



सत्यमेव जयते



नागरिक चार्टर

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन
श्रम एवं रोजगार मंत्रालय
भविष्य निधि भवन, 14 भीकाजी कामा प्लेस
नई दिल्ली - 110066
www.epfindia.gov.in

2012

विहंगम दृष्टि

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन का ध्येय है कि स्वयं को विश्व स्तरीय सामाजिक सुरक्षा संगठन के रूप में प्रतिस्थापित करते हुए निम्नलिखित विश्वस्तरीय सेवा उपलब्ध कराएं :

- दावे के निपटान में लगने वाले वर्तमान 30 दिन के समय को घटाकर 03 दिन करना ।
- कर्मचारी भविष्य निधि संगठन के कार्यालयों से सदस्यों को परेशानी रहित सेवा उपलब्ध कराना ।
- सुनिश्चित करना कि सभी कवर्ड स्थापनाएं कानून का पालन कर रही हैं ।
- स्वैच्छिक अनुपालन को प्रोत्साहन एवं बढ़ावा देना
- सदस्यों के खातों का मासिक अद्यतन
- सदस्यों के खाते की आन लाईन पहुँच ।

ध्येय

हमारा ध्येय सार्वजनिक रूप से संचालित वृद्धावस्था आय सुरक्षा कार्यक्रम की पहुँच एवं गुणवत्ता का प्रसार , अनुपालन एवं लाभ प्रदान करने के एकरूप एवं निरन्तर उन्नतिशील मानदण्डों के माध्यम से इस रूप से करना है जिससे सदस्यों की स्वीकृति एवं विश्वास को हमारी प्रणाली, निष्पक्षता, ईमानदारी एवं सत्यनिष्ठा के प्रति जीता जा सके जिससे हम सदस्यों के आर्थिक एवं सामाजिक कल्याण में भागीदार बनें ।

सेवा मानदण्ड

क्रम संख्या	मुख्य सेवाएं	मानदण्ड
1.	फार्म 19 का निपटान	30 दिन
2.	फार्म 31 का निपटान	30 दिन
3.	फार्म 13 का निपटान	30 दिन
4.	फार्म 14 का निपटान	30 दिन
5.	फार्म 20 का निपटान	30 दिन
6.	फार्म 10 डी का निपटान	30 दिन
7.	फार्म 10 सी का निपटान	30 दिन
8.	फार्म 05 आई एफ का निपटान	30 दिन
9.	वार्षिक लेखा पर्चियां जारी करना	आने वाले वर्ष के 30 सितम्बर तक
10.	शिकायतों का निवारण	30 दिन

कर्मचारियों /सदस्यों के अधिकार

- योजना के उपबंधों की शर्तों के अनुरूप कवर्ड स्थापना के प्रत्येक कर्मचारी को भविष्य निधि, पेंशन एवं कर्मचारी सहबद्ध बीमा योजना की सदस्यता का अधिकार ।
- भविष्य निधि के वार्षिक विवरण को नियमित रूप से प्राप्त करना ।
- किसी भविष्य निधि कार्यालय से मुफ्त दावा फार्म प्राप्त करना ।
- फार्म भरने में सहायता /मार्गदर्शन प्राप्त करना
- दावा आवेदन पत्र प्रस्तुत करना तथा पावती प्राप्त करना ।
- विनिर्दिष्ट उद्देश्यों के लिए भविष्य निधि से अधिकतम तीस दिन के भीतर आंशिक प्रत्याहरण प्राप्त करना ।
- दावा प्रस्तुत करने के 30 दिन के भीतर भविष्य निधि से अंतिम प्रत्याहरण प्राप्त करना
- नियोक्ता के बदल जाने पर भविष्य निधि संचित राशि का नए लेखे में आवेदन करने के 30 दिन के भीतर अंतरण प्राप्त करना ।
- भविष्य निधि संचयन पेंशन प्राप्त करने हेतु नामांकन प्रस्तुत करना ।
- शिकायत दर्ज करना तथा 30 दिन के भीतर उनका निवारण प्राप्त करना ।
- अधिकारियों से उनके क्षेत्राधिकार में आने वाली स्थापनाओं (छूट प्राप्त सहित) से संबंधित शिकायतों के निवारण के लिए बिना पूर्व आज्ञा लिए मिलना ।
- योजना के अंतर्गत मासिक पेंशन प्राप्त करना ।

