

अध्याय - 20

सतर्कता और लोक शिकायतों को दूर करना

सतर्कता

20.1 भ्रष्टाचार और दुराचार की संभावना वाले संवेदनशील क्षेत्रों की पहचान कर ली गई है।

20.2 भ्रष्टाचार को रोकने के लिए मंत्रालय की कार्यप्रणाली में विषयनिष्ठता और निष्पक्षता के प्रति लोगों के मन में विश्वास उत्पन्न करने और लोगों के साथ व्यवहार में सत्यनिष्ठा, सुव्यवस्थिता और ईमानदारी का संकेत मिले, ऐसा वातावरण तैयार करने के लिए आवश्यक निरोधक एवं सुधारात्मक उपाय किए जा रहे हैं।

20.3 मंत्रालय के सभी स्वायत्त शासी निकायों और अधीनस्थ/संबद्ध कार्यालयों को अनुदेश जारी किए गए हैं कि वे सभी स्तर के संवेदनशील पदों पर ऐसे अधिकारियों को तैनात करें जिनकी सत्यनिष्ठा पर कोई शंका न हो। उन्हें यह भी परामर्श दिया गया है कि सामान्यतः कार्यालयों के क्रियाकलापों में अधिक पारदर्शिता और खुलापन होना चाहिए और विशेष रूप से ऐसे कार्यालयों में जहां जनसंपर्क बहुत अधिक होता हो।

20.4 मंत्रालय के नियंत्रणाधीन सभी जनसंपर्क कार्यालयों को परामर्श दिया गया है कि कार्यप्रणाली को सरल बनाया जाये ताकि मामलों के निपटान में विलम्ब न हो क्योंकि इस स्तर पर देरी से ही भ्रष्टाचार पनपता है।

20.5 मंत्रालय में 7.11.2005 से 11.11.2005 तक सतर्कता सप्ताह मनाया गया। मंत्रालय के सभी अधिकारियों और कर्मचारियों ने भी सभी क्षेत्रों के क्रियाकलापों में सत्यनिष्ठा और पारदर्शिता बनाए रखने और जीवन के सभी क्षेत्रों में भ्रष्टाचार को दूर करने के लिए पूरी तरह से कार्य करने की 7.11.2005 को शपथ ली थी।

20.6 मुख्य सतर्कता अधिकारी ने जांच अधिकारियों के पास लंबित जांचों की प्रगति की संवीक्षा करने

हेतु उनके साथ बैठकें आयोजित की। सभी जांच अधिकारियों को नियमित अन्तराल पर सुनवाई करने तथा निर्धारित समय सीमा के भीतर जांच करने के लिए कहा गया था। सम्बद्ध/अधीनस्थ कार्यालयों को सभी सतर्कता इकाइयों को अपने पास लंबित जांचों की संवीक्षा करने तथा मंत्रालय को रिपोर्ट भेजने के लिए भी कहा गया था।

20.7 भ्रष्टाचार के विरुद्ध मौजूदा अभियान के भाग के रूप में, प्रधान मंत्री कार्यालय ने व्यक्तियों तथा संगठनों के विरुद्ध भ्रष्टाचार के आरोपों से संबंधित विभिन्न क्षेत्रों से प्राप्त शिकायतों को अग्रोषित किया। प्रधान मंत्री कार्यालय से प्राप्त ऐसी शिकायतों का उच्च स्तरों पर अपेक्षित प्रामाणिकता देकर पूर्ण रूप से अनुवर्तन किया गया है। प्रत्येक मामले में निर्धारित समय-सीमा के अन्दर समुचित जांच की गई तथा प्रधान मंत्री कार्यालय को फीडबैक भिजवाया गया।

