

**कार्मिक, लोक शिकायत एवं पेंशन मंत्रालय**  
**पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग**

**2010-15 के लिए रणनीतिक योजना**

**पृष्ठभूमि**

भारत में अनेक वर्षों से पेंशन सेवाओं की कुशल प्रदायगी, लोकनीति का प्रमुख विषय रहा है। वर्ष 2000 में *प्रोजेक्ट ओएसिस* की रिपोर्ट के माध्यम से इसे मुख्य धारा में लाया गया था। इस रिपोर्ट में दीर्घजीविता, सामाजिक सुरक्षा तंत्र की कमी/अभाव और बेहतर सेवा प्रदान कर उन्नत पेंशन प्रणाली की आवश्यकता जैसे जटिल मुद्दों की उजागर किया गया था। 2001 की जनगणना के आंकड़ों के अनुसार 64% पेंशनभोगी, 65 वर्ष या उससे अधिक आयु के हैं। हालांकि, इस रिपोर्ट का केंद्र बिंदु सरकारी कर्मचारियों के पेंशन की मौजूदा प्रणाली नहीं थी, तथापि इसमें शामिल किए गए उनके मुद्दे भारत सरकार की मौजूदा पेंशन स्कीम के भी प्रासंगिक हैं।

उदाहरण के लिए, ओएसिस रिपोर्ट में बढ़ते हुए आश्रित अनुपात का उल्लेख किया गया था। 31 मार्च, 1998 को 5.2 मिलियन केंद्रीय सरकार कर्मचारियों और 3.54 मिलियन पेंशनभोगियों के साथ आश्रित अनुपात 66% था। अकेले रक्षा क्षेत्र के लिए यह बहुत अधिक 110% था। इसी प्रकार ओएसिस रिपोर्ट द्वारा एक नकली अभ्यास किया गया, जिससे यह अनुमान लगाया गया कि केंद्र सरकार द्वारा पेंशन पर 1995 में किया जाने वाला 3569 करोड़ रुपए का व्यय 2015 में बढ़कर 27183 करोड़ रुपए हो जाएगा। यह "पारंपरिक" अनुमान पहले ही गलत साबित हो चुका है, क्योंकि खर्च 50000 करोड़ से अधिक हो चुका है।

अनेक पेंशनभोगी अपने परिवार/बच्चों के साथ रहते हैं और सम्मान के साथ पोषण एवं चिकित्सा व्यय सहित उनकी मूलभूत जरूरतों को पूरा करने के लिए उनकी पेंशन महत्त्वपूर्ण है। पेंशन की मात्रा एवं नियमितता का उनके मानसिक स्वास्थ्य पर और इसके फलस्वरूप उनके स्वास्थ्य पर सीधा असर पड़ता है। दूसरे पेंशनभोगी, जो अकेले रहते हैं, उन्हें विपरीत परिस्थितियों का अधिक सामना करना पड़ता है, और वे अपने शरीर और आत्मा के पोषण के लिए इस नियमित आय पर और अधिक निर्भर होते हैं। इस विशाल धनराशि और इतने अधिक लोगों के शामिल होने के कारण यह अनिवार्य हो गया है कि सेवानिवृत्त होने वाले और सेवानिवृत्त हो चुके सिविल सेवकों के लिए एक जन-अनुकूल, कुशल और आसानी से काम करने वाली पेंशन प्रणाली यथाशीघ्र लागू की जानी चाहिए, जो आधुनिक सिविल सोसायटी की अपेक्षाओं के अनुरूप हो।

पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग ने पेंशनभोगियों को बिना परेशानी के सेवानिवृत्ति लाभ दिलाने की पहल की है। समय-समय पर भारत सरकार पेंशनभोगियों की स्थिति में सुधार करने के उपाय करती रहती है। उदाहरण के लिए छठे वेतन आयोग की सिफारिशों पर उम्र बढ़ने के साथ चिकित्सा एवं अन्य खर्चों में होने वाली वृद्धि को देखते हुए 80 वर्ष या उससे अधिक आयु के पेंशनभोगियों को अतिरिक्त धनराशि देने का निर्णय किया गया है। लाभार्थियों को बढ़ी हुई दर का लाभ उठाने के लिए पेंशन कार्यक्रम का पूर्णतः कार्यान्वयन सुनिश्चित किया जाना चाहिए।

ये जारी गतिविधियाँ और विभाग द्वारा प्रस्तुत नए प्रयास एवं उनके कुशल कार्यान्वयन से पेंशनभोगी के जीवन में सुधार होने की संभावना है। यह रणनीतिक योजना इसी पृष्ठभूमि पर आधारित है।

**I संकल्पना :**

केंद्रीय सरकार के पेंशनभोगियों के लिए सुरक्षित, गारिमामय और सम्मानित जीवन सुनिश्चित करना।

**II मिशन :**

संकल्पना के आधार पर मिशन होगा :

पेंशन नीति बनाना, पेंशन एवं अन्य सेवानिवृत्ति लाभों का समय से एवं सुचारु भुगतान। नियमों/ विनियमों एवं प्रक्रियाओं की सतत समीक्षा; और शिकायतों का त्वरित निपटारा करवाना ताकि पेंशनभोगियों के कल्याण को बढ़ावा मिले।

