कर्मचारी भविष्य निधि संगठन

सत्यमेव जयते

नागरिक/ग्राहक चार्टर

जारी किए जाने का माह एवं वर्ष: नवंबर, 2022.
अगली समीक्षा का माह एवं वर्ष: नवंबर,2023

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन
श्रम एवं रोजगार मंत्रालय (भारत सरकार)
भविष्य निधि भवन,14, भीकाजी कामा प्लेस,
नई दिल्ली - 110 066.

www.epfindia.gov.in

@socialepfo

/socialepfo

ईपीएफओ

ध्येय

एक नवाचार संचालित सामाजिक सुरक्षा संगठन जिसका उद्देश्य अत्याधुनिक प्रौद्योगिकी के माध्यम से यूनिवर्सल कवरेज का विस्तार करना तथा अपने हितधारकों को निर्बाध (निर्बाध और निरंतर) सेवा वितरण सुनिश्चित करना है।

लक्ष्य

पारदर्शी, संपर्क रहित, फेसलेस और पेपरलेस तरीके से व्यापक सामाजिक सुरक्षा की उभरती हुई आवश्यकताओं को पूरा करना। आपदा का सामना करने के लिए तैयार ईपीएफओ बनने के लिए अलग-अलग स्थानों पर और ऑटो-क्लेम निपटान प्रक्रिया के माध्यम से निर्बाध सेवाएं सुनिश्चित करना।

लाखों लोगों तक पहुंच बनाने के लिए भारत सरकार के प्रौद्योगिकी प्लेटफार्मों का लाभ उठाकर सदस्यों और पेंशनभोक्ताओं के लिए ईज ऑफ लिविंग और नियोक्ताओं के लिए ईज ऑफ डूइंग बिजनेस सुनिश्चित करना।

सेवा मानक

कर्मचारियों के लिए

सेवा	योजना के अनुसार निपटान में लगने वाला समय	नागरिक चार्टर के अनुसार निपटान में लगने वाला समय
पीएफ-अंतिम निकासी (फॉर्म -19 का निपटान)	20 दिन	7 कार्य दिवस
पीएफ-बीमारी के लिए एडवांस (फॉर्म -31 का निपटान	20 दिन	3 कार्य दिवस
पीएफ-महामारी एडवांस (फॉर्म -31 का निपटान)	20 दिन	3 कार्य दिवस
पीएफ- आंशिक निकासी (फॉर्म -31 का निपटान)	20 दिन	7 कार्य दिवस
पीएफ- ट्रांसफर (फॉर्म -13 का निपटान)	20 दिन	7 कार्य दिवस
नामिति/उत्तरजीवियों द्वारा पीएफ-निकासी (फॉर्म -20 का निपटान)	20 दिन	3 कार्य दिवस
बीमा- नामिति/उत्तरजीवियों को भुगतान (फॉर्म-5आईएफ का निपटान)	20 दिन	3 कार्य दिवस

पेंशनभोक्ताओं के लिए

सेवा	योजना के अनुसार निपटान में लगने वाला समय	नागरिक चार्टर के अनुसार निपटान में लगने वाला समय
पेंशन - मासिक पेंशन (फॉर्म -10डी का निपटान)	20 दिन	7 कार्य दिवस
पेंशन - निकासी लाभ/योजना प्रमाणपत्र (फॉर्म -10 सी का निपटान)	20 दिन	7 कार्य दिवस

अंतर्राष्ट्रीय कामगारों के लिए

सेवा	नागरिक चार्टर के अनुसार समय
कवरेज प्रमाणपत्र जारी करना	3 कार्य दिवस

सभी हितधारकों के लिए

सेवा	नागरिक चार्टर के अनुसार समय
शिकायतों का निपटान	3 कार्य दिवस

सिटिज़न चार्टर के अनुसार निपटान में लगने वाला समय महत्वकांक्षी है तथा यह कर्मचारी भविष्य निधि एवं प्रकीर्ण उपबंध अधिनियम के अंतर्गत बनाई गई योजनाओं के अनुसार अनिवार्य समय-सीमा से कम है।

हितधारक

क.भ.नि एवं प्रकीर्ण उपबंध अधिनियम, 1952 के अंतर्गत तीनों योजनाओं में उल्लिखित सेवा मानक ईपीएफओ हितधारकों, अर्थात्, कर्मचारियों, नियोक्ताओं और पेंशनभोक्ताओं पर लागू होंगे।