20.8 कर्मचारी भविष्य निधि संगठन ने भ्रष्टाचार पर रोक और नियंत्रण के लिए तथा अंशदाता सदस्यों को त्वरित, प्रभावी और बाधा रहित सेवा सुनिश्चित करने के लिए एक बहुआयामी कार्यनीति तैयार की है। एक अच्छी कार्यनीति अपनाने के लिए भ्रष्टाचार संभावित क्षेत्रों की पहचान की गयी है। अतः ऐसी स्थिति में भ्रष्टाचार और अनाचार से निपटने के लिए एक प्रभावी प्रणाली विकसित करने और बनाए रखने की आवश्यकता है। कर्मचारी भविष्य निधि संगठन के आधुनिकीकरण कार्यक्रम में इन मुद्दों पर पर्याप्त ध्यान दिया जाएगा।

20.9 कर्मचारी राज्य बीमा योजना के अंतर्गत स्थापनाओं को दायरे में लाने से संबंधित क्षेत्र में संभावित भ्रष्टाचार अथवा अनाचार को ध्यान में रखते हुए सभी बकायादार स्थापनाओं से ई एस आई के बकाया देयों की वसूली, भूमि एवं तैयार फ्लैटों की खरीद, अस्पतालों/औषधालयों के निर्माण कार्य, कर्मचारी राज्य बीमा की निधियों के निवेश, जाली चिकित्सा प्रमाण-पत्रों पर

चिकित्सा लाभों की मंजूरी एवं अस्पतालों/औषधालयों में प्रयोग के लिए निम्नस्तर की दवाइयों/उपकरणों आदि की जाँच की गई। कर्मचारी राज्य बीमा निगम को निम्नलिखित निर्देश दिए गए हैं :-

- (i) अधिकारियों द्वारा निर्धारित की गई देय राशि की सरसरी तौर पर समीक्षा की जाए।
- (ii) अगर कोई अधिकारी कर्मचारी राज्य बीमा की देय राशि की वसूली करने में असमर्थ पाया जाये तो उसका स्थानांतरण कर दिया जाए और उनके विरुद्ध अपने कार्य को कुशलतापूर्वक न करने के लिए कार्रवाई की जाए।
- (iii) विभिन्न प्रकार के मामलों को निपटाने के लिए निश्चित समय-सारणी बनाई जाए और अगर अधिकारी/पदाधिकारी उस नियत समय में कार्य पूरा न करें तो उनसे कड़ाई से निपटा जाए।
- (iv) कर्मचारी राज्य बीमा निगम के कर्मचारियों और दवाइयाँ सप्लाई करने वालों के बीच में यदि कोई अंतर्संबंध पाया जाए तो उसे जल्दी से जल्दी तोड़ा जाए और इन क्रियाकलापों से जुड़े लोगों के विरुद्ध तुरंत कार्रवाई की जाए।
- (v) संवेदनशील पदों पर कार्यरत व्यक्तियों की सत्यनिष्ठा को शीघ्र ही निर्धारित किया जाए और ऐसे अधिकारी/पदाधिकारी जिनकी सत्यनिष्ठा पर शक हो, का तत्काल ही तबादला किया जाए और ऐसे पदों पर केवल वही अधिकारी नियुक्त किए जाएं जिनकी सत्यनिष्ठा पर कोई संदेह न हो।

श्रम और रोजगार मंत्रालय में लोक शिकायतों का निवारण

20.10 नियोक्ताओं, श्रमिक संघों और अंशदाताओं/सदस्यों से प्राप्त शिकायतों के निवारण की प्रणाली श्रम और रोजगार मंत्रालय, क.भ.नि. संगठन और क.रा.बी.निगम में विद्यमान है।

20.11 शिकायतों के निवारण के लिए आवेदन प्राप्त करने और मंत्रालय से संबंधित विभिन्न मामलों पर जनता को आवश्यक सूचना प्रदान करने के लिए मंत्रालय में एक सुविधा केन्द्र बनाया बनाया गया है। श्रम और रोजगार मंत्रालय के लोक शिकायत प्रकोष्ठ का ई-मेल आई डी pglabour.nic.in है।