**III कार्याकलाप नियमावली के आबंटन के अनुसार जनादेश :**

- (1) नीति निर्माण और केंद्रीय कर्मचारियों (सिविल, रक्षा और रेल पेंशनभोगियों) के सेवानिवृत्ति लाभ संबंधी मामलों का समन्वय करना।
- (2) (क) केंद्रीय सिविल सेवा (पेंशन) नियमावली, 1972 केंद्रीय सिविल सेवा (पेंशन का संराशीकरण) नियमावली, केंद्रीय सिविल सेवा (असाधारण पेंशन) नियमावली, 1939; अखिल भारतीय सेवा (मृत्यु-सह-सेवानिवृत्ति लाभ) नियमावली, 1958 और  
(ख) केंद्रीय सरकार के पेंशनभोगियों से संबंधित विभाग को सौंपी गई कोई अन्य स्कीम :  
का प्रशासन
- (3) पेंशन ढांचा और पेंशनभोगियों को राहत
- (4) केंद्रीय सरकार के पेंशनभोगियों को दी जाने वाली नई सुविधाएँ या अन्य लाभ
- (5) पेंशन नियमावली या सेवानिवृत्ति लाभों से संबंधित किसी अन्य नियम संशोधन या ढील देने संबंधी मामला
- (6) केंद्रीय सरकार के पेंशनभोगियों के कल्याण संबंधी नीति-निर्माण एवं समन्वय।

नोट:- उपर्युक्त 3 के संबंध में कार्यवाई, वित्त मंत्रालय के अनुमोदन के अध्यक्षीन होगी। अन्य मामलों में जहाँ किसी नियम में शिथिलता बरतने या उदारता के कारण आवर्ती वित्तीय बोझ पड़ता है, तो इस संबंध में कार्यवाई पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग और वित्त मंत्रालय, व्यय विभाग के बीच सहमति के अध्यक्षीन होगी।

## हितधारक

- पेंशनभोगी
- प्रयोक्ता मंत्रालय/विभाग, महालेखा नियंत्रक, केंद्रीय पेंशन लेखाकरण कार्यालय और रक्षा लेखा महानियंत्रक, रेलवे सहित।
- पेंशनभोगी संघ
- बैंक/कोषागार/डाकघर
- सेवारत कर्मचारी

विभाग की स्थिति का आकलन सुनिश्चित करने के लिए विभाग द्वारा हितधारकों के साथ गहन परामर्श किया गया। बैठकों ई-मेल, चर्चाओं व्यक्तिगत परामर्श इत्यादि के माध्यम से सभी हितधारकों से संपर्क किया गया था। इससे संबंधित उपलब्ध सभी जानकारी को अभिलिखित कर नीति निर्माण के लिए सुलभ कराया गया था। इसके अतिरिक्त प्रयोक्ता मंत्रालयों/से यह सुनिश्चित करने के लिए परामर्श/विचाराविमर्श किया गया कि नीतियों को सफलतापूर्वक लागू किया जाता है।

## IV प्रमुख उद्देश्य और की जाने वाली आवश्यक कार्रवाई :

विभाग की बुनियादी रणनीति, निम्नलिखित पर ध्यान केंद्रित करना रही हैं :

- (क) पेंशनभोगियों/कुटुंब पेंशनभोगियों/कर्मचारियों को सेवानिवृत्ति लाभों से संबंधित त्वरित एवं कुशल सेवाएँ प्रदान करना।
  - (ख) जहाँ आवश्यक हो, उचित संशोधन/निर्देश जारी कर नियमों को सरल बनाना और मंत्रालयों/विभागों से नियमों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए निरंतर विचार-विमर्श करना।
  - (ग) संस्थागत जानकारी में वृद्धि करना; पेंशनभोगियों को उनके अधिकारों/हकदारियों के बारे में जागरूक करना और पेंशनभोगी संघों से चर्चा करना।
  - (घ) पेंशनभोगियों की शिकायतों का समाधान करना।
  - (ङ) विज्ञापन एवं प्रचार-प्रसार।
- (क) पेंशनभोगियों/कुटुंब पेंशनभोगियों/कर्मचारियों को सेवानिवृत्ति लाभों से संबंधित त्वरित एवं कुशल सेवाएँ प्रदान करना-
- (i) हितधारकों के साथ विचार-विमर्श बढ़ाना; मंत्रालयों/विभाग से यह सुनिश्चित करने के लिए सक्रिय परामर्श/ विचार-विमर्श करना कि नीतियों को सफलतापूर्वक लागू किया जाता है।

गतिविधियाँ/कार्य योजना

- (क) नियमित अंतराल, अर्थात् महीने में एक बार पेंशनर्स पोर्टल को अद्यतन करना।
- (ख) नियमित आधार पर सभी निर्देशों एवं परिपत्रों को वेबसाइट पर अपलोड करना।

- (ग) पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग द्वारा सेवानिवृत्ति लाभों के निपटारे के बारे में अपनाई जाने वाली प्रक्रिया की जानकारी एवं स्पष्टीकरण देने के लिए मंत्रालय/विभागों के साथ वर्ष में दो बैठकें आयोजित करना।
- (घ) वेतन आयोग की सिफारिशों के कार्यान्वयन अथवा अन्यथा पेंशन नीतियों/मुद्दों में बड़े पैमाने पर बदलाव करने के लिए हितधारकों से परामर्श (पत्राचार, बैठकें आदि) करना। इसे कार्यान्वित करने के लिए सुझाव लेने हेतु एवं उन्हें जागरूक करने हेतु मंत्रालयों और बैंकों को भी इस प्रक्रिया में शामिल करना होगा।
- (ङ) स्वैच्छिक एजेंसियों की स्थायी समिति (स्कोवा) और संयुक्त समिति बैठक (जेसीएम)-कार्यान्वयन योजना में विनिर्दिष्ट समय अवधि के अनुसार नियमित बैठकें आयोजित करने का निर्णय लिया गया है।
- (च) आवश्यकतानुसार समय-समय पर बैंकों के साथ विचार-विमर्श किया जाएगा।

**(ii) अभिलेखों, पूर्व दृष्टांतों/नजीरों आदि का इस प्रकार रख-रखाव करना ताकि वे शीघ्र सुलभ हो सकें। अभिलेखों के रख-रखाव और उनकी पुनःप्राप्ति प्रक्रिया में सुधार लाना।**

