से अधिक संव्यवहारों के मुकाबले 2018-19 के दौरान, राज्यों/संघ राज्य क्षेत्रों द्वारा 21.27 करोड़ प्रत्यक्ष लाभ अंतरण संव्यवहारों की सूचना दी गई है।