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन में लोक शिकायत का निवारण

20.12 क.भ.नि के मुख्यालय और पूरे देश में इसके क्षेत्र कार्यालय पूरी तरह सुविधा केन्द्रों, जनसम्पर्क अधिकारियों और सहायक स्टाफ से सुसज्जित हैं। संगठन अपने उद्देश्यों के अनुरूप निधि के सदस्यों की शिकायतों को निवारण को काफी महत्व देता है। सदस्यों की शिकायतों पर ध्यान देने के लिए जनसम्पर्क अधिकारी सप्ताह के सभी कार्य दिवसों में स्वागत कक्ष में उपलब्ध रहते हैं। यह नोट किया गया है कि वर्ष के दौरान शिकायतों की संख्या में कमी आयी है। इस पहल से क्षेत्राधिकारियों द्वारा सदस्यों को त्वरित सेवा दिया जाना सुनिश्चित हुआ है, जिससे कि शिकायतों में कमी हुई है।

20.13 लोक शिकायतों पर कार्रवाई एवं उनके निराकरण हेतु दो-स्तरीय संगठनात्मक ढांचा है। एक मुख्यालय स्तर पर ग्राहक सेवा प्रभाग है जिसके प्रमुख अपर केन्द्रीय भविष्य निधि आयुक्त हैं जिन्हें क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त, सहायक भविष्य निधि आयुक्त और जनसंपर्क अधिकारी सहायता प्रदान करते हैं। दूसरा क्षेत्र कार्यालय स्तर पर है जिसके प्रमुख क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त और सहायक भविष्य निधि आयुक्त होते हैं। और जनसंपर्क अधिकारी सहायता प्रदान करते हैं।

20.14 पिछले पांच वर्षों के दौरान प्राप्त की गयी और निपटायी गयी शिकायतों का विवरण निम्नवत तालिका (20.1) है:-

20.15 क्षेत्रों के क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त और उप क्षेत्रीय कार्यालयों/उप लेखा कार्यालयों के प्रभारी

20.16 अधिकारी निधि के सदस्यों के लिए उनकी शिकायतों के निवारण हेतु बिना किसी पूर्व निर्धारित समय के सभी कार्य दिवसों पर प्रातः 11.00 बजे से सायं: 4.30 बजे तक व्यक्तिगत रूप से उपलब्ध रहते हैं। क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त के अलावा मुख्यालय में ग्राहक सेवा प्रभाग के प्रभारी सभी कार्य दिवसों पर कार्यालय समय के दौरान निधि के सदस्यों की शिकायतों सुनने के लिए व्यक्तिगत रूप से उपस्थित रहते हैं। जो सदस्य संतुष्ट न हों, वे अपर केन्द्रीय भविष्य निधि आयुक्त (ग्राहक सेवा प्रदान) का केन्द्रीय भविष्य निधि आयुक्त से मिल सकते हैं।

20.17 मुख्यालय में ग्राहक सेवा प्रभाग द्वारा प्राप्त सभी शिकायतों को सिस्टम सपोर्ट के द्वारा पंद्रह दिनों में मॉनीटर किया जाता है और सदस्य को पावती भेजी जाती है। मुख्यालय में जनसम्पर्क अधिकारी भी प्रतिदिन सदस्यों की शिकायतों पर कार्रवाई करते हैं और शिकायतों के निवारण के लिए कार्रवाई आरंभ करवाते हैं।

20.17 संगठन के सभी कार्यालयों में सुविधा केन्द्र स्थापित किए गए हैं। निधि के सदस्यों के लिए सभी निर्धारित प्रपत्र कार्य घंटों के दौरान निशुल्क उपलब्ध हैं। एक सुविधा केन्द्र की प्रमुख विशेषताएं इस प्रकार हैं:

- विवरणिकाओं, पुस्तिकाओं, रिपोर्टों इत्यादि के माध्यम से योजनाओं और प्रक्रियाओं के संबंध में सूचना प्रदान करना।
- दावों/शिकायतों की स्थिति के संबंध में सूचना प्रदान करना।
- शिकायतें प्राप्त करना, पावती पत्र जारी करना।
- आगन्तुकों से बातचीत करने और शिकायतों का निपटान करने की योग्यता वाले समुचित अभिमुखीकरण सहित सहायक भविष्य निधि आयुक्त/सहायक लेखा अधिकारी के स्तर का अधिकारी केन्द्रों का प्रमुख होता है।
- डिस्पले बोर्डों के माध्यम से दावों/याचिकाओं के निपटान हेतु समय सीमा और वरिष्ठ अधिकारियों से मिलने का समय अधिसूचित किया जाता है।
- सदस्यों के लिए बैठने, पीने के पानी इत्यादि जैसी भौतिक सुविधाएं प्रदान की जा रही हैं।