गतिविधियाँ/कार्ययोजना

- (क) पत्रावलियों का नियमित रिकार्ड रखा जाना, उनकी समीक्षा एवं छंटनी- वर्ष में दो बार विशेष अभियान।
- (ख) कार्यालय प्रक्रिया संहिता के अनुसार पत्रावलियों का वर्गीकरण एवं अवधारण।
- (ग) भंडारण स्थल- काम्पैक्टर्स में पत्रावलियों का उचित क्रम में रख-रखाव एवं भंडारण
- (घ) डिजिटलीकरण के माध्यम से महत्वपूर्ण पत्रावलियों का संरक्षण और आसान सुलभता।
- (ङ) आसान एवं शीघ्र पुनःप्राप्ति के लिए पत्रावलियों का सूचीयन
- (च) ई-ऑफिस अवधारणा को लागू किया जाएगा।

**(iii) निरंतरता बनाए रखने के लिए डेस्कों को यथोचित रूप से सशक्त करना**

गतिविधियाँ/कार्य योजना

- (क) अवर सचिवों को मुख्य कार्यों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डेस्कों को अनुसचिवीय सहायता उपलब्ध कराने के प्रयास करना।
- (ख) स्थानांतरण/सेवानिवृत्ति के समय कार्यालय से बाहर जाने वाले और आने वाले अवर सचिवों के बीच संपर्क सूत्र का कार्य करने के लिए अनुभाग अधिकारी/सहायकों के रूप में अनुसचिवीय सहायता उपलब्ध कराना।
- (ग) यदि उपलब्ध संसाधनों से अनुसचिवीय सहायता संभव नहीं है, तो ऐसे अधिक कर्मचारियों की मांग के प्रयास किए जाएंगे।

(iv) पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग में तैनात अधिकारियों और मंत्रालयों में पेंशन एवं तत्संबंधी मामले देख रहे कर्मचारियों का क्षमतावर्धन करना।

गतिविधियाँ कार्य योजना

- (क) अन्य पेंशन पद्धतियों सहित सेवानिवृत्ति लाभों से संबंधित नियमों से परिचित कराने एवं अद्यतन जानकारी प्रदान करने के लिए पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग में तैनात कर्मचारियों को प्रशिक्षण हेतु प्रशिक्षण संस्थानों में भेजा जाएगा।
- (ख) मंत्रालयों/विभागों/केंद्रीय स्वायत्ताशासी निकायों के लाभार्थ पेंशन संबंधी नियमों पर न्यूनतम चार प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए सचिवालय प्रशिक्षण प्रबंध संस्थान (आई एस टी एम) से अनुरोध किया जाएगा।
- (ग) पेंशनभोगी कल्याण विभाग के अधिकारियों को सेवानिवृत्ति लाभों पर व्याख्यान/वार्ता के लिए आईएसटीएम में प्रतिनियुक्त किया जाएगा।

**(ख) जहाँ जरूरी हो, उचित संशोधन/निर्देश जारी कर नियमों को सरल बनाना और नियमों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए निरंतर विचार-विमर्श करना।**

**(i) पेंशन एवं अन्य सेवानिवृत्ति लाभों से संबंधित नियमों एवं प्रक्रियाओं को और अधिक सरल बनाना।**

गतिविधियाँ/कार्ययोजना

- (क) व्याख्या में भ्रम उत्पन्न करने वाले केंद्रीय सिविल सेवा (पेंशन) नियमावली, 1972 अंशदायी भविष्य निधि नियमावली, सामान्य भविष्य निधि नियमावली, केंद्रीय सिविल सेवा (पेंशन का संराशीकरण) नियमावली, केंद्रीय सिविल सेवा (असाधारण) पेंशन नियमावली के उपबंधों की पहचान करना; आवश्यक अधिसूचना/निर्देश जारी कर ऐसे नियमों में संशोधन करना।
- (ख) ऐसे कार्यालय ज्ञापनों/जारी निर्देशों की पहचान करना जिनसे नियमों में संशोधन जैसा प्रभाव पड़ता है, किंतु नियमों में संशोधन नहीं किया गया होता; उनको अधिसूचित करना।
- (ग) यदि जरूरी समझा जाए तो आवश्यक अधिसूचना जारी कर या इस हेतु आवश्यक निर्देश जारी कर, ऐसे नियमों में संशोधन करना।

**(ii) मंत्रालय/विभाग, केंद्रीय सिविल सेवा (पेंशन) नियमावली, 1972 के उपबंधों के अनुसार स्वयं पेंशन संबंधी मामलों की समीक्षा करें और पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग को केवल वही मामले भेजें जहाँ व्याख्या अथवा शिथिलता संबंधी कोई संदेह है।**

गतिविधियाँ/कार्य योजना

- (क) वर्ष में एक बार मंत्रालयों/विभागों से इन निर्देशों का पालन करने जिए कहें कि उन्हें स्वयं नियमों की व्याख्या एवं कार्यान्वयन करना है और पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग को केवल वही मामले भेजने हैं, जहाँ उन्हें नियमों की व्याख्या में संदेह हो अथवा नियमों में शिथिलता की आवश्यकता हो।

(ख) पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग को संदर्भित किया जाने वाले किसी भी मामले के लिए न्यूनतम संयुक्त सचिव स्तर के अधिकारी द्वारा अनुमोदित किया गया होना चाहिए।

(iv) पेंशनर्स पोर्टल के अनुसार पेंशन रोड मैप का पालन करने के लिए मंत्रालयों आदि को निर्देश देना।

गतिविधियाँ/कार्य योजना

(क) मंत्रालयों/विभागों से नियमित आधार पर अर्थात् वर्ष में कम से कम एक बार पेंशन रोड मैप का पालन करने के लिए कहा जाए।

(ख) पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग के संज्ञान में आए रोड मैप का पालन न करने वाले मामलों को सुधारात्मक कार्यवाई एवं जिम्मेदारी तय करने के लिए संबंधित मंत्रालयों/विभागों के संज्ञान में लाया जाए।

(ग) संस्थागत जानकारी में सुधार; पेंशनभोगियों को उनके अधिकारों/हकदारियों के बारे में जागरूक करना और पेंशनभोगी संगठनों के साथ विचार विमर्श करना।