नियोक्ताओं के अधिकार :-

- निरीक्षण के लिए आने वाले प्रवर्तन अधिकारियों से पहचान पत्र मांगना।
- कानून के प्रावधानों का अनुपालन करने हेतु कारोबार संख्या (बिजनेस नंबर) आबंटित करवाना।
- क.भ.नि.सं. पहुँचकर भविष्य निधि मामलों के संबंध में स्पष्टीकरण/मार्गदर्शन प्राप्त करना।
- विविध प्रपत्रों (फॉर्म) को निःशुल्क प्राप्त करना।

शिकायत निवारण प्रणाली :-

जन शिकायत अधिकारी का नाम एवं संपर्क विवरण :-

अपर केन्द्रीय भविष्य निधि आयुक्त, सी.एस.डी.
कर्मचारी भविष्य निधि संगठन,
भविष्य निधि भवन, 14 भीकाजी कामा प्लेस,
नई दिल्ली - 110066
(www.epfindia.gov.in पर फोन नंबर उपलब्ध है)

शिकायत दर्ज करने के लिए यू.आर.एल :-

www.epfindia.gov.in
www.pgportal.gov.in

शिकायत दर्ज करने वाले व्यक्तियों द्वारा प्रत्याशित प्रतिक्रिया :-

क.भ.नि.सं.ने दावा निपटान के लिए 30 दिनों की सामान्य समय सीमा निर्धारित की है। यदि शिकायत epfigms द्वारा दर्ज की गई है तो निवारण हेतु निर्धारित समय सीमा 30 दिन है। शिकायत का निवारण न होने पर शिकायत को अगले उच्च कार्यालय को अग्रेषित कर दिया जाएगा।

अगर किसी सदस्य ने अपने ई-मेल पहचान के बारे में उल्लेख किया हो तो पावती एवं उत्तर भी ई-मेल द्वारा दिया जाएगा।

हॉर्ड कॉपी के जरिए सदस्य के पते पर भी उत्तर भेजने का प्रावधान है।

शिकायत निवारण की समय सीमा :-

30 दिनेन

स्टेक होल्डर्स/ग्राहक :-

कर्मचारी भविष्य निधि एवं प्रकीर्ण उपबंध अधिनियम 1952 के अन्तर्गत रचित तीनों योजनाओं में उल्लिखित सेवा मानक, केन्द्रीय न्यासी बोर्ड के सदस्यों, के निर्णयों जो कर्मचारी एवं नियोजक संघों से प्रतिनिधि होते हैं, के निर्णयों के अनुसार ही हैं।

महत्वपूर्ण केन्द्र तथा अधीनस्थ संगठन :-

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन के सभी कार्यालयों की सूची अनुलग्नक 'क' में है।

सेवा पाने वालों से निर्देशात्मक अपेक्षाएं

सदस्य :-

सभी दावे, अपेक्षित अनुलग्नकों के साथ तथा नियोक्ता/प्राधिकृत अधिकारी द्वारा पूर्णतया सत्यापित करके प्रस्तुत किए जाएं।

नियोक्ता :-

नियोक्ता प्रति वर्ष 30 अप्रैल तक वार्षिक विवरणी प्रस्तुत करेंगे।

नियोक्ता प्रति माह फॉर्म 5 में विवरणी तथा पिछले माह में सेवा छोड़ने वाले सदस्यों के ब्यौरे प्रस्तुत करेंगे।

नियोक्ता प्रत्येक माह लेखावार देय राशि के विवरण प्रस्तुत करेंगे।

नियोक्ता सदस्यों/लाभार्थियों द्वारा प्रस्तुत किए गए दावा प्रपत्रों को सत्यापित करेंगे तथा योजना के उपबन्धों के अनुसार कर्मचारी भविष्य निधि संगठन के कार्यालयों को अविलंब अग्रेषित करेंगे।

चार्टर समीक्षा के लिए अगली तारीख (माह एवं वर्ष)

एक वर्ष के बाद

नोट :- (अधिनियम, योजना, लाभ, नियोक्ताओं एवं ठेकेदारों के कर्तव्यों आदि के विवरण www.epfindia.gov.in पर उपलब्ध हैं)।