20.18 संगठन सूचना प्रौद्योगिकी युग के लाभ प्राप्त करने में पीछे नहीं है। शिकायतों के निवारण के परम्परागत तरीकों के अलावा अर्थात् डाक/फैक्स, फोन द्वारा सूचना का कार्यालय में व्यक्तिगत रूप से सम्पर्क करने के साथ-साथ कोई भी अंशदाता निम्नलिखित नई आरंभ की गयी वेबसाइटों पर लॉग आन करके इन्टरनेट/ई-मेल की सुविधा का उपयोग कर सकता है:-

- www.epfindia.com
- www.epfindia.gov.in
- www.epfindia.org

20.19 इन्टरनेट/ई-मेल की त्वारित सुविधा को लोकप्रिय बनाने के लिए उपर्युक्त वेबसाइटों पर प्राप्त शिकायतों की कोर्पोरेट मुख्यालय में ई-मेल के माध्यम से तत्काल पावती भेजी जाती है और उसी दिन उसे क्षेत्र कार्यालय के संबंधित प्रभारी/ को भेज दिया जाता है।

20.20 लोक शिकायतों में कमी लाने के लिए संगठन ने सदस्यों और नियोक्ताओं में कर्मचारी भविष्य निधि (एकीकृत उपबंध) अधिनियम, 1952 के उपबंधों के बारे में जागरूकता उत्पन्न करने के लिए कई उपाय किए हैं। अधिनियम के अंतर्गत योजनाओं से संबंधित ब्रोशर और पमफ्लैट्स प्रदान किए जाते हैं। नियोक्ता, कर्मचारी और विभिन्न प्रतिनिधियों को शिक्षित करने के लिए संगोष्ठियां आयोजित की जाती हैं। सेवानिवृत्त होने वाले कर्मचारी को सेवानिवृत्ति के दिन पेंशन भुगतान आदेश (पी पी ओ) की प्रति और संबंधित कागजात प्रदान करने के लिए क्षेत्र कार्यालयों द्वारा समारोह का आयोजन किया जाता है। मृत्यु वाले मामलों को प्राथमिकता देते हुए निपटारा जाता है और विधवाओं से अनुरोध किया जाता है कि कार्यक्रम में उपस्थित होकर पेंशन पेपर प्राप्त करें।

20.21 संगठन का री-इन्वेस्टिंग ई पी एफ इंडिया के माध्यम से विद्यमान “कारोबार क्रियाविधि और प्रक्रिया” में उल्लेखनीय परिवर्तन करने का विचार है। इससे अंतर्राष्ट्रीय लेखा पद्धति के अनुरूप लेखा क्रियाविधि इकहरी प्रविष्टि से दोहरी प्रविष्टि में परिवर्तित हो जाएगी और देशव्यापी सूचना पद्धति लेयर की उच्च स्तरीय उपलब्धता स्थापित करने के लिए सूचना और संचार प्रौद्योगिकी सहित प्रक्रिया सक्षम बन सकेगी।

20.22 शिकायतों का विश्लेषण करने पर पता चला है कि दावे के निपटान में विलम्ब मुख्यतः निम्नलिखित कमियों के कारण होता है :-