(i) पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग की वेबसाइट को नियमित तौर पर अद्यतन करना।

गतिविधियाँ/कार्ययोजना

(क) मासिक आधार पर वेबसाइट को अद्यतन करना।

(ख) कार्यालय जापनों तथा सामान्य निर्देशों के जारी होते ही उन्हें वेबसाइट पर अपलोड करना।

(ii) "पेंशनर्स पोर्टल" को अद्यतन करना।

गतिविधियाँ/कार्य योजना

(क) पोर्टल को मासिक आधार पर अद्यतन करना।

(iii) नियमित अंतराल पर "केंद्रीय सकार के पेंशनभोगियों के सेवानिवृत्ति लाभ" विवरणिका को प्रकाशित किया जाना।

गतिविधियाँ/कार्य योजना

(क) विवरणिका-विभिन्न सेवानिवृत्ति लाभों एवं प्रक्रियाओं के सार को नियमित अंतराल पर प्रकाशित किया जाए। उसे सभी मंत्रालयों/विभागों पेंशनभोगी/संघों इत्यादि को परिचालित किया जाए।

(ख) विवरणिका की विषय-वस्तु में आवश्यक बदलाव करने के बाद यथासंभव वर्ष में एक बार प्रकाशित करवाया जाए। यदि एक वर्ष में इसकी आवश्यकता नहीं महसूस की जाती है, क्योंकि कई बदलाव हैं तो विवरणिका अगले वर्ष प्रकाशित करवाई जाए।

(iv) मंत्रालयों की नवीनतम परिपत्रों की जानकारी प्रदान करने के लिए उन्हें सेवानिवृत्ति लाभों से संबंधित निर्देशों के संकलन को परिचालित किया जाए।

गतिविधियाँ/कार्य योजना

(क) संकलन एक नियमित प्रक्रिया होगी।

(ख) इसे वर्ष में एक बार प्रकाशित करवाया जाएगा और इसमें पिछले वर्ष जारी किए गए निर्देश, कार्यालय जापन, अधिसूचनाएं शामिल होंगी।

**(v) पेंशन संबंधी मामलों पर जेसीएम (राष्ट्रीय परिषद) कर्मचारी पक्ष की बैठक।**

गतिविधियाँ/कार्य योजना

(क) एक वर्ष में मंच की दो बैठकें आयोजित की जाएँ

(ख) जेसीएम के कर्मचारी पक्ष की पेंशन संबंधी मामलों पर आयोजित बैठक में चर्चा किए जाने वाले विषयों की पहचान करना।

(ग) प्रत्येक बैठक से पूर्व पिछली बैठक में किए गए निर्णयों पर की गई कार्यवाही के नीट का परिचालित किया जाए।

**(vi) फीड बैक लेने एवं पेंशनभोगियों की समस्याओं का निर्धारण करने के लिए स्कोवा की बैठक**

गतिविधियाँ/कार्य योजना

(क) माननीय (कार्मिक एवं पेंशन) राज्यमंत्री की सुविधानुसार वर्ष में दो बार स्कोवा की बैठक आयोजित की जाएगी।

(ख) पिछली स्कोवा बैठक में लिए गए निर्णयों की नियमित निगरानी पिछली बैठक के निर्णयों पर एटीएन तैयार करना और उसे सदस्यों को परिचालित करना; सभी से विचारणीय विषयों (एजेंडा प्वाईट्स) मंगाना; उन विचारणीय विषयों को अंतिम रूप देना और बैठक से पूर्व उन्हें सदस्यों को परिचालित करना।

**(घ) पेंशनभोगियों की शिकायतों का समाधान करना**

(i) मंत्रालयों एवं बैंकों के पास शिकायतों की आवधिक समीक्षा प्रणाली द्वारा पेंशनभोगियों की लंबित शिकायतों का नियमित अनुवीक्षण।

गतिविधियाँ/कार्य योजना

• कार्यवाही के लिए समय-सीमा

(क) पावती

(i) इलेक्ट्रॉनिक - तत्काल (पंजीकरण करने पर)

(ii) मैनुअल - 5 दिनों के अंदर

(ख) वादी को सूचित करते हुए 5 दिनों के भीतर संबंधित मंत्रालयों/विभागों को अग्रेषित करना।

(ग) अंतिम समाधान-(i) यदि अंतर-मंत्रालयी परामर्श की आवश्यकता नहीं है, तो 30 दिन

(ii) यदि अंतर-मंत्रालयी परामर्श की आवश्यकता है, तो 30 दिनों से अधिक

- सिटिजन चार्टर के कार्यान्वयन, निगरानी और समीक्षा के लिए सर्वोत्तम मानको का अनुपालन एवं अनुवर्ती कार्रवाई।
- लोक शिकायतों के निपटारे एवं निगरानी के लिए सर्वोत्तम प्रणाली का अनुपालन एवं अनुवर्ती कार्रवाई।

**(ii) शिकायत निवारण तंत्र में उन्नत तकनीक (सूचना प्रौद्योगिकी) का उपयोग।**

गतिविधियाँ/कार्य योजना

- (क) प्रशासनिक सुधार एवं लोक शिकायत विभाग के शिकायत संबंधी सॉफ्टवेयर, स्पेनग्राम्स और पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग के शिकायत संबंधी सॉफ्टवेयर, स्पेनग्राम्स के डेटाबेसों के अंतर को एकीकृत सॉफ्टवेयर द्वारा समाविष्ट करना, इस प्रकार एक उपाय है।

**(iii) प्रयोक्ता मंत्रालयों/विभागों को सॉफ्टवेयर की विशेषताओं की जानकारी प्रदान करने के लिए कार्याशालाओं/प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना।**

गतिविधियाँ/कार्य योजना

- (क) सभी हितधारकों को शामिल करते हुए एक वर्ष में कार्याशालाओं/प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन किया जाए।

