

द्वितीय अंक



सत्यमेव जयते



# संपर्क

## एक सकारात्मक पहल

(पुराने जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने का प्रयास)



# कर्मचारी भविष्य निधि संगठन

(श्रम एवं रोजगार मंत्रालय - भारत सरकार)

क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला (हि.प्र.)

श्री कुमार रोहित,  
अपर कें.भ.नि.आ.(पै. एवं हि.प्र.) की गरिमामयी  
उपस्थिति (वीसी के माध्यम) में

श्री राकेश कुमार,  
क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त-।

के कर कमलों से क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला की ई-पुस्तिका

## संपर्क

एक सकारात्मक पहल  
(पुराने जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने का प्रयास)

के द्वितीय अंक का  
(77वें स्वतंत्रता दिवस के उपलक्ष्य पर)

विमोचन

दिनांक:-15.08.2024

स्थान:- क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला (हि.प्र.)

## कार्यालय प्रमुख की वाणी से .....

पेंशनधारकों के पुराने जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने हेतु क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा चलाए गए अभियान “ संपर्क ” के दौरान प्राप्त हुए अनुभवों को कहानियों के रूप में ई-पत्रिका के माध्यम से आपके समक्ष प्रस्तुत करते हुए मुझे अपार प्रसन्नता की अनुभूति हो रही है। आंचलिक कार्यालय (पंजाब एवं हिमाचल प्रदेश) चंडीगढ़ द्वारा पुराने जीवन प्रमाण-पत्रों ( पांच वर्ष से अधिक अवधि से लंबित ) को अपडेट करने के प्रयासों को “ एक सकारात्मक पहल ” नामक ई- पत्रिका के माध्यम से हम सब के मध्य प्रस्तुत किया गया था। आंचलिक कार्यालय की इस पहल की मंत्रालय से मुख्यालय तक जबरदस्त सराहना की गई थी।

आप सभी विदित ही हैं कि इस मुहिम में अब ऐसे पेंशनधारकों/लाभार्थियों के जीवन प्रमाण-पत्रों को भी अपडेट किया जाना है जो पिछले 3 वर्षों से अपडेट हेतु लंबित हैं। इस ई-पत्रिका में औद्योगिक दुर्घटनाओं में जान गवाने वाले भविष्य निधि सदस्यों के परिवारजनों/आश्रितों के ऐसे प्रकरणों को भी शामिल किया गया है जिन्हें बीमा का लाभ कार्यालय के विशेष प्रयासों से ही प्राप्त हो पाया है। इसी क्रम में “ संपर्क ” अभियान की कुछ विशेष सफलतम कहानियों के संकलन को इस ई-पत्रिका के माध्यम से आपके समक्ष इस आशा एवं विश्वास के साथ प्रस्तुत कर रहे हैं कि हमारे ये अनुभव सुधी पाठकगणों के मानसपटल पर संगठन की एक सकारात्मक छवि स्थापित करने में निश्चित रूप से सफल होंगे।

इस अभियान के अंतर्गत अभी तक क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा 678 पेंशनधारकों/लाभार्थियों के जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट किया जा चुका है। इस अभियान के लिए गठित क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला की टीम सराहना की पात्र है जिनके द्वारा किए गए अनुकरणीय कार्यों से हम ऐसे अनेक पेंशनधारकों तथा उनके लाभार्थियों के चेहरों पर मुस्कान लाने में कामयाब हुए हैं एवं आगे भी होंगे, ऐसा मेरा दृढ़ विश्वास है। क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला की यह मुहिम ऐसे अंतिम पेंशनधारक/लाभार्थी के जीवन प्रमाण-पत्र को अपडेट करने तक निर्बाध जारी रहेगी।

राकेश कुमार,  
क्षेत्रीय भविष्य निधि आयुक्त-।  
क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला (हि.प्र.)

# महत्वपूर्ण भूमिका

संगठन के क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला के पेंशनधारकों के 3 एवं 5 वर्षों से अधिक अवधि के लंबित जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने के अभियान “ संपर्क ” को सफल बनाने में निम्न अधिकारियों एवं कर्मचारियों का महत्वपूर्ण योगदान रहा है:-

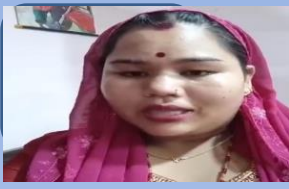
- 1 श्री दीपक राज शर्मा, प्रवर्तन अधिकारी।
- 2 श्रीमती कांता भट्टी, लेखाधिकारी, पेंशन।
- 3 श्रीमती सरोज शर्मा, जन संपर्क अधिकारी।
- 4 श्री विक्टर सिंह राणा, अनुभाग पर्यवेक्षक।
- 5 श्री प्रवीण कुमार, सामाजिक सुरक्षा सहायक।
- 6 सुश्री प्रीति, सामाजिक सुरक्षा सहायक।
- 7 सुश्री मीरा, डीईओ।

## संपादन एवं संकलन

श्री हेम चंद, वरिष्ठ अनुवाद अधिकारी।

# अनुक्रमणिका

क्र.सं.	कहानी का नाम	पृष्ठ सं.
1	संपर्क की गूँज-सरहद के पार तक	6-7
2	पेंशनरों से संपर्क साधने की नई मुहिम	8
3	जन-मानस के कल्याण में आधुनिक तकनीक का बेहतरीन उपयोग	09-10
4	जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने में पंचायत पदाधिकारियों की भूमिका	11-12
5	बेसहारों को सहारा	13
6	असहाय पेंशनर के जीवन में रोशनी की किरण	14
7	आश्रितों को सहारा	15
8	जीवन के साथ भी, जीवन के बाद भी	16
9	भ.नि.लाभों का भुगतान- लाभार्थियों के घर-द्वार	17
10	ईपीएफ पेंशन - सुरक्षा का वायदा	18
11	अविश्वास से विश्वास तक	19
12	निधि की पेंशन - वंचितों को सहारा	20
13	दिवंगत सदस्यों के अनाथ बच्चों की मिली सुरक्षा	21-22
14	पेंशन से खुशहाल होती जिंदगियाँ	23-24
15	जागरूक बनो, भविष्य सुरक्षित बनाओ	25
16	मृतक सदस्यों के परिवारजनों को मिल रहे निधि के लाभ	26
17	संगठन हमारा- दुखियों का सहारा	27
18	पेंशन से मिलती सामाजिक सुरक्षा	28
19	हमारी प्राथमिकता-पेंशन लाभार्थियों की सुरक्षा	29
20	पेंशन- विधवाओं का सबल	30
21	संपर्क की आहट- पेंशनरों के द्वार	31
22	डीएलसी अपडेट कराओ - निर्बाध पेंशन पाओ	32
23	आश्रितों का भविष्य सुरक्षित कराता संगठन	33
24	नियमित पेंशन प्राप्त करने में मोबाइल की भूमिका	34-35
25	संवाद का महत्व	36



## संपर्क की गूँज-सरहद के पार तक

ईपीएफओ की कर्मचारी पेंशन योजना के पेंशनधारकों को त्वरित एवं सर्वश्रेष्ठ सेवाएं प्रदान करने के प्रयोजन से प्रारंभ किए गए अभियान “ संपर्क ” के अंतर्गत जिन पेंशनधारकों की पेंशन पिछले 5 वर्षों से रूकी हुई थी, ऐसे पेंशनधारकों से संपर्क करने का कार्य निरंतर प्रगति पर है एवं इनमें अब ऐसे पेंशनधारकों को भी शामिल कर लिया गया है जिनकी पेंशन पिछले 3 वर्षों से रूकी हुई है।

इस क्रम में क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा पीपीओ संख्या 22776 के पेंशनर श्री टेक बहादुर के निधन के पश्चात, उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती कृष्णा एवं बेटी निधि को पेंशन मिलती थी जो जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट ने करवाने की वजह दिनांक 01.05.2016 से रूकी हुई थी। लाभार्थियों से दिनांक 08.05.2024 को कार्यालय रिकार्ड में उपलब्ध मो.नं.-7XXXXXXX2 पर बात करने का प्रयास किया गया। लाभार्थी द्वारा फोन उठाने पर उन्हें बताया गया कि हम ईपीएफ कार्यालय, शिमला से बात कर रहे हैं तथा हम निधि और अमृता की पेंशन के बारे में बात करना चाहते हैं जो जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण रूकी हुई है। यह पूछने पर उत्तर मिला कि यहां इन नाम की कोई लड़कियां नहीं रहती हैं तथा फोन काट दिया गया।

दिनांक 27.05.2024 को पुनः इसी मोबाइल नंबर पर बात की गई तथा बताया गया कि अगर आप निधि एवं अमृता नाम की लड़कियों को जानते हैं तो कृपया आप हमें बताएं। यह सुनकर कार्यालय के प्रतिनिधि से बदतमीजी की गई। कहा गया कि आप हमें तंग कर रहे हैं अब दोबारा कॉल मत करना अन्यथा आपके विरुद्ध एफआईआर दर्ज करवाई जाएगी। कार्यालय प्रतिनिधि द्वारा बताया गया कि यह नंबर हमारे रिकॉर्ड में निधि एवं अमृता नाम के पेंशनधारकों का है। इनके पिताजी का नाम स्व. श्री टेक बहादुर है जिनकी मृत्यु के बाद पेंशन उनकी धर्मपत्नी एवं दो बेटियों निधि एवं अमृता को जाती है। उनकी धर्मपत्नी को पेंशन नियमित रूप से जा रही है जबकि दोनों पुत्रियों की पेंशन रूकी हुई है। ये सब बताने के बाद कार्यालय के प्रतिनिधि को बताया गया कि टेक बहादुर नाम का एक व्यक्ति यहां रहता था परंतु उनके देहांत के बाद उनका परिवार अब काठमांडू चला गया है। हम उनका नंबर मालूम कर आपको दे देंगे।

दिनांक 04.06.2024 को दोबारा कॉल की गई तथा लाभार्थी के नंबर के बारे में पूछा गया। उन्होंने हमें पेंशनर की बेटी निधि का मोबाइल नंबर उपलब्ध करवाया।

दूसरे देश का नंबर होने के कारण इस पर कॉल नहीं हो पा रही थी इसलिए वॉट्सऐप वॉयस कॉल की गई परंतु निधि ने कॉल नहीं उठाई। निधि को संदेश भी भेजा गया। इसके कुछ दिनों के बाद निधि का कॉल आया। उसे बताया गया कि हम ईपीएफ कार्यालय से बात कर रहे हैं परंतु वह समझ नहीं पा रही थी। इस पर उसे बताया गया कि हम उस विभाग से बात कर रहे हैं जिससे आपकी माताजी को पेंशन प्राप्त हो रही है।

उसे बताया गया कि ये पेंशन आपको तथा आपकी बहन को भी लगनी है इसके बाद ही निधि कुछ समझ पाई। इसके बाद निधि ने बताया कि उसकी बहन की मौत हो चुकी है और मैं इस समय काठमांडू में हूँ। मुझे पेंशन लेने के लिए क्या-2 करना पड़ेगा। इस पर उसे बताया गया कि सबसे पहले उसे उस बैंक, जहां से उसकी माताजी को पेंशन प्राप्त हो रही है यानी पंजाब नेशनल बैंक, ज्वालामुखी में अपना बचत खाता खोलना होगा। इसके बाद उसे पास के किसी साइबर कैफे से अपना ई-जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाना होगा। निधि ने बताया कि यह काम काठमांडू में नहीं हो पाएगा। इसके लिए उसे इंडिया आना पड़ेगा इस लिए उसे कुछ समय दिया जाए।

इसी दिन 03:46 ( अप.) निधि का पुनः काल आता है। वह कहती है कि वे कैसे मान लें कि आप ईपीएफ कार्यालय से ही बात कर रहे हैं। मेरे पति ने मुझे डीएलसी अपडेट करने से मना कर दिया है। अब मैं इंडिया नहीं आ सकती। इस पर निधि को उसकी माताजी तथा पिताजी की बैंक खाता संख्या बताई गई साथ ही अन्य डिटेल भी बताई गई तब जाकर निधि को विश्वास हो पाया। उसे यह भी बताया गया कि आप वीडियो कॉल कर भी देख सकती है कि हम ईपीएफ ऑफिस से ही बात कर रहे हैं। हम आपको कार्यालय का पता वॉट्सऐस पर भेज देते हैं। आप कार्यालय आकर भी अपना ई-जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवा सकती है। ये सब बताने के बात निधि अपने डाक्यूमेंट देने के लिए तैयार हो गई। उससे उसकी बहन की मृत्यु का प्रमाण-पत्र भी मांगा गया। उसने बताया कि मेरी बहन को उसके पति द्वारा मारा गया था। अब वह वहां नहीं रहता है और मृत्यु प्रमाण-पत्र हमें नहीं मिल सकता है इस पर उसे सलाह दी गई कि वे इस संबंध में एक आवेदन के माध्यम से कार्यालय को सूचित करें।

इसके बाद निधि ई-जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाने के लिए भारत आती है तथा यहां पहुंचने पर कार्यालय में कॉल करती है। वह बताती है कि मैं इंडिया आ गई हूँ, मुझे करना क्या है? निधि को पीएनबी, ज्वालामुखी भेजा गया जहां पर उसने बैंक खाता खलवाकर तत्पश्चात साइबर कैफे से अपना ई-जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाया।

उनका डीएलसी अपडेट होने के बाद निधि एवं उनकी माताजी को उनकी पेंशन की पिछली एरियर राशि ₹38167/- का भगतान दिनांक 29.06.2024 को कर दिया गया है। क्योंकि अब वे 25 वर्ष की आयु प्राप्त कर चुकी है इसलिए उनकी पेंशन बंद कर दी गई है और माताजी को ₹1000/- की दर से मासिक पेंशन नियमित रूप से जाने लगी है।

## पेंशनरों से संपर्क साधने की नई मुहिम

श्री दुनी चंद, पीपीओ सं. 354 को इस कार्यालय से सदस्य पेंशन स्वीकृत की गई थी। उनकी पेंशन उनका जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण 12/2015 से रुकी हुई थी। इस संबंध में पेंशनर को सूचित करने के लिए एक पत्र भेजा गया परंतु यह पत्र अवितरित कार्यालय को वापस आ गया। इसके बाद पेंशनर की बैंक शाखा एसबीआई, रैत, जिला कांगड़ा, में बात की गई एवं उनका नंबर उपलब्ध करवाने का अनुरोध किया गया परंतु बैंक ने सूचित किया कि यह खाता काफी समय से बंद पड़ा है और इसके साथ कोई भी नंबर लिंक नहीं है।

इस प्रकार के मामलों में पेंशनरों से संपर्क साधने के लिए ईपीएफ कार्यालय, शिमला द्वारा एक नई पहल प्रारंभ की गई। इसके अंतर्गत इस प्रकार के पेंशनरों को भेजे जा रहे पत्रों के लिफाफों पर डाकिये से अनुरोध किया जा रहा है कि वे पत्र वितरित करते समय लिफाफों पर अंकित निम्न तीन वाक्य को ध्यान में रखें ताकि किसी न किसी प्रकार पेंशनरों से संपर्क किया जा सके:-

- यह पत्र प्राप्तकर्ता के किसी परिवार सदस्य को दिया जाए। या
- प्राप्तकर्ता की मृत्यु होने की स्थिति में उनके परिवार सदस्य से उनका मृत्यु प्रमाण-पत्र क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला के वॉट्सऐप नंबर 8894131593 पर भेजने का परामर्श दें। या
- प्राप्तकर्ता के किसी परिवार सदस्य का दूरभाष/मोबाइल नंबर लेकर लिफाफे पर अंकित करें।

इस पहल के अंतर्गत पेंशनर श्री दुनी चंद को भेजे गए पत्र पर डाकिये ने पेंशनर के पत्र श्री सबिन कुमार को फोन नंबर लिखकर पत्र अवितरित इस कार्यालय को लौटा दिया। पेंशनर के पत्र श्री सबिन कुमार को काल की गई। उन्हें बताया गया कि हम ईपीएफ कार्यालय, शिमला से बात कर रहे हैं। हमने आपके पिताजी के नाम से एक पत्र भेजा था जो कार्यालय को अवितरित प्राप्त हुआ है। इस पत्र के लिफाफे पर डाकिये द्वारा आपका नंबर लिखा गया है। हम आपके पिताजी की पेंशन के बारे में बात करना चाहते हैं। इस पर श्री सबिन कुमार ने बताया कि मेरे पिताजी का देहांत 05.12.2015 को हो चुका है। पिता जी ने हमें पेंशन के बारे में कुछ भी नहीं बताया था। जब आपका पत्र आया था तो हमें इस बात का कुछ भी पता नहीं था कि यह पत्र किसके लिए और किस बारे में है। श्री सबिन कुमार ने कहा कि आप पिताजी की पेंशन के बारे में मुझे पूरी जानकारी दें ताकि मैं आगे का प्रोसेस पूरा कर सकूँ।

श्री सबिन कुमार को उनके पिताजी की पेंशन तथा पेंशन योजना, 1995 के संबंध में विस्तार से बताया गया। उन्हें बताया गया कि आपके पिताजी के देहांत के बाद आपकी माताजी को पूरी उम्र यह पेंशन मिलनी है। इसके लिए आपको अपने पिताजी का मृत्यु प्रमाण-पत्र एवं अपनी माताजी के आधार कार्ड तथा एसबीआई रैत, कांगड़ा में उनके बैंक बचत खाते की कॉपी डाक या वॉट्सऐप के द्वारा इस कार्यालय को भेजनी होगी। श्री सबिन कुमार ने बताया कि जब उनकी माताजी को इस पेंशन के बारे में पता चला तो वह बहुत खुश हुईं। उन्होंने कहा कि आपका धन्यवाद, आपने सारी औपचारिकताएं पूरी करने में हमारी इतनी मदद की। माताजी के चेहरे पर जो खुशी झलक रही थी वह देखने लायक थी तथा इसे शब्दों में बयां करना कठिन था।

श्री सबिन कुमार ने उनसे मांगे गए सभी दस्तावेज इस कार्यालय को वॉट्सऐप के माध्यम से भेज दिए। वांछित दस्तावेज प्राप्त होने तथा कार्यालय रिकॉर्ड में अपडेट किए जाने के बाद पेंशनर की धर्म-पत्नी को पेंशन ऐरियर की राशि ₹45786/- एवं आरओसी ऑपशन-1 के लाभ की राशि ₹34100/- उनके बैंक खाते में भेज दी गई है। साथ ही मासिक पेंशन भी नियमित रूप से जाने लगी है।



## जन-मानस के कल्याण में आधुनिक तकनीक का बेहतरीन उपयोग

श्री अशोक कुमार, पीपीओ सं. 19446 के निधन के बाद उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती रीना देवी एवं उनके बच्चों क्रमशः काजल एवं कोमल को क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला से पेंशन मिलती थी। उनकी पेंशन 04/2017 से रूकी हुई थी। कार्यालय रिकार्ड में उनसे बात करने के लिए कोई भी नंबर उपलब्ध नहीं था। इस संबंध में पत्र के द्वारा भी उन्हें सूचित किया गया परंतु उनकी ओर से कोई उत्तर नहीं मिला।

ऐसी स्थिति में उनसे संपर्क करने के लिए Localbodydata.com के माध्यम से उनकी पंचायत के सचिव श्री शेर सिंह का मोबाइल नंबर खोजा गया एवं उनसे बात की गई। सचिवजी ने बताया कि उनका ट्रांसफर हो गया है, मैं आपको प्रधान श्रीमती अंजना देबी का नंबर 8XXXXXXX7 देता हूँ, आप उनसे बात कर लें। प्रधानजी को कॉल लगाई गई तथा उन्हें पेंशनर के बारे में विस्तार से बताया गया। प्रधान जी ने कहा कि मैं आपको आधे घंटे बाद फोन कर उनके बारे में बताती हूँ।

दिनांक 19.06.2024 को दोपहर बाद 04:45 बजे प्रधान जी को फिर से कॉल लगाई गई। प्रधानजी ने बताया कि ये पेंशनर उनकी पंचायत की नहीं है, फिर भी मैं आपको फोन नंबर उपलब्ध करवाती हूँ, मैंने आशा वर्कर को इस काम में लगवा रखा है। दिनांक 08.07.24 तक प्रधानजी से कोई जबाब न मिलने पर उन्हें फिर से कॉल की गई। प्रधानजी ने बताया कि ये पेंशनर मायके में रहती है जोकि उनकी पंचायत में नहीं है। जिस पंचायत के अधीन मायका आता है उस पंचायत के प्रधान श्री धनी राम का नंबर 9XXXXXXX7 है, आप उनसे बात कर लें। प्रधान श्री धनी राम को दो बार कॉल की गई परंतु उन्होंने फोन नहीं उठाया।

दिनांक 10.07.24 को प्रधानजी को फिर से कॉल की गई। उन्होंने बताया कि श्रीमती रीना ने दूसरी शादी कर ली है, परिवार रजिस्टर से नाम कटवा दिया है। मेरे पास उनका नंबर नहीं है। उनसे श्रीमती रीना देवी की बेटियों के बारे में पूछा गया तो उन्होंने बताया कि इनकी शादी हो चुकी है। प्रधानजी से बेटियों का नंबर देने का अनुरोध किया गया तो उन्होंने बताया कि अभी मैं टूर पर हूँ, वापस पहुँच कर पंचायत रिकार्ड चैक कर आपको कॉल बैक करूंगा।

दिनांक 12.07.24 को प्रधानजी की कॉल आई तथा उन्होंने पेंशनर के भाई श्री पवन का नंबर 6XXXXXXX8 दिया। इस नंबर पर कॉल की गई तो पेंशनर के भाई ने बताया कि अभी मैं ड्यूटी पर हूँ, मैं अपनी पत्नी पूजा का नंबर 9XXXXXXX6 देता हूँ, आप उस पर कॉल करें। श्रीमती पूजा को कॉल

की गई। पूजा ने बताया कि रीना देवी ने दूसरी शादी कर ली है परंतु उनकी दोनों बेटियां कोमल और काजल हमारे पास ही हैं। पूजा को पेंशन स्कीम के बारे में बताया गया और कहा गया कि पिताजी के निधन के बाद दोनों बेटियों को पेंशन लगी थी परंतु उनके जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण उनकी पेंशन रोक दी गई थी। पूजा से आग्रह किया गया कि आप काजल और कोमल का डीएलसी अपडेट करवा दें ताकि उनकी पेंशन बहाल हो सके।

दिनांक 13.07.2024 को पूजा का फोन आता है। वह कहती है कि मैं कोमल को लेकर लोकमित्र केंद्र आई हूँ। लोकमित्र केंद्र वाले बोल रहे हैं कि हमें डीएलसी लगाना नहीं आता। पूजा ने लोकमित्र वाले से बात करवाई और उसे डीएलसी अपडेट करने के प्रोसेस के बारे में फोन पर ही बता दिया गया। इसके बाद कोमल का डीएलसी तो अपडेट हो गया परंतु दूसरी बेटी काजल की शादी हो गई है। वह जालंधर में रहती है। पूजा से काजल का नंबर मांगा गया और उस पर बात कर उसे डीएलसी अपडेट करवाने के लिए पास से लोकमित्र केंद्र या साइबर कैफे जाने की सलाह दी गई। इसके बाद काजल ने भी अपना डीएलसी अपडेट करवा दिया। बेटियों के डीएलसी अपडेट होने के बाद दोनों को पिछली पेंशन की ऐरियर राशि क्रमशः ₹84644 और ₹127042/- उनके बैंक खातों में भेज दी गई है साथ ही काजल एवं कोमल को ₹1478/- प्रतिमाह की दर से नियमित पेंशन भी प्रारंभ हो गई है।



## जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने में पंचायत पदाधिकारियों की भूमिका

जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने के अभियान के दौरान ज्ञात हुआ कि श्री रमण कुमार पीपीओ सं.14567 की मृत्यु के बाद उनकी धर्म पत्नी श्रीमती हेमलता को पेंशन स्वीकृत हुई थी जो उनके जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न करवाने के कारण 04/2017 से रूकी हुई थी। इस संबंध में उनको भेजे गए पत्रों का उनसे कोई उत्तर प्राप्त नहीं हो रहा था। इसलिए उनसे संपर्क करने के लिए कार्यालय रिकार्ड में उपलब्ध उनके आधार कार्ड की मदद से E-district site से परिवार सूची निकाली गई तथा इसकी सहायता से गांव का पता किया गया। उसके बाद Localbodydata.com के माध्यम से गांव के प्रधान एवं सचिव के नाम एवं मोबाइल नंबर खोजे गए।

पेंशनर से संपर्क साधने के लिए पहले पंचायत सचिव से बात की गई तथा उन्हें पेंशनर के बारे में बताया गया। उन्होंने बताया कि इस नाम की महिला इस गांव में रहती थी परंतु मैं उसके बारे में कुछ नहीं जानता हूँ। मैं आपको प्रधानजी का नंबर देता हूँ, उनका घर महिला के ही घर के साथे है। इसके बाद प्रधानजी को कॉल की गई। उन्होंने बताया कि यह महिला इसी गांव की है परंतु अपने पति और दोनों पुत्रों की मृत्यु के बाद ये यहां से चली गई है। मैं आपको इसके किसी रिश्तेदार का नंबर देता हूँ शायद उनसे कुछ जानकारी मिल पाए। रिश्तेदार के नंबर पर कॉल किया गया तो ज्ञात हुआ कि वे पेंशनर के भाई बोल रहे हैं। उनको बताया गया कि श्रीमती हेमलता को उनके पुत्र रमन की मृत्यु के बाद ईपीएफ कार्यालय, शिमला से आश्रित पेंशन मिलती थी परंतु उनका जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण पेंशन 04/2017 के रूकी हुई है।

पेंशनर के भाई ने बताया कि वे अब हमारे साथ नहीं रहती हैं अब वे पंजाब में रहती हैं हम उनको उनकी पेंशन के बारे में आपके द्वारा दी गई जानकारी से अवगत करा देंगे। उनसे पेंशनर का नंबर भी मांगा गया परंतु उन्होंने नंबर देने से मना कर दिया और कहा कि मैं आपको कॉन्फ्रंसिंग में बात करवा देता हूँ। पेंशनर श्रीमती हेमलता से कॉन्फ्रंसिंग जोड़कर बात की गई। पेंशनर ने बताया कि वे वर्तमान में पंजाब में रहती हैं। क्या मैं यहां से ही अपना जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवा सकती हूँ? श्रीमती हेमलता को बताया गया कि वे पूरे देश में कहीं से भी अपना जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवा सकती हैं। इसके लिए उन्हें पास के साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र में अपना आधारकार्ड व बैंक खाते की पासबुक लेकर जाना होगा एवं अगर किसी प्रकार की परेशानी आए तो हमें कॉल कर लेना। दिनांक 28.06.2024 को कार्यालय में पेंशनर श्रीमती हेमलता का आधार कार्ड एवं एक शपथपत्र प्राप्त होने पर उन्हें कॉल कर बताया गया कि ये डॉक्यूमेंट हमें भेजने की आवश्यकता नहीं है, आपको केवल अपना जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाना है। पेंशनर ने बताया कि

उन्हें ये डॉक्यूमेंट दिए गए एवं इसके लिए 700 रुपये भी लिए गए। मुझे ज्यादा कुछ पता नहीं चल रहा है। मैं ज्यादा पढ़ी-लिखी भी नहीं हूँ, आप मुझे एक दिन का समय और दीजिए ताकि मैं बाजार जाकर यह काम करवा सकूँ। पेंशनर ने ये भी बताया कि इसके चक्कर में आज वे अपनी हर रीज की दवाई भी नहीं खा पाई। पेंशनर को हिम्मत देते हुए सलाह दी गई कि आप जब साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र में जाएं तो हमारी बात करवा देना ताकि हम उनको बताकर आपका जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवा सके।

दिनांक 01.07.2024 को पेंशनर श्रीमती हेमलता हमें कॉल करती हैं तथा लोक मित्र केंद्र के संचालक से बात करवाती हैं। लोक मित्र केंद्र संचालक को ई-जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने की प्रक्रिया के बारे में विस्तार से समझाया जाता है। इसके बाद पेंशनर का ई-जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट हो जाता है।

इसके बाद पेंशनर श्रीमती हेमलता ने बताया कि दोनों बेटों की मृत्यु के बाद वे पेंशन के बारे में तो भूल ही गई थी। मेरे पति की मृत्यु पहले हो चुकी है। मैं अपने रिश्तेदारों के साथ रहती हूँ और बीमार भी रहती हूँ। मुझे दवाइयों के लिए पंजाब आना पड़ता है एवं इसके लिए दूसरों से पैसे मांगने पड़ते हैं। मैंने कंपनी वालों से भी इस पेंशन के बारे में पूछा, तो उन्होंने मेरी कोई सहायता नहीं की। हिमाचल में मेरा घर दूर-दराज क्षेत्र में है। इस पेंशन के अलावा मेरा कोई दूसरा सहारा नहीं है। उनकी पेंशन बहाली के लिए इस कार्यालय द्वारा की गई सहायता के लिए उन्होंने इस कार्यालय को कोटि-2 धन्यवाद किया। श्रीमती हेमलता की दोनों बेटों की पेंशन ₹1401/- एवं ₹1541/- प्रतिमाह की दर से अब नियमित रूप से दोबारा शुरू हो गई है। उन्हें दोनों पेंशन की पिछली ऐरियर राशि ₹ 3,14,652/- का भुगतान भी कर दिया गया है।



## बेसहाराँ को सहारा

पेंशनर श्री शाबुद्दीन, पीपीओ सं. 19430 की मृत्यु के बाद उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती ममताज एवं बेटे अब्दुल हफीज को पेंशन मिलती थी परंतु पारिवारिक कारणों से श्री अब्दुल हफीज अपना जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट नहीं करवा पा रहे थे। साथ ही उन्हें पेंशन के बारे में अधिक जानकारी भी नहीं थी।

कार्यालय रिकार्ड में उपलब्ध फोन नंबर पर उनसे संपर्क करने की कोशिश की गई परंतु फोन नहीं लग पाया। दिनांक 19.02.2024 को दोबारा फोन किया गया जो लाभार्थी की माताजी श्रीमती ममताज बेगम ने उठाया। उन्हें बताया गया कि आपके बेटे को ईपीएफ कार्यालय, शिमला से पेंशन मिलती है परंतु कम पढ़ी-लिखी होने के कारण वह समझ नहीं पा रही थी। उन्हें हिंदी समझने में भी दिक्कत हो रही थी। उन्हें उनके बेटे से बात करवाने को कहा गया तो उन्होंने बताया कि वे तो किसी काम से जम्मू-कश्मीर गया है और उसके पास कोई फोन भी नहीं है। जब अब्दुल हफीज आएगा तो उससे बात करवा दूँगी परंतु मुझे तो नंबर सेव करना भी नहीं आता तो आपसे संपर्क कैसे होगा। कृपया आप सोमवार को कॉल कर लीजिए।

सोमवार दिनांक 26.02.2024 को अब्दुल हफीज को कॉल की गई तो इस बार भी फोन उनकी माताजी ने उठाया। उन्होंने बताया कि अब्दुल अभी स्कूल में है और उसके बाद वहीं से काम पर चला जाएगा। शाम को जैसे ही आएगा, मैं आपकी बात करवा दूँगी। उसी दिन शाम 5:10 बजे अब्दुल की कॉल आती है। उससे बात करके पता चला कि वे स्कूल के बाद कुछ छोटा-मोटा काम भी करता है ताकि परिवार के पालन-पोषण में माताजी की सहायता कर सके। पिताजी की मृत्यु के बाद उनके परिवार में कमाने वाला कोई नहीं था। माताजी के पढ़ा-लिखा न होने के कारण उन्हें कोई काम भी नहीं मिल पा रहा था। अब्दुल स्कूल से आने के बाद कुछ काम कर थोड़े पैसे कमा लेता है।

ये सारी बातें सुनने के बाद अब्दुल हफीज को बताया गया कि आपके पिताजी की मृत्यु के बाद आपको इस कार्यालय से पेंशन लगी थी परंतु आपका जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण पेंशन रोक दी गई है। अब्दुल को परामर्श दिया गया कि पास के साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र में जाकर अपना जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवा दें। इसके अलावा यदि आपके पास स्मार्ट फोन है तो हम आपको ऑनलाइन जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने की प्रक्रिया के बारे में बता देते हैं जिससे आप घर बैठे ही जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट कर सकते हैं। अब्दुल ने बताया कि अभी वह छोटा है और इतने मंहगे फोन का प्रयोग नहीं करता, पर मुझे कुछ समय दीजिए क्योंकि साइबर कैफे भी घर से दूर है।

दिनांक 27.03.2024 को अब्दुल हफीज इस कार्यालय को फोन कर बताते हैं कि मैं आज साइबर कैफे गया हूँ कृपया मुझे बताएं कि करना क्या है। अब्दुल हफीज को साइबर कैफे वाले से बात करवाने को कहा गया। बात होने पर उसे जीवन प्रमाण-पत्र को अपडेट करने की प्रक्रिया के बारे में अच्छे से समझाया गया। इसके बाद अब्दुल हफीज का जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट किया जा सका।

दिनांक 27.03.2024 को ही अब्दुल हफीज का जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट हो गया। इस बात को उसने कार्यालय को पुनः फोन कर बताया। हफीज ने यह भी बताया कि वह अभी छोटा है। उसे काम पर जाना पसंद नहीं है क्योंकि इस कारण वह अपनी पढ़ाई पर ध्यान नहीं दे पाता। यदि आपका कार्यालय मुझे यह पेंशन नियमित रूप से देता रहेगा तो मुझे परिवार के पालन-पोषण में सहायता होगी और मुझे काम पर भी नहीं जाना पड़ेगा। अब्दुल हफीज को ₹ 1079/- प्रतिमाह की दर से पेंशन बहाल हो गई है और पिछली एरियर राशि ₹20790/- भी उनके बैंक खाते में भेज दी गई है। उन्होंने कार्यालय को आभार एक विडियो के माध्यम से किया है जिसे नीचे दिए लिंक पर जाकर देखा जा सकता है।

<https://youtu.be/ccQccGTgH2w?si=8uTh9M30Gp8QUHxz>



## असहाय पेंशनर के जीवन में रोशनी की किरण

लंबित जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने के अभियान के दौरान पाया गया कि स्व. श्री निक्का राम, पीपीओ सं.16809 के निधन के बाद उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती समरो देवी को इस कार्यालय से पेंशन मिलती थी जो उनका डीएलसी अपडेट न होने से 04/2017 से रूकी हुई थी।

कार्यालय रिकॉर्ड में उनसे संपर्क करने के लिए कोई नंबर न होने के कारण उनके गांव के नाम से आनलाईन ग्राम पंचायत प्रधान का नंबर खोजा गए। ग्राम प्रधान श्रीमती सुरेखा देवी से मो.नं. 9XXXXXXX4 पर बात की गई एवं उन्हें श्रीमती समरो देवी के पूरे विवरण जैसे पति एवं गांव के नाम इत्यादि के बारे में बताया गया। ग्रामी प्रधानजी ने कहा कि ये मेरे ही गांव के हैं और वह कुछ समय बाद श्रीमती समरो देवी के किसी परिवार सदस्य का नंबर उपलब्ध करवाएगी। कुछ समय बाद कार्यालय द्वारा प्रधानजी को पुनः काल की गई तो उन्होंने पेंशनर की बहू मधु का नंबर 8XXXXXXX2 उपलब्ध करवाया।

पेंशनर की बहू को कॉल की गई एवं उन्हें उसकी सास की पेंशन के बारे में बताया गया परंतु वह समझ नहीं पा रही थी इसलिए उन्हें उसके पति से बात करवाने को कहा गया। पेंशनर के पुत्र ने बताया कि उन्हें पेंशन के बारे में कोई विशेष जानकारी नहीं है। कहा कि माता जी को एक पेंशन आती थी जोकि अब बंद हो गई है। उन्हें बताया गया कि आपके पिताजी की मृत्यु के बाद यह पेंशन आपकी माताजी श्रीमती समरो देवी को प्राप्त होती थी। उन्हें यह भी बताया गया कि यह पेंशन एक साल तक तो नियमित रूप से जाती रही लेकिन उसके बाद उनका जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण रोक दी गई है। आप पास के साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र में जाकर अपनी माताजी का जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवा दें और उसकी प्रति इसी नंबर, जिस पर बात हो रही है, पर वाट्सऐप कर दें। पेंशनर के पुत्र श्री दिलबाग ने बताया कि वे ज्यादा पढ़ा-लिखा नहीं है और अभी काम पर है थोड़ी देर बाद जब वे साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र में जाएगा तो आपसे बात करवाऊंगा।

दिनांक 26.03.2024 को दिलबाग को फिर से कॉल की गई। उन्होंने बताया कि वे साइबर कैफे गया था परंतु उन्हें जीवन प्रमाण-पत्र को अपडेट करना नहीं आ रहा था। यदि आप उसे सिखाएंगे तो मैं उनकी बात आपसे करवा दूंगा। दिलबाग से पछा गया कि क्या आपके पास स्मार्ट फोन है, यदि हां, तो आप घर बैठे ही जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवा सकते हैं। इस पर दिलबाग ने बताया कि आप मेरी सहायता कर दीजिए मैं कोशिश करता हूँ। दिलबाग को जीवन प्रमाण फेस एप्लीकेशन ऐप के बारे में बताया गया और स्टेप बाय स्टेप डीएलसी अपडेट करने के बारे में बताया गया। कार्यालय द्वारा प्रदान की गई सहायता से दिलबाग ने घर बैठे ही अपनी मां का जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट कर दिया। साथ ही उसकी कापी भी इस कार्यालय को वाट्सऐप कर दी।

पेंशनर श्रीमती समरो देवी का जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट होने के बाद उनकी पेंशन ऐरियर राशि ₹86000/- उनके बैंक में भेज दी गई है तथा उनकी मासिक पेंशन ₹1000/- प्रतिमाह की दर से नियमित रूप से जाने लगी है।



## आश्रितों को सहारा



संपर्क अभियान (5 वर्ष से अधिक अवधि से लंबित जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने का प्रयास) के दौरान पाया गया कि पेंशनर स्व. श्री बगा राम, पीपीओ सं. 22917 के निधन के बाद उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती सोमा देवी एवं उनके दो बच्चों कृ. सीमरजीत कौर तथा श्री संजीव कुमार की पेंशन 04/2017 से रोक दी गई थी क्योंकि पेंशनरों ने अपने जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट नहीं करवाए थे।

पेंशन लाभार्थियों से बात करने के लिए कार्यालय रिकॉर्ड में कोई नंबर उपलब्ध नहीं था इसलिए ऑनलाइन उनके पंचायत प्रधान का नंबर खोजा गया। प्रधान श्रीमती कृष्णा देवी के नंबर 8XXXXXXX7 पर कॉल की गई जो उनके पति ने उठाई। उन्हें पेंशनर श्रीमती सोमा देवी एवं उनके बच्चों के बारे में बताया गया। इस पर उन्होंने बताया कि ये लोग हमारे ही गांव के हैं। मैं उनके बारे में पता कर आपको आधे घंटे में बताता हूँ। आधे घंटे के बाद कॉल कर उन्होंने मृतक सदस्य के भाई श्री लज्जा राम का नंबर 9XXXXXXX3 दिया। इस नंबर पर कॉल की गई तो फोन पेंशनर की धर्मपत्नी श्रीमती सोमा देवी ने उठाया। जब उन्हें पेंशन के बारे में बताया गया तो पेंशनर ने बताया कि पेंशन कंपनी से आती थी जो अब बंद हो चुकी है। उन्हें पीएफ की पेंशन एवं जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाने के बारे में कोई जानकारी नहीं है। इस पर उन्हें बताया गया कि आपको और आपके दो बच्चों को पीएफ कार्यालय से पेंशन आती थी जो आपके जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण 04/2017 से रोक दी गई है। आप तीनों अपने आधार कार्ड एवं बैंक पास बक की कॉपी लेकर नजदीक के लोक मित्र केंद्र पर जाकर अपने जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट कराएं। इस पर उन्होंने बताया कि हम कल सबह जाएंगे और लोकमित्र केंद्र वाले से आपकी बात करवाएंगे क्योंकि मुझे नहीं पता कि करना क्या है?

दिनांक 21.06.2024 को श्रीमती सोमा देवी ने फोन कर बताया कि आज लोकमित्र केंद्र बंद है तो वे अपना जीवन प्रमाण-पत्र कहाँ से अपडेट कराएं। क्योंकि उनका घर जिला कार्यालय, बददी के पास था, इसलिए उन्हें परामर्श दिया गया कि वे हमारे पास के जिला कार्यालय बददी जाकर भी अपडेट करवा सकते हैं। उन्हें जिला कार्यालय, बददी का पता बताया गया और साथ ही इस कार्यालय के प्रवर्तन अधिकारी श्री दीपक राज शर्मा का मोबाइल नंबर भी दिया गया। श्रीमती सोमा देवी एवं उनके बच्चों के जिला कार्यालय, बददी आने पर उनके जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवा दिए गए और इसकी सूचना क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला को भी दी गई।

श्रीमती सोमा देवी एवं उनके बच्चों के डीएलसी अपडेट होने के बाद उनकी एरियर राशि ₹85000/- तथा बच्चों की एरियर राशि ₹21250/- (प्रत्येक को) उनके बैंक को भेज दी गई है। साथ ही श्रीमती सोमा देवी को ₹1000/- प्रतिमाह की दर से एवं बच्चों को ₹250/- की दर से मासिक पेंशन बहाल कर दी गई है। अपनी एवं बच्चों की रूकी पेंशन बहाल करने के लिए श्रीमती सोमा देवी ने कार्यालय का नम आंखों से धन्यवाद किया है।



## जीवन के साथ भी, जीवन के बाद भी

भविष्य निधि सदस्य स्व. श्री गोवर्धन दास, खाता सं. एचपी/11877/479 का देहांत हो चुका था। उनके परिवारजनों को उनकी भविष्य निधि राशि ₹ 441718/- एवं पेंशन राशि ₹ 2135/ प्रतिमाह अगस्त, 2019 में स्वीकृत कर ली गई थी परंतु उनका ईडीएलआई दावा लंबित था। कार्यालय रिकॉर्ड (पेंशन केवाईसी) में उपलब्ध उनके लाभार्थी परिवार सदस्य के मोबाइल नंबर 8XXXXXXX8 पर फोन किया गया एवं उन्हें सूचित किया गया कि सदस्य की मृत्यु सेवाकाल के दौरान हुई है इस कारण ओप बीमें के लाभ के पात्र है। लाभार्थी को बताया गया कि इसके लिए आपको दावा फॉर्म वांछित दस्तावेजों के साथ स्थापना से सत्यापित करवाकर इस कार्यालय को प्रेषित करने हैं। लाभार्थी ने बताया कि वे ये सब दस्तावेज पूरे नहीं कर पाएंगे। दस्तावेजों को पूरा करने में कार्यालय द्वारा लाभार्थी को हर प्रकार का सहयोग दिया गया। लाभार्थी से वांछित दस्तावेज प्राप्त होने के बाद कार्यालय रिकॉर्ड की जांच करने पर पाया गया कि स्व. सदस्य का आधार नंबर उनके यूएन के साथ लिंक नहीं है। आधार नंबर लिंक करने के लिए स्थापना से संपर्क किया गया परंतु उनके स्तर पर यह कार्य नहीं किया जा सका क्योंकि सदस्य का नाम आधार एवं कार्यालय रिकॉर्ड में अलग-2 था इसलिए स्थापना को दावाकर्ता/लाभार्थी से नाम सुधार के लिए संयुक्त घोषणा प्रपत्र भेजने को कहा गया।

दावाकर्ता/लाभार्थी से संयुक्त घोषणा प्रपत्र प्राप्त होने के बाद सुधार की प्रक्रिया प्रारंभ की गई परंतु नाम में सुधार नहीं किया जा सका। अतः दावे को Exceptional Case category में डायरी किया गया। इसके बाद दावा निपटान करते हुए बीमा लाभ की राशि ₹ 5,39,220/- पारित कर दिनांक 09.07.2024 को लाभार्थी के बैंक खाते में भेज दी गई है। इस कार्यालय के प्रयासों से ही दावाकर्ता/लाभार्थी को बीमे की राशि चार वर्ष के बाद प्राप्त हो सकी। इसके लिए दावाकर्ता/लाभार्थी ने इस कार्यालय का धन्यवाद एक वीडियो संदेश भेजकर प्रकट किया है। यह संदेश नीचे दिए गए लिंक से देखा जा सकता है।

<https://youtube.com/shorts/q6TG1TDA-KQ?feature=share>



## भ.नि.लाभों का भुगतान- लाभार्थियों के घर-द्वार

केंद्रीय कार्यालय, नई दिल्ली द्वारा उपलब्ध करवाई गई लंबित मृत्यु प्रकरणों की सूची में एक मृत्यु प्रकरण स्व. श्री श्रीकांत शर्मा, भविष्य निधि खाता सं.एचपी/5280/11214 का भी था।

मृतक सदस्य के केवाईसी में उपलब्ध मोबाइल नंबर पर कॉल की गई और उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती मंजु से बात हुई। उन्हें बताया गया कि उनके पति की मृत्यु के बाद उन्हें भविष्य निधि के लाभों के रूप में इस कार्यालय द्वारा कुछ राशि दी जानी है। उनसे यह भी पूछा गया कि आपके परिवार में और कौन-2 है। उन्होंने बताया कि हमारे परिवार में मैं और मेरा एक बेटा है। श्रीमती मंजु को बताया गया कि भविष्य निधि के लाभों को प्राप्त करने के लिए आपको मृत्यु दावा फॉर्म एवं अपने तथा बेटे के कुछ दस्तावेज स्थापना से सत्यापित करवाकर इस कार्यालय को भेजने होंगे ताकि कार्यालय द्वारा आपको देय लाभ स्वीकृत किए जा सकें।

श्रीमती मंजु ने यह भी बताया कि उनके बेटा छोटा होने के कारण वे ज्यादा भाग-दौड़ नहीं कर सकती और न ही उसे इस प्रकार के भविष्य निधि के लाभों के बारे में जानकारी है इसलिए उन्होंने अपने देवर का नंबर दिया और उस पर संपर्क करने का कहा।

श्रीमती मंजु के देवर से बात की गई, जोकि उसी स्थापना में कार्य करते थे जहां पर मृतक सदस्य, तथा उनसे मृत्यु प्रकरण सहित सभी वांछित दस्तावेज स्थापना से सत्यापित करवाकर इस कार्यालय को भेजने को कहा गया। उन्होंने सभी दस्तावेज पूर्ण रूप से भरवाकर एवं सत्यापित करवाकर अप्रैल, 2024 में स्पीड पोस्ट के माध्यम से इस कार्यालय को भेज दिए।

मृत्यु दावा प्राप्त होने के बाद रिकॉर्ड की जांच करने पर पाया गया कि दावाकर्ता का बैंक खाता पंजाब एवं सिंध बैंक में है जिसमें पेंशन नहीं भेजी जा सकती। इसलिए मृतक सदस्य के भाई से दोबारा बात की गई और उसे सलाह दी गई कि आप दावाकर्ता श्रीमती मंजु व उनके बेटे का बचत खाता पीएनबी या एसबीआई या एक्सिस बैंक में खोलवाकर बैंक खाते के पास बुक की कॉपी ई-मेल [ro.shimla@epfindia.gov.in](mailto:ro.shimla@epfindia.gov.in) के माध्यम से कार्यालय को भेजे। लाभार्थी के बैंक खाते के पास बुक की कॉपी प्राप्त होने के बाद दावे पर आगामी कार्रवाई करने हेतु प्राप्ति अनुभाग में भेज दिया गया। दावे का निपटान प्राथमिकता के आधार पर सुनिश्चित किया गया एवं दावाकर्ता को भ.नि. की राशि ₹98055/-, बीमा राशि ₹3,33,636/- मई, 2024 में उनके बैंक खातों में भेज दी गई है। साथ ही पीपीओ सं. 44663 के अंतर्गत ऐरियर राशि ₹40360/- उनके बैंक खाते में भेज दी गई है एवं ₹2135/- प्रति माह की दर से पेंशन भी नियमित रूप से भेजी जा रही है। दावाकर्ता ने उक्त राशि प्राप्त होने के बाद कार्यालय का धन्यवाद किया है।



## ईपीएफ पेंशन - सुरक्षा का वायदा

कार्यालय रिकॉर्ड की जांच करने पर पाया गया कि पीपीओ सं.25124 के पेंशनधारक स्व. श्री गीता राम की मृत्यु के बाद उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती दीक्षा एवं उनके सुपुत्र अंश कश्यप को इस कार्यालय से पेंशन मिलती थी। पेंशनरों द्वारा डीएलसी अपडेट न करवाए जाने की वजह से उनकी पेंशन 01/2019 से रोक दी गई थी। साथ ही यह भी पाया गया कि उनसे संपर्क करने के लिए कोई भी नंबर उपलब्ध नहीं है।

उनके पत्राचार पते के आधार पर ऑनलाईन उनके गांव के प्रधान श्री सुमितजी का नंबर खोजा गया एवं उनको कॉल कर पेंशनर के बारे में पूरी डिटेल बताई गई। प्रधान जी ने बताया कि ये पेंशनर है तो मेरे ही गांव के, परंतु इस गांव से दूसरे गांव शिफ्ट हो गए हैं। मैं आपको उस गांव के वार्ड मेंबर श्रीमती गीता देवी का नंबर देता हूँ। आप वार्ड मेंबर से बात कर पेंशनर के बारे में जानकारी ले सकते हैं।

श्रीमती गीता देवी, वार्ड मेंबर को कॉल की गई तथा उन्हें पेंशनर के बारे में बताया गया। उन्होंने बताया कि उनके पास उनके ससुर श्री मोहन लाल का नंबर है जिनसे आपकी बात करवा सकती हूँ या वे कुछ समय बाद आपको वापस कॉल करेंगे। कुछ समय के बाद जब पेंशनर के ससुर श्री मोहन लाल का कॉल नहीं आया तो एक बार दोबारा श्रीमती गीता देवी, वार्ड मेंबर को कॉल की गई। इस बार उन्होंने श्री मोहन लाल का नंबर 8XXXXXXX0 उपलब्ध करवा दिया। श्री मोहन लाल को कॉल की गई तो उन्होंने न तो फोन उठाया और न कॉल वापस की। उनको बार-2 कॉल करने के बाद उन्होंने आखिर 11:46 बजे कॉल उठाई। उन्होंने बताया कि उनकी बहू श्रीमती दीक्षा ने दूसरी शादी कर ली है और मेरे पोते अंश कश्यप को भी साथ ले गई है। बाकि हमें उनके बारे में ज्यादा कुछ जानकारी नहीं है। मैं उनके मायके से किसी का नंबर लेने की कोशिश करता हूँ। दोपहर बाद 03:00 बजे श्री मोहन लाल की कॉल आती है और वे हमें श्रीमती दीक्षा का नंबर 7XXXXXXX5 उपलब्ध कराते हैं तथा बताते हैं कि इसकी शादी भोजनगर जिला सिरमौर में हुई है। श्रीमती दीक्षा के नंबर पर कॉल की जाती है और उसे बताया जाता है कि हम पीएफ ऑफिस शिमला से बात कर रहे हैं। हम आपसे आपके पति स्व. श्री गीता राम की पेंशन के बारे में बात करना चाहते हैं। इस पर श्रीमती दीक्षा ने बताया कि उसने दिनांक 11.07.2019 को श्री वेद प्रकाश से दूसरी शादी कर ली है और वे इस पेंशन को नहीं लेना चाहती। इसके बारे में उसने कंपनी के एचआर वालों से भी बात की थी पर उन्होंने बताया कि ये पेंशन इतने समय तक ही मिलनी थी। श्रीमती दीक्षा को सारी बातें समझाई गई तो उसने कहा कि मैं आपको कल कॉल करूंगी।

अगले दिन जब कार्यालय की ओर से उनसे बात की गई तो उसने कहा कि मैं कैसे मान लूँ कि आप ईपीएफ कार्यालय से ही बात कर रहे हैं। मेरे भाई ने डॉक्यूमेंट देने से मना कर दिया है। मैं आपको कोई भी डॉक्यूमेंट नहीं दूंगी और कार्यालय प्रतिनिधि के साथ बदतमीजी करनी शुरू कर दी।

श्रीमती दीक्षा कुछ भी समझने को तैयार नहीं थी और साथ ही उसके पति ने भी डॉक्यूमेंट देने से मना कर दिया था। अब दीक्षा से उसके भाई लक्की का नंबर 8XXXXXXX9 मांगा गया। लक्की को कॉल की गई एवं उसे सारी बातें डिटेल से समझाई गई। इस पर लक्की ने कहा कि उसकी बहन ज्यादा पढ़ी-लिखी नहीं है और वह गांव में रहती है। मैं आपकी हैल्प करता हूँ। लक्की ने बहन का पुनर्विवाह सर्टिफिकेट कार्यालय को भेज दिया और अपने भानजे अंश कश्यप को लोक मित्र केंद्र में ले जाकर उसका जीवन प्रमाण-पत्र भी अपडेट करवा दिया। लक्की ने यह भी कहा हमें तो लगा था कि अब अंश कश्यप को पेंशन नहीं आएगी परंतु ईपीएफ कार्यालय के सहयोग से अब मेरे भानजे को पेंशन दोबारा मिलने लगेगी। इसके लिए लक्की ने कार्यालय का धन्यवाद किया। अंश कश्यप को पेंशन की ऐरियर राशि ₹ 91837/- उनके बैंक में भेजी दी गई है साथ ही ₹ 1448/- प्रतिमाह की दर से मासिक पेंशन भी बहाल कर दी गई है।



## अविश्वास से विश्वास तक

श्री मंगेश परी, पीपीओ संख्या 5303, का जीवन प्रमाण-पत्र 09/2016 से अपडेट नहीं करवाया गया था। इसलिए ईपीएफओ कार्यालय शिमला द्वारा उन्हें काल की गई। पेंशनर को उनकी पेंशन के बारे में बताया गया तो पेंशनभोगी का कहना था कि उन्हें कोई भी पेंशन नहीं आती है। दोबारा ऐसी फ्राड काल मत करना और फोन काट दिया। मंगेश परी को फिर से काल की गई तो उनके द्वारा काल प्रतिनिधि से बदतमीजी से बात की गई। मंगेश परी को समझाने की कोशिश की गई, पर मंगेश कोई भी बात नहीं सुन रहा था। बार-बार फोन करने पर वे फोन काट रहे थे। पेंशनर को उनके पिताजी, माताजी के नाम एवं उनका अकाउंट नंबर बताने पर भी पेंशनर ने फ्राड काल का हवाला देते हुए फोन काट दिया।

मंगेश परी ने बताया कि पेंशन सेक्शन में मेरे चाचा जी श्री मदन चौहान भी हैं। जब इस बारे में श्री मदन चौहान, व.सा.स.स. से पछा गया तो उन्होंने बताया कि वे किसी मंगेश परी को नहीं जानते हैं और न ही ये मेरा रिश्तेदार है। उसके बाद पेंशनर ने ईपीएफओ, शिमला के फोन उठाने ही बंद कर दिये थे।

पेंशनर के स्थाई पते पर शिमला ऑफिस द्वारा पत्र भेजा गया पर उनकी ओर से कोई उत्तर नहीं आया। कुछ दिनों के बाद फिर से काल की गयी और उनकी डिटेल्स फिर से दी गयी। इसकी पुष्टि के लिए श्री मंगेश परी ने अपने किसी रिश्तेदार को ईपीएफ ऑफिस, शिमला भेज कर पता किया कि क्या ये नंबर ईपीएफ ऑफिस, शिमला का ही है? अगर शिमला का ही है तो क्या ईपीएफ कार्यालय, इस प्रकार पेंशनरों के लिए काल कर रहे हैं? ये सब बातें कफर्म करने के बाद मंगेश परी के द्वारा ईपीएफ ऑफिस, शिमला को काल की गयी और बताया गया कि मेरे साथ पहले भी फ्राड हो चुका है जिसकी वजह से मैं आपकी काल को फ्राड समझ रहा था। मैं आपसे माफी मांगता हूँ। श्री मंगेश परी को ईपीएफओ, शिमला द्वारा अपना जीवन प्रमाण अपडेट करने के बारे में जागरूक किया गया और उन्हें पास के लोक मित्र केंद्र जाने को कहा गया परन्तु मंगेश को यह समझ नहीं आ रहा था कि लोक मित्र केंद्र जाकर करुना क्या है? इसलिए उनके द्वारा ईपीएफओ, शिमला ऑफिस को फिर से काल की गयी और लोक मित्र केंद्र के संचालक से बात करवाई गई। लोक मित्र केंद्र संचालक को ई-जीवन प्रमाण के बारे में बताया गया और इसे अपडेट करने के प्रोसेस के बारे में डिटेल्स से समझाया गया। लोक मित्र केंद्र द्वारा श्री मंगेश परी का ई-जीवन प्रमाण अपडेट किए जाने के बाद उन्हें पेंशन ऐरियर राशि ₹6392/- का भगतान कर दिया गया है एवं अब उनकी आयु 25 वर्ष हो जाने पर उनकी पेंशन बंद कर दी गई है। इसके लिए उनके द्वारा ईपीएफओ की इस विशेष पहल के लिए इस कार्यालय का शुक्रिया किया गया।



## निधि की पेंशन - वंचितों को सहारा



ईपीएफओ कार्यालय, शिमला द्वारा श्रीमती घटतो देवी, पीपीओ सं.3360, से दूरभाष पर बात की गयी और उनको अवगत करवाया गया कि उन्हें एवं उनके दो बच्चों कु. अनु और मोनू को इस कार्यालय से पेंशन दी जाती थी। उन्हें बताया गया कि आपके और आपके बच्चों की पेंशन क्रमशः 12/2018, 2014 और 2016 से रूकी हुई है क्योंकि आप सभी ने अपने जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट नहीं करवाए हैं।

श्रीमती घटतो देवी ने बताया कि मैंने बैंक में जाकर पेंशन के बारे में पता किया था। बैंक वालों ने बताया कि आपके बच्चों को पेंशन केवल 18 वर्ष तक ही मिलेगी। इस संबंध में श्रीमती घटतो देवी को बताया गया कि यह सही नहीं है। कर्मचारी पेंशन योजना, 1995 के अनुसार आपके पहले 2 बड़े बच्चों को 25 साल और उसके बाद क्रमवार अगले 2 बच्चों को भी 25 साल तक ईपीएफओ कार्यालय, शिमला द्वारा पेंशन दी जायेगी।

इसके बाद श्रीमती घटतो देवी ने अपने बच्चों से बात करवाई। उनकी बेटी से बात कर बताया गया कि आपकी माता जी, आपको एवं बहन को इस कार्यालय से दी जाने वाली पेंशन क्रमशः 2018, 2014 एवं 2016 से रूकी हुई है। आपकी रूकी पेंशन दोबारा शुरू करने के लिए आपको, माताजी एवं बहन को अपने ई-जीवन प्रमाण पत्र अपडेट करने होंगे।

अपने जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने के लिए उन्हें पास के साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र में जाने की सलाह दी गई। साइबर कैफे के संचालक के इस प्रक्रिया के अनजान होने के कारण उसे ई-जीवन प्रमाण पत्र अपडेट करने की प्रक्रिया के बारे में जानकारी देकर श्रीमती घटतो देवी एवं उनकी बेटियों के जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाए गए।

इसके बाद क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा त्वरित कार्रवाई करते हुए श्रीमती घटतो देवी एवं पुत्रियों को पिछली ऐरियर राशि ₹103995/- का भुगतान कर दिया गया है तथा ₹ 1901/- की दर से श्रीमती घटतो देवी की मासिक पेंशन भी बहाल कर दी गई है। दोनों पुत्रियों के 25 वर्ष की आयु प्राप्त कर लेने के कारण अब उनकी पेंशन बंद कर दी गई है। दोनों बेटियों अनु एवं मोनू द्वारा ईपीएफ ऑफिस शिमला का शुक्रिया WHATSAPP वीडियो सन्देश के माध्यम से किया गया है जिसे नीचे दिए लिंक पर जाकर देखा जा सकता है।

<https://www.facebook.com/share/v/yMFrJz9bi46cG41b/?mibextid=iexibG>



## दिवंगत सदस्यों के अनाथ बच्चों की मिली सुरक्षा



लंबित जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने की मुहिम के दौरान पाया गया कि श्री हेम सिंह ठाकुर, पीपीओ सं.-16887 के देहांत के कारण उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती रेणुका ठाकुर एवं उनके दो बच्चों अद्वितीय ठाकुर एवं चैतन्य ठाकुर को इस कार्यालय से पेंशन मिलती थी। उनके द्वारा अपने डीएलसी अपडेट न करवाए जाने की वजह से उनकी पेंशन 05/2017 से रोक दी गई थी।

कार्यालय रिकॉर्ड में उपलब्ध पते पर पत्राचार किया गया तो ज्ञात हुआ कि वे अब इस पते पर नहीं रहते हैं। उनका कोई संपर्क नंबर भी कार्यालय रिकॉर्ड में उपलब्ध नहीं था। इसलिए उनका संपर्क नंबर प्राप्त करने के लिए उक्त पेंशनरों से प्राप्त दावा प्रपत्रों की जांच की गई। दावा प्रपत्र में श्रीमती रेणुका ठाकुर का मोबाइल नंबर 8XXXXXXX7 मिला। इस नंबर पर संपर्क करने के लिए कॉल की गई परंतु हमारी कॉल का कोई उत्तर नहीं मिला। कुछ समय के बाद पुनः कॉल की गई तो इस बार श्रीमती रेणुका ठाकुर ने फोन उठाया और बात की। उन्हें सूचित किया गया कि हम ईपीएफ कार्यालय, शिमला से बात कर रहे हैं। आपको और आपके बच्चों को इस कार्यालय से पेंशन मिल रही थी। इस पर श्रीमती रेणुका ठाकुर ने बताया कि उन्होंने दूसरी शादी कर ली है आगे की जानकारी आपको कुछ समय बाद दूंगी क्योंकि अभी मैं कक्षा में हूँ। उन्होंने यह भी बताया कि वे पेशे से एक अध्यापिका हैं। जैसे ही मुझे समय मिलेगा मैं आपको इस नंबर पर कॉल करूंगी।

श्रीमती रेणुका ठाकुर दिनांक 15.07.2024 को दोपहर बाद 01:23 बजे वापस कॉल करती हैं एवं कहती हैं कि अब बताओ आप कौन सी पेंशन के बारे में बात कर रहे हैं। उसे बताया गया कि आपके पति स्व. श्री हेम चंद ठाकुर के देहांत के बाद आपको और आपके दो बच्चों को इस कार्यालय से पेंशन लगी थी, हम उस पेंशन के बारे में बात कर रहे हैं। श्रीमती रेणुका ठाकुर ने बताया कि मुझे इस बारे में कुछ भी पता नहीं है अगर आप मुझे अच्छे से समझाएंगे तो मैं निश्चित ही आपकी सहायता करूंगी परंतु मैं आपको कोई बैंक खाता तथा आधार नंबर नहीं बताऊंगी। इसके बाद श्रीमती रेणुका ठाकुर को उनके बच्चों के बैंक खाता संख्या एवं आधार नंबर के बारे में बताया गया। इस पर उन्होंने पूछा कि ये सूचना आपको कहां से प्राप्त हुई है। उसे बताया गया कि ये सारी सूचना आपके द्वारा इस कार्यालय को भेजे गए पेंशन दावा

फॉर्मों से ली गई है और इन्हीं फॉर्मों के आधार पर आपको पेंशन लगाई गई है।

कुछ समय तक समझाने के बाद रेणुका समझ गई। उन्होंने बताया कि क्योंकि मैंने दूसरी शादी कर ली है तब भी क्या ये पेंशन उसे और उनके बच्चों को मिलती रहेगी। इस पर उन्हें बताया गया कि आपको यह पेंशन आपके दूसरी शादी करने से पहले तक एवं आपको बच्चों को 25 वर्ष की आयु प्राप्त होने तक ही मिलेगी। रूकी पेंशन पुनः बहाल कराने के लिए आपको अपने एवं बच्चों के जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट कराने होंगे।

श्रीमती रेणुका ठाकुर ने बताया कि मुझे डीएलसी अपेडट करने के बारे में कोई जानकारी नहीं है। उसे पास के साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र में जाने की सलाह दी गई एवं इनके संचालक से बात करवाने को कहा गया। श्रीमती रेणुका ठाकुर ने बताया कि मैं ये काम आज 04:00 बजे करवाऊंगी। उस समय अपने फोन उठा लेना। उसी दिन 04:03 बजे श्रीमती रेणुका ठाकुर की कॉल आती है और वह लोक मित्र केंद्र के संचालक से बात करवाती है। जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने की पूरी प्रक्रिया से अवगत करवाने के बाद बेटी चैतन्य ठाकुर का जीवन प्रमाण-पत्र अपेडट कर दिया गया। श्रीमती रेणुका ठाकुर ने बताया कि उनका बेटा अद्वितीय ठाकुर चंडीगढ़ में रहता है। क्या आप उनका डीएलसी अपेडट करने में उसकी सहायता करेंगे? इस हेतु श्रीमती रेणुका ठाकुर ने उनके बेटे अद्वितीय ठाकुर का मोबाइल नंबर बताया। अद्वितीय ठाकुर से बात कर उसे जीवन प्रमाण-पत्र अपेडट करने के लिए नजदीक के साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र में जाने की सलाह दी गई। इस प्रकार उनका भी जीवन प्रमाण-पत्र अपेडट कर दिया गया। साथ ही श्रीमती रेणुका ठाकुर से पुनर्विवाह प्रमाण-पत्र भी प्राप्त कर लिया गया।

इसके बाद कार्यालय द्वारा आगामी कार्रवाई करते हुई श्रीमती रेणुका ठाकुर की पेंशन बंद कर दी गई है एवं दो बच्चों की पेंशन जारी कर दी गई है। पिछली एरियर राशि के रूप में ₹137256/- (प्रत्येक को) की राशि पेंशनरों के बैंक खातों में भेज दी गई है साथ ही ₹1538/- प्रतिमाह की दर से मासिक पेंशन भी बहाल कर दी गई है। इस सहायता के लिए श्रीमती रेणुका ठाकुर ने इस कार्यालय का शक्रिया किया है और ये भी कहा कि यदि आप मुझे यह जानकारी न देते तो मेरे बच्चों को पेंशन न आ पाती। साथ ही विडियो के माध्यम से आभार भी प्रकट किया है जिसे नीचे दिए लिंक पर जाकर देखा जा सकता है।

<https://youtu.be/hwj5gAEqh8A?si=GlewyoSgXE8nVmpo>



## पेंशन से खुशहाल होती जिंदगियाँ

भविष्य निधि सदस्य श्री तरूण चौधरी के निधन के बाद उनकी धर्म-पत्नी एवं बेटी को कार्यालय से पीपीओ सं. 29816 के तहत मासिक पेंशन स्वीकृत की गई थी जो एक साल तक नियमित रूप से मिल रही थी। एक साल के बाद उनके द्वारा जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न किए जाने के कारण उनकी पेंशन 12/2018 से रोक दी गई थी। इनसे संपर्क करने के लिए कोई भी फोन नंबर उपलब्ध नहीं था।

स्व. सदस्य की धर्म-पत्नी श्रीमती सीमा चौधरी की नालागढ़ स्थित बैंक शाखा में फोन किया गया एवं बैंक से उनका मोबाइल नंबर देने का अनुरोध किया गया परंतु बैंक ने यह कहते हुए उनका मोबाइल नंबर देने से इंकार कर दिया कि हम आपसे किसी की व्यक्तिगत सूचना कैसे सांझा कर सकते हैं। इसके बाद बैंक शाखा के प्रबंधक से बात की गई और उन्हें सारे मामले से अवगत करवाया गया। शाखा प्रबंधक को बताया गया कि हमें सिर्फ श्रीमती सीमा चौधरी का मोबाइल नंबर चाहिए ताकि उनकी रूकी हुई पेंशन के बारे में उनको सूचित किया जा सके।

मामले से संबंधित सारे तथ्य समझने एवं जांचने के बाद बैंक मैनेजर ने पेंशनर श्रीमती सीमा चौधरी का मोबाइल नंबर 9XXXXXX1 दे दिया। पेंशनर को उनके मोबाइल नंबर पर कॉल की गई। उन्होंने बताया कि अभी वे काम पर आई हुई हैं और वे ज्यादा पढ़ी