- अप्राधिकृत अधिकारियों द्वारा फार्मों का अनुप्राप्त मागण ।
- नियोक्ता के अलावा अनुप्रामाणित करने वाले अन्य प्राधिकारी के पते का उल्लेख न होना ।
- गलत भविष्य निधि खाता संख्या ।
- कार्यकारी रिकार्ड में सदस्य और उसके माता-पिता के नाम में भिन्नता होना ।
- अपूर्ण डाक-पता ।
- बचत खाता संख्या और बैंक के पते से संबंधित सूचना अपूर्ण होना ।
- अग्रिम रसीद पर राजस्व टिकट न लगा होना ।
- प्रतिष्ठान द्वारा 3 क और 6 ख के माध्यम से अंशदान का विवरण न दिया जाना ।
- अग्रिम हेतु निर्धारित संगठन दस्तावेज प्रदान किया जाना ।
- पेंशन के आवेदन के साथ संगत दस्तावेज जारी न किया जाना ।
- अग्रिम रसीद पर राजस्व टिकट के ऊपर हस्ताक्षर न होना ।
- प्रतिष्ठान का परिसमापन ।

20.23 विभिन्न स्रोतों के माध्यम से निधि के सदस्यों से प्राप्त दावे के निपटान, खाता स्लिप जारी करने, अनुपालन न होने से उत्पन्न मामले इत्यादि से संबंधित शिकायतों का क्षेत्र कार्यालयों द्वारा निपटान जाना अपेक्षित है । क्षेत्र कार्यालयों से प्राप्त ऐसी सभी शिकायतों का फीडबैक आवेदन की स्थिति/निपटान सहित तत्काल सदस्यों को सूचित किया जाता है । लोक शिकायत संबंधी कार्य का प्रभारी क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त नोडल अधिकारी के रूप में लोक शिकायत कार्रवाई प्रणाली के लिए उत्तरदायी है ।

20.24 क्षेत्रीय/उप क्षेत्रीय/उप लेखा कार्यालयों में जनसम्पर्क अधिकारी कार्यालय में आने वाले सदस्यों की शिकायतों के निवारणार्थ कार्रवाई करते हैं । जनसम्पर्क अधिकारी दावों की स्थिति और सदस्यों द्वारा दायर की गयी शिकायतों की

स्थिति और संबंधी सूचना प्रदान करते हैं । क्षेत्रीय/उप क्षेत्रीय/उप लेखा कार्यालयों में लोक शिकायत स्कंध अपने क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त/प्रभारी के सीधे पर्यवेक्षण में कार्य करते हैं ।

20.25 संगठन द्वारा सामान्यतः निम्नलिखित स्वरूप की शिकायतें निवारणार्थ प्राप्त होती हैं:

- भविष्य निधि दावों का निपटान ।
- कर्मचारी पेंशन योजना ।
- कर्मचारी जमा सम्बद्ध बीमा योजना ।
- भविष्य निधि खाते का स्थानांतरण ।
- अग्रिम ।
- खातों का वार्षिक विवरण जारी करना ।
- क.भ.नि. लाभों के लिए कर्मचारी की कवरेज न होना ।
- नियोक्ताओं द्वारा अनुपालन न होना ।
- स्थानांतरण कार्यालय द्वारा अनुबंध-ट की प्राप्ति न होना ।
- भविष्य निधि निपटान सही नहीं होना ।
- जारी की गयी पेंशन पात्रता से कम हो ।
- पेंशन बकाया जमा नहीं किए गए ।
- देय लिथि से पेंशन जारी नहीं की गयी ।

शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए निम्नलिखित दिशानिर्देश निर्धारित किए गए हैं:

- प्रत्येक शिकायत की प्रविष्टि की जाती है और पावती भेजी जाती है ।
- जनसम्पर्क अधिकारी लिखित रूप से शिकायत निपटान की नवीनतम स्थिति की सूचना देगा ।
- शिकायत का निपटान होने तक पूर्ण मॉनीटरिंग ।
- शिकायत की सुनवाई के समय क्षेत्र कार्यालय का प्रभारी उपस्थित रहेगा ।

- संगठन के सभी कार्यालयों में सुविधा केन्द्रों का गठन किया गया है । निधि के सदस्यों को कार्यालय समय में सभी निर्धारित प्रपत्र निशुल्क उपलब्ध कराए जाएंगे ।