**(iv) ऑनलाइन फीडबैक प्रणाली आरंभ करना**

गतिविधियाँ/कार्य योजना

- (क) फीडबैक फार्म तैयार करना  
 (ख) फीडबैक फार्म पर राय/विचार जानने के लिए हितधारकों के साथ विचार-विमर्श करना  
 (ग) एनआईसी के साथ परामर्श कर फीडबैक फार्म को अपलोड करना।

**(v) विभाग से सहायक अनुदान प्राप्त करने वाले पेंशनभोगी संघों की सक्रिय भागीदारी**

गतिविधियाँ/कार्य योजना

- (क) पेंशनभोगी संघों द्वारा पेंशनभोगियों की शिकायतों की स्थानीय अधिकारियों के समक्ष जोरदार तरीके से रखना।  
 (ख) जिन राज्यों में पेंशनभोगी संघों को सहायक अनुदान नहीं दी जा रही है, वहाँ इस योजना के साथ-साथ पेंशनर्स पोर्टल, प्लान स्कीय के तहत की जाने वाली अन्य गतिविधियों के विस्तार पर विचार करना।

**(vi) पेंशन भुगतान आदेशों (पी पी ओ) की स्थिति की ऑनलाइन जानकारी प्रदान करना।**

गतिविधियाँ/कार्य योजना



(क) रेल एवं रक्षा मंत्रालयों से पीपीओ की स्थिति की ऑनलाइन जानकारी उपलब्ध कराने के लिए कहा जाना, जिन्हें पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग के पोर्टल के एक लिंक के रूप में शामिल किया जाएगा ताकि पेंशनभोगियों को अद्यतन जानकारी उपलब्ध हो सके।

(ख) नियमित आधार पर पीपीओ को अद्यतन करना।

(ड) विज्ञापन एवं प्रचार-प्रसार- 'पेंशनर्स पोर्टल' के तहत की जाने वाली गतिविधियों को उजागर करने के लिए विज्ञापन प्रकाशित किया जाना, ताकि पेंशनभोगियों को उसकी जानकारी मिल सके।

### पाँच वर्षों की रणनीतिक योजना की कार्यान्वयन योजना

क्र. सं.	विभाग की बुनियादी रणनीति	समय अवधि	चयनित रणनीति के लिए संसाधन (जनशक्ति, धन एवं तकनीक, अनुसंधान को चिह्नित करें)	निगरानी एवं आकलन तंत्र (सफलता सूचकों की आलोचनात्मक समीक्षा)
(क)	पेंशनभोगियों/कुटुंब पेंशनभोगियों/ कर्मचारियों को सेवानिवृत्ति लाभों से संबंधित शीघ्र एवं कुशल सेवा प्रदान करना	सतत गतिविधि	उपलब्ध तकनीकी सहायता सहित विभाग के अधिकारी एवं कर्मचारी	कार्य-निष्पादन मूल्यांकन प्रणाली
(i)	हितधारकों के साथ विचार-विमर्श करना; यह सुनिश्चित करने के लिए प्रयोक्ता मंत्रालयों/विभागों के साथ सक्रिय परामर्श/विचार-विमर्श कि नीतियों का सफलतापूर्वक कार्यान्वयन किया जा रहा है।	उचित अंतराल पर सचिव स्तरीय बैठकों का आयोजन	वही	संशोधन संबंधी अधिसूचना जारी करना विभाग द्वारा नियमों में शिथिलता संबंधी आवेदनों के निपटारे का प्रतिशत  प्रशासनिक मंत्रालयों/ विभागों के सचिवों के साथ भेंट/वार्ता
	गतिविधियाँ/कार्य योजना			
(क)	पेंशनर्स पोर्टल को अद्यतन करना	महीने में एक बार	आंतरिक	
(ख)	सभी निर्देशों एवं परिपत्रों को वेबसाइट पर अपलोड करना	जब भी जारी किए जाएँ	आंतरिक	क्या देरी से अपलोड किया गया और पहुँच की व्यापकता एवं फीडबैक
(ग)	सेवानिवृत्ति लाभों के निपटारे की प्रक्रिया के बारे में अद्यतन जानकारी प्रदान करने	वर्ष में दो बैठकें	आंतरिक	बैठक की आवृत्ति और परिणाम/निष्कर्ष

क्र. सं.	विभाग की बुनियादी रणनीति	समय अवधि	चयनित रणनीति के लिए संसाधन (जनशक्ति, धन एवं तकनीक, अनुसंधान को चिह्नित करें)	निगरानी एवं आकलन तंत्र (सफलता सूचकों की आलोचनात्मक समीक्षा)
	और शंका समाधान के लिए पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग द्वारा मंत्रालयों/विभागों के साथ बैठके आयोजित करना			
	(घ) जब भी वेतन आयोग की सिफारिशों के कार्यान्वयन अथवा अन्यथा पेंशन नीतियों/मुद्दों में बड़े पैमाने पर बदलाव होते हैं तब इसे कार्यान्वित करने के लिए सुझाव लेने हेतु एवं उन्हें जागरूक करने एवं सुझाव लेने हेतु मंत्रालयों/ विभागों/ सीपीएओ और बैंकों को भी इस प्रक्रिया में शामिल करना।	जब भी आवश्यक हो	आंतरिक एवं अन्य हितधारक संगठन	बदलावों को कितनी अच्छी तरह समझा गया है
	(ii) अभिलेखों, पूर्व दृष्टांतों/ नजीरों आदि का इस प्रकार रख-रखाव करना ताकि वे शीघ्र सुलभ हो सकें। अभिलेखों के रख-रखाव और उनकी पुनःप्राप्ति प्रक्रिया में सुधार लाना।	जब भी आवश्यक हो	अकुशल कर्मी (महीने के लिए तीन डाटा एंट्री ऑपरेटर, आईएफडी की स्वीकृति के अध्यक्षीन)	हमारे विभागीय अवधारणा कार्यक्रम के अनुसार और यदि आवश्यकता पड़े तो एनएआई के परामर्श से।
	गतिविधियाँ/कार्य योजना			
	(क) पत्रावलियों का नियमित रिकार्ड रखा जाना, एवं छंटनी	वर्ष में दो बार विशेष अभियान	अस्थायी उपाय के तौर पर डाटा एंट्री ऑपरेटर और दैनिक वेतनभोगी कर्मचारी तैनात किए जाएँगे।	आवृत्ति
	(ख) कार्यालय प्रक्रिया संहिता के अनुसार पत्रावलियों का वर्गीकरण एवं अवधारण।	नियमित तौर पर, वर्ष में एक बार समीक्षा की जाए		वही

क्र. सं.	विभाग की बुनियादी रणनीति	समय अवधि	चयनित रणनीति के लिए संसाधन (जनशक्ति, धन एवं तकनीक, अनुसंधान को चिह्नित करें)	निगरानी एवं आकलन तंत्र (सफलता सूचकों की आलोचनात्मक समीक्षा)
	(ग) भंडारण स्थल-काम्पैक्टर्स में पत्रावलियों का उचित क्रम में रख-रखाव एवं भंडारण	वर्ष में एक बार समीक्षा की जाए	दैनिक वेतनभोगी कर्मचारी और डाटा एन्ट्री ऑपरेट	निर्बाध रूप से उपलब्धता एवं पुनः प्राप्ति की दर्ज करता है
	(घ) डिजिटलीकरण के माध्यम से महत्वपूर्ण पत्रावलियों का संरक्षण और आसान सुलभता।	तृतीय वर्ष 2013-14	आउटसोर्सिंग	डिजिटलीकरण का संपन्न होना
	(ङ) आसान एवं शीघ्र पुनःप्राप्ति के लिए पत्रावलियों का सूचीयन	जब भी आवश्यकता पड़े	आउटसोर्सिंग और आंतरिक सहयोग	कुशलतापूर्वक फाइलों की पुनः प्राप्ति
	(iii) निरंतरता बनाए रखने के लिए डेस्कॉ को यथोचित रूप से सशक्त करना		जब भी जरूरत महसूस हो जनशक्ति संसाधनों की समीक्षा करना	
	गतिविधियाँ/कार्य योजना			
	(क) अवर सचिवों को मुख्य कार्यों पर ध्यान केंद्रित करने के लिए डेस्कॉ को अनुसचिवीय सहायता उपलब्ध कराने के प्रयास करना।	2010-11 एवं 2011-12	वर्तमान कर्मियों में से अनुसचिवीय कर्मचारियों का आंतरिक आबंटन/यदि यह संभव नहीं हो तो स्वीकृति अथवा आउटसोर्सिंग के माध्यम से अतिरिक्त स्टाफ की माँग करना	डेस्क का सुचारु संचालन और निरंतरता सुनिश्चित होगी।
	(ख) स्थानांतरण/सेवानिवृत्ति के समय कार्यालय से बाहर जाने वाले और आने वाले अवर सचिवों के बीच संपर्क सूत्र का	2010-11	वही	वही

क्र. सं.	विभाग की बुनियादी रणनीति	समय अवधि	चयनित रणनीति के लिए संसाधन (जनशक्ति, धन एवं तकनीक, अनुसंधान को चिह्नित करें)	निगरानी एवं आकलन तंत्र (सफलता सूचकों की आलोचनात्मक समीक्षा)
	कार्य करने के लिए अनुभाग अधिकारी/सहायकों के रूप में अनुसचिवीय सहायता उपलब्ध कराना।			
	(ग) यदि उपलब्ध संसाधनों से अनुसचिवीय सहायता संभव नहीं है, तो ऐसे अधिक कर्मचारियों की मांग के प्रयास किए जाएँगे।	2011-12 और 2012-13	डेस्कॉ के लिए अतिरिक्त जनशक्ति की जरूरत	वही
	(iv) पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग में तैनात अधिकारियों और मंत्रालयों में पेंशन एवं तत्संबंधी मामले देख रहे कर्मचारियों का क्षमतावर्धन करना।			
	गतिविधियाँ/कार्य योजना			
	(क) अन्य पेंशन पद्धतियों सहित सेवानिवृत्ति लाभों से संबंधित नियमों से परिचित कराने एवं अद्यतन जानकारी प्रदान करने के लिए पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग में तैनात कर्मचारियों को प्रशिक्षण हेतु प्रशिक्षण संस्थानों में भेजा जाएगा।	वर्ष में एक बार आई एस टी एम या किसी अन्य संस्था में।	जनशक्ति की आवश्यकता 'शून्य' आर्थिक/धन की आवश्यकता होगी।	क्या अधिकारी के ज्ञान, कौशल एवं अभिवृत्ति घटक, विभाग में नीति निर्माण संबंधी जरूरतों के अनुकूल हैं अथवा नहीं। - वरिष्ठ अधिकारियों द्वारा मूल्यांकन तथा हितधारकों द्वारा फीड बैक
	(ख) सचिवालय प्रशिक्षण प्रबंध संस्थान (आईएसटीएम) से मंत्रालयों/विभागों/केंद्रीय स्वायत्ताशासी निकायों के लाभार्थ पेंशन संबंधी नियमों पर		किसी जनशक्ति की आवश्यकता नहीं	कितने प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए गए या कितने कार्यक्रमों में भाग लिया।

क्र. सं.	विभाग की बुनियादी रणनीति	समय अवधि	चयनित रणनीति के लिए संसाधन (जनशक्ति, धन एवं तकनीक, अनुसंधान को चिह्नित करें)	निगरानी एवं आकलन तंत्र (सफलता सूचकों की आलोचनात्मक समीक्षा)
	न्यूनतम चार प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करने के लिए अनुरोध किया जाएगा।			
	(ग) पेंशनभोगी कल्याण विभाग के अधिकारियों को सेवानिवृत्ति लाभों पर व्याख्यान/वार्ता के लिए आईएसटीएम में प्रतिनियुक्त किया जाएगा।		किसी जनशक्ति या धन की कोई आवश्यकता नहीं।	
ख.	<u>जहाँ जरूरी हो, उचित संशोधन/निर्देश जारी कर नियमों को सरल बनाना और नियमों के प्रभावी कार्यान्वयन के लिए मंत्रालयों/विभागों के साथ निरंतर विचार-विमर्श</u>			
	गतिविधियाँ/कार्य योजना			
	(क) व्याख्या में भ्रम उत्पन्न करने वाले केंद्रीय सिविल सेवा (पेंशन) नियमावली, 1972 अंशदायी भविष्य निधि नियमावली, सामान्य भविष्य निधि नियमावली, केंद्रीय सिविल सेवा (पेंशन का संराशीकरण) नियमावली, केंद्रीय सिविल सेवा (असाधारण) पेंशन नियमावली के उपबंधों की पहचान करना; आवश्यक अधिसूचना/निर्देश जारी कर ऐसे नियमों में संशोधन करना।	जब भी आवश्यक हो	आंतरिक	कितने नियमों में बदलाव किया गया/ अधिसूचनाएँ जारी की गईं।
	(ख) ऐसे कार्यालय ज्ञापनों/ जारी निर्देशों की पहचान करना जिनसे नियमों में संशोधन जैसा प्रभाव पड़ता है, किंतु नियमों में संशोधन नहीं किया गया होता;	एक बार अथवा जब तक नियमों के संशोधन	आंतरिक व्यवस्था	ऑनलाइन फीडबैक फार्म के आधार पर

क्र. सं.	विभाग की बुनियादी रणनीति	समय अवधि	चयनित रणनीति के लिए संसाधन (जनशक्ति, धन एवं तकनीक, अनुसंधान को चिह्नित करें)	निगरानी एवं आकलन तंत्र (सफलता सूचकों की आलोचनात्मक समीक्षा)
	उनको अधिसूचित करना।	पर प्रभावकारी निर्देश अधिसूचित नहीं कर दिए जाते हैं।		
	(ग) यदि जरूरी समझा जाए तो आवश्यक अधिसूचना जारी कर या इस हेतु आवश्यक निर्देश जारी कर, ऐसे नियमों में संशोधन करना।	वही	आंतरिक व्यवस्था	ऑनलाइन फीडबैक फार्म के आधार पर
	(i) पेंशन एवं सेवानिवृत्ति संबंधी नियमों एवं प्रक्रियाओं का और अधिक सरलीकरण	एक बार प्रयास किया जाए, जब तक कि नियमों एवं प्रक्रियाओं का सरलीकरण पूरा नहीं हो जाता है।	यदि आवश्यक हो	यदि पेंशनभोगी/विभाग द्वारा यह संकेत किया जाता है संबंधित अधिसूचना समय से जारी की गई है।
	(ii) मंत्रालय/विभाग, केंद्रीय सिविल सेवा (पेंशन) नियमावली, 1972 के उपबंधों के अनुसार स्वयं पेंशन संबंधी मामलों की समीक्षा करें और पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग को केवल वही मामले भेजें जहाँ व्याख्या अथवा शिथिलता संबंधी कोई संदेह है।	पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग के संदर्भ स्तर के अनुसार वर्ष में एक बार निर्देश जारी किए जाएँ।		निर्देशों का जारी किया जाना

क्र. सं.	विभाग की बुनियादी रणनीति	समय अवधि	चयनित रणनीति के लिए संसाधन (जनशक्ति, धन एवं तकनीक, अनुसंधान को चिह्नित करें)	निगरानी एवं आकलन तंत्र (सफलता सूचकों की आलोचनात्मक समीक्षा)
	गतिविधियाँ/कार्य योजना			
	(क) वर्ष में एक बार मंत्रालयों/विभागों से इन निर्देशों का पालन करने जिए कहे कि उन्हें स्वयं नियमों की व्याख्या एवं कार्यान्वयन करना है और पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग को केवल वही मामले भेजने हैं, जहाँ उन्हें नियमों की व्याख्या में संदेह हो अथवा नियमों में शिथिलता की आवश्यकता हो।	वर्ष में एक बार		ऐसे निर्देशों को जारी किया जाना
	(ख) पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग को संदर्भित किया जाने वाले किसी भी मामले के लिए न्यूनतम संयुक्त सचिव स्तर के अधिकारी द्वारा अनुमोदित किया गया होना चाहिए।	वर्ष में एक बार निर्देश जारी किए जाएँ		वही
	(iv) पेंशनर्स पोर्टल के अनुसार पेंशन रोड मैप का पालन करने के लिए मंत्रालयों आदि को निर्देश देना।			पेंशनर्स पोर्टल की भांति पेंशन रोड मैप का पालन करने के लिए मंत्रालयों आदि का निर्देश देना।
	गतिविधियाँ/कार्य योजना			
	(क) मंत्रालयों/विभागों से नियमित आधार पर अर्थात् वर्ष में कम से कम एक बार पेंशन रोड मैप का पालन करने के लिए कहा जाए।	वर्ष में एक बार		मंत्रालयों/विभागों की निर्देश जारी किए जाना
	(ख) पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग के संज्ञान में आए रोड मैप का पालन न करने वाले मामलों को	जब भी गैर-अनुपालन की	आंतरिक व्यवस्था	सचिव स्तर पर ऐसे पत्र जारी किया जाना

	सुधारात्मक कार्यवाई एवं जिम्मेदारी तय करने के लिए संबंधित मंत्रालयों/विभागों के संज्ञान में लाया जाए।	जानकारी प्राप्त होती है, तो (प्रशासनिक मंत्रालय) के सचिव की ओर से बैंकों के लिए -वित्त मंत्रालय (व्यय विभाग) बैंक को पत्र लिखा जाना चाहिए कि यदि गैर-अनुपालन संबंधी किसी गंभीर मामले की जानकारी होती है, तो प्रशासनिक देरी के लिए बैंकों पर जुर्माना लगाया जाए।		
ग.	<u>संस्थागत जानकारी में सुधार: पेंशनभोगियों को उनके अधिकारों/हकदारियों के बारे में जागरूक करना और पेंशनभोगी संगठनों के साथ विचार विमर्श करना।</u>	सतत प्रक्रिया	एनआईसी की तकनीकी सहायता के साथ आंतरिक व्यवस्था।	आवृत्ति और पेंशनभोगी संघों के साथ विचार-विमर्श की गुणवत्ता
	(i) पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग की वेबसाइट को नियमित तौर पर अद्यतन करना।	सतत प्रक्रिया	वही	हितधारकों से फीडबैक



क्र. सं.	विभाग की बुनियादी रणनीति	समय अवधि	चयनित रणनीति के लिए संसाधन (जनशक्ति, धन एवं तकनीक, अनुसंधान को चिह्नित करें)	निगरानी एवं आकलन तंत्र (सफलता सूचकों की आलोचनात्मक समीक्षा)
	(ii) "पेंशनर्स पोर्टल" को अद्यतन करना।		वही	
	(iii) नियमित अंतराल पर "केंद्रीय सरकार के पेंशनभोगियों के सेवानिवृत्ति लाभ" विवरणिका को प्रकाशित किया जाना।	आवश्यकता पड़ने पर वर्ष में एक बार अन्यथा दो वर्ष में एक बार	आंतरिक व्यवस्था	(ब्रोशर) विवरणिका जारी करना
	(iv) मंत्रालयों की नवीनतम परिपत्रों की जानकारी प्रदान करने के लिए उन्हें सेवानिवृत्ति लाभों से संबंधित निर्देशों के संकलन को परिचालित किया जाए।	वर्ष में एक बार	आंतरिक व्यवस्था	संकलन (कम्पेन्डियम) जारी किया जाना
	(v) पेंशन संबंधी मामलों पर जेसीएम (राष्ट्रीय परिषद) कर्मचारी पक्ष की बैठक।	वर्ष में दो बार	आंतरिक व्यवस्था	बैठकों की संख्या
	(vi) फीड बैक लेने एवं पेंशनभोगियों की समस्याओं का निर्धारण करने के लिए स्कोवा की बैठक	वर्ष में दो बार	आंतरिक व्यवस्था	बैठकों की संख्या
घ.	<u>पेंशनभोगियों की शिकायतों का निवारण करना</u>			
	(i) मंत्रालयों एवं बैंकों के पास शिकायतों की आवधिक समीक्षा प्रणाली द्वारा पेंशनभोगियों की लंबित शिकायतों का नियमित अनुवीक्षण।	वर्ष में 4-5 बार समीक्षा करण	समीक्षा के लिए धन की जरूरत	मंत्रालयों/ विभागों के पास शिकायतों का लंबित स्तर - फीड बैक
	(ii) शिकायत निवारण तंत्र में उन्नत तकनीक (सूचना प्रौद्योगिकी) का उपयोग।	नियमित आधार पर	आंतरिक व्यवस्था	शिकायत निवारण के मामलों में वृद्धि
	(iii) प्रयोक्ता मंत्रालयों/ विभागों को सॉफ्टवेयर की	धन की आवश्यकता	कार्यशाला/ प्रशिक्षण कार्यक्रमों का	फीड बैक

	विशेषताओं की जानकारी प्रदान करने के लिए कार्याशालाओं/प्रशिक्षण कार्यक्रमों का आयोजन करना।		अयोजन	
	(iv) ऑनलाइन फीडबैक प्रणाली आरंभ करना	2011-12	आंतरिक व्यवस्था	ऑनलाइन फीडबैक फार्म पर फीडबैक
	(v) विभाग से सहायक अनुदान प्राप्त करने वाले पेंशनभोगी संघों की सक्रिय भागीदारी ऐसे क्षेत्रों एवं गतिविधियों तक विस्तार जो अब तक शामिल नहीं हैं	नियमित आधार पर 12वीं पंचवर्षीय योजना की समय सीमा अनुसार	आंतरिक व्यवस्था  प्लान स्कीम के अनुसार	उनके द्वारा पंजीकृत शिकायतों की संख्या और स्थानीय तौर पर उनका समाधान।  पेंशनभोगी संघों द्वारा दी गई उपयोगिता के अनुसार
	(vi) पेंशन भुगतान आदेशों (पीपीओ) की स्थिति की ऑनलाइन जानकारी प्रदान करना।	5 वर्ष की अवधि समाप्त होने पर	रक्षा एवं रेल विभाग द्वारा	कार्य का संपन्न होना

### निष्कर्ष

ऊपर उल्लिखित रणनीतिक योजना की रूपरेखा का उद्देश्य पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग को एक आधुनिक उपभोक्ता अनुकूल सिविल सेवा पेंशन प्रणाली के कार्यान्वयन में आने वाली समस्याओं का समाधान करने में सक्षम बनाना है। इस चुनौती की गंभीरता को देखते हुए यह अनिवार्य हो जाता है कि इस दस्तावेग में निर्धारित गतिविधियों एवं स्कीमों का प्रभावी ढंग से कार्यान्वयन किया जाए ताकि अगले 50 से 60 वर्षों तक इस विशाक पेंशन स्कीम के प्रबंधन की चुनौतियों एवं समस्याओं का समाधान किया जा सके। इस प्रणाली के प्रभावी संचालन तथा सिविल सेवकों को एक सम्मानित पेंशन प्रणाली उपलब्ध कराने के लिए, हितधारकों के संपर्क, सूचना-प्रौद्योगिकी आधारित प्रणाली और इन सबसे महत्त्वपूर्ण मानव संसाधन ढांचे के बीच अच्छी तरह समन्वय स्थापित किया जाना चाहिए।