ईपीएफओ अब आपदा-रोधी है और इसलिए यह देश के किसी भी हिस्से में बाढ़, भूकंप, महामारी आदि के कारण आने वाली आपदा के दौरान भी सेवा मानकों को बनाए रखने का वादा करता है।

सदस्यों से अपेक्षाएं

नए सदस्यों से अपेक्षाएं:-

- यूएएन आधारित लॉग-इन बनाएं (यदि यूएएन पहली बार आबंटित किया गया है) और अपने आधार सहित केवाईसी को लिंक करें।
- खातों के ऑटो-ट्रांसफर का लाभ उठाने के लिए, वर्तमान नियोक्ता को निधि की पिछली सदस्यता के विवरण के साथ यूएएन जमा करें।
- सेवाओं का निर्बाध लाभ उठाने के लिए ई-नामांकन फ़ाइल करें और जनसांख्यिकीय विवरण अपडेट करें।
- यूएएन के लिए अन्य केवाईसी विवरण के साथ बैंक खाता और पैन विवरण ऑनलाइन प्रस्तुत करें।

वर्तमान सदस्यों से अपेक्षाएं :-

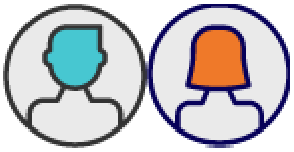
- लाभ प्राप्त करने की प्रक्रिया को समझने के लिए ईपीएफओ वेबसाइट पर उपलब्ध अक्सर पूछे जाने वाले प्रश्न (एफएक्यू) देखें, एफएक्यू के लिए यूआरएल:

  1) *https://www.epfindia.gov.in/site_en/FAQ.php*

  2) *https://www.epfindia.gov.in/site_en/covid19.php*

- पेंशन और ईडीएलआई कैलकुलेटर के माध्यम से देय लाभों के बारे में जागरूक रहें।
- सदस्य की मृत्यु के मामले में, नामिती/कानूनी उत्तराधिकारी/आश्रित को विभिन्न योजनाओं के तहत देय लाभ प्राप्त करने के लिए ईपीएफओ से संपर्क करना चाहिए।

पेंशनभोक्ताओं से अपेक्षाएं



- पेंशन प्राप्त करना जारी रखने के लिए निम्नलिखित माध्यमों से प्रत्येक वर्ष जीवन प्रमाण पत्र (जेपीपी)/ लाईफ सर्टिफिकेट जमा करें :
  - जेपीपी पोर्टल (URL:https://jeevanpramaan.gov.in/)
  - पेंशन वितरण बैंक, ईपीएफओ कार्यालय, सीएससी केंद्रों, आईपीपीबी (डाकघरों) में जाकर।
  - घर बैठे डाकिए या बैंकिंग एलायंस सुविधा के माध्यम से।
  - उमंग ऐप।
- जीवन प्रमाण एप्लिकेशन के माध्यम से जीवन प्रमाण पत्र (जेपीपी) जमा करने के लिए नई लॉन्च की गई यूआईडीएआई फेस ऑथेंटिकेशन टेक्नोलॉजी का लाभ उठाएं।
- आवास में परिवर्तन के कारण पेंशन संवितरण के लिए बैंक शाखा बदलने के मामले में नई बैंक शाखा का विवरण प्रस्तुत करें।
- पेंशन दस्तावेजों की सुरक्षित कस्टडी और आसान पुनर्प्राप्ति के लिए डिजिलॉकर की सेवाओं का लाभ उठाएं।
- पेंशन पासबुक देखने के लिए उमंग मोबाइल एप्लिकेशन का उपयोग करें।
- पेंशनभोगी की मृत्यु के मामले में, उत्तरजीवी(यों) द्वारा तुरंत सूचना प्रस्तुत की जानी चाहिए ताकि विधवा/विधुर/बच्चों की पेंशन, यदि लागू हो, शुरू हो सके।

नियोक्ताओं से अपेक्षाएं

- अधिनियम और संबद्ध योजनाओं के तहत सभी वैधानिक प्रावधानों का अनुपालन सुनिश्चित करें।
- सभी पात्र कर्मचारियों को उस माह से नामांकित करें जिसमें ऐसे कर्मचारी शामिल हुए हैं।
- मासिक रिटर्न इलेक्ट्रॉनिक रूप से जमा करें और एकीकृत-पोर्टल के माध्यम से संबंधित प्रेषण करें।
- नए कर्मचारी का यूएएन लिंक/जेनरेट करें और प्रत्येक कर्मचारी के रोजगार में जुड़ने/रोजगार छोड़ने पर रोजगार में जुड़ने/रोजगार छोड़ने की तिथि को तत्काल अपडेट करें।
- स्थापना के सभी कर्मचारियों को उनके केवाईसी विवरण अपडेट करने और ऑनलाइन सेवाओं का लाभ उठाने के लिए यूएएन आधारित लॉगिन बनाने की सुविधा प्रदान करें।
- मूल विवरण में त्रुटियों के सुधार के लिए सदस्यों के अनुरोधों को उनके रिकॉर्ड से विधिवत सत्यापित करने के बाद तुरंत अग्रेषित करें।
- निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर सहायक दस्तावेजों के साथ ईपीएफओ कार्यालय द्वारा जारी नोटिस का जवाब प्रस्तुत करें।
- अधिनियम और योजनाओं के बेहतर कार्यान्वयन की सुविधा के लिए विभिन्न विषयों पर ईपीएफओ द्वारा आयोजित वेब सत्रों में भाग लें।
- ईपीएफओ कार्यालय द्वारा भेजी गई सभी शिकायतों/मुद्दों को 5 कार्य दिवसों के भीतर हल करें और उत्तर दें।
- छूट प्राप्त स्थापनाएं अपने सदस्यों को ईपीएफओ द्वारा देय लाभों के समान या उससे बेहतर लाभ प्रदान करें।

शिकायत निवारण तंत्र

- शिकायतों के डिजिटल रूप से निपटान के लिए समर्पित उन्नत शिकायत पोर्टल ईपीएफआईजीएमएस।
- जागरूकता पैदा करने और नियोक्ताओं, कर्मचारियों और पेंशनरों की शिकायतों को हल करने के लिए क्षेत्रीय कार्यालयों द्वारा नियमित वेबिनार।
- किसी भी शिकायत के निपटान के लिए सामान्य समय सीमा 7 कार्यदिवस होगी।
- निवारण न होने की स्थिति में शिकायत अगले उच्चाधिकारी को भेज दी जाती है

मुख्य कार्यालय में लोक शिकायत अधिकारी

अपर केन्द्रीय भविष्य निधि आयुक्त (सीएसडी), कर्मचारी भविष्य निधि संगठन,
भविष्य निधि भवन, 14 भीकाजी कामा प्लेस,

नई दिल्ली-110066

Website: www.epfindia.gov.in

ऑनलाइन शिकायत दर्ज करने के लिए:
www.epfigms.gov.in(उमंग मोबाइल ऐप पर भी सुविधा उपलब्ध है)

www.pgportal.gov.in
24x7 कॉल सेंटर टोल फ्री नंबर 1800118005

ईपीएफओ वेबसाइट पर उपलब्ध प्रत्येक फील्ड कार्यालय में व्हाट्सएप हेल्पलाइन नंबर।

सोशल मीडिया अकाउंट्स:

@socialepfo /socialepfo

सभी हितधारकों को सेवाएँ प्रदान करने के लिए फील्ड कार्यालयों में सुविधा केंद्र मौजूद हैं।

उत्तरदायित्व केंद्र और संगठन की उपस्थिति

ईपीएफओ का राष्ट्रव्यापी नेटवर्क है

21आंचलिक कार्यालय

(क्षेत्रीय कार्यालयों का पर्यवेक्षण)

---

138 क्षेत्रीय कार्यालय

(अनुपालन सुनिश्चित करना, सेवाएं प्रदान करना, जिला कार्यालयों का पर्यवेक्षण)

---

117 जिला कार्यालय

(अनुपालन और शिकायत निवारण सुनिश्चित करना)

यह उत्तरदायित्व केंद्र ग्राहकों तक पहुंच बनाते हैं और निर्बाध सामाजिक सुरक्षा सेवाएं सुनिश्चित करते हैं

संपर्क विवरण यहां उपलब्ध है:

www.epfindia.gov.in>> संपर्क करें

कर्मचारी भविष्य निधि संगठन
श्रम एवं रोजगार मंत्रालय (भारत सरकार)
भविष्य निधि भवन,14, भीकाजी कामा प्लेस,
नई दिल्ली - 110 066.