- सभी क्षेत्र कार्यालय निधि के सदस्यों की जटिल स्वरूप की समस्याओं के निवारण हेतु भविष्य निधि अदालतों का आयोजन करते हैं। भविष्य निधि अदालतें प्रत्येक माह की 10 तारीख को और यदि 10 तारीख को अवकाश हो तो अगले कार्य दिवस को आयोजित की जाती है। भविष्य निधि अदालतों के समक्ष दायर की गयी शिकायतों की संख्या और निर्णित मामलों की संख्या निम्नवत (तालिका 20.2) है:
- विभिन्न समाचारपत्रों में प्रकाशित शिकायतों को भी पंजीकृत किया जाता है और संबंधित क्षेत्र कार्यालय को शिकायतों का निपटान करने की सलाह दी जाती है।

कर्मचारी राज्य बीमा निगम में लोक शिकायतों का निवारण :

20.26 कर्मचारी राज्य बीमा निगम में विभिन्न स्रोतों जैसे बीमित व्यक्तियों, नियोक्ताओं, अति विशिष्ट व्यक्तियों, समाचार पत्रों इत्यादि से शिकायतों/समस्याएं प्राप्त करने वाले सभी व्यक्तियों/इकाईयों में सुविधा केन्द्र स्थापित किए गए हैं। किसी अन्य स्रोत से प्राप्त शिकायतों को पंजीकृत किया जाता है और एक पंजीकरण संख्या अर्बटित की जाती है। संबंधित शिकायतकर्ता को पावती जारी की जाती है। पारदर्शिता सुनिश्चित करने के लिए शिकायतकर्ता को अस्वीकृत की गयी

किसी भी शिकायत के कारण की सूचना दी जाती है। अन्य मामलों में, आवश्यक कार्रवाई करने के बाद शिकायतकर्ता को की गई कार्रवाई की सूचना दी जाती है।

20.27 क.रा.बी.निगम के क्षेत्रीय/उप क्षेत्रीय कार्यालयों में किसी प्रमुख स्थान पर शिकायत अधिकारी के नाम सहित एक नोटिस बोर्ड लगाया जाता है जिसमें किसी भी प्रकार की शिकायत के लिए लाभार्थियों को उससे सम्पर्क करने की सलाह दी जाती है।

20.28 कर्मचारी राज्य बीमा निगम में 2004-2005 के दौरान (सितम्बर, 2005 तक) प्राप्त किए गए 6068 शिकायत मामलों में से 5542 मामलों का निपटान कर दिया गया है। विवरण निम्नवत है :

1.11.2004 की स्थिति के अनुसार निपटान के लिए शेष बची शिकायतों की संख्या	1026
1.1.2004 से 30.9.2005 तक प्राप्त शिकायतें	5582
योग	6608
1.11.2004 से 30.9.2005 की अवधि के दौरान निपटायी गयी शिकायतें	5542
30.9.2005 की स्थिति के अनुसार निपटान के लिए शेष शिकायतें	1066

तालिका 20.1

	2000-01	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05
वर्ष के आरम्भ में लम्बित शिकायतें	8679	4672	3839	4692	2389
वर्ष के दौरान प्राप्त	184319	173692	87784	61449	48412
कुल	192996	178364	91623	66141	50801
वर्ष के दौरान निपटायी गयी	188324	174525	86931	63752	45630
वर्ष के अंत में शेष	4672	3839	4692	2389	5171
निपटान का प्रतिशत	97.57	97.84	94.87	96.39	90

तालिका 20.2

	2000-01	2001-02	2002-03	2003-04	2004-05
आयोजित की गयी भविष्य निधि अदालतों की संख्या	914	1136	1186	1209	1244
भविष्य निधि अदालतों के समक्ष पंजीकृत शिकायतों की संख्या	5069	4394	3586	2844	1976
भविष्य निधि अदालतों द्वारा निपटायी गई शिकायतों की संख्या	4949	4241	3483	2820	1968
कार्य निष्पादन/संगठन का प्रतिशत	97.63	96.51	97.12	99.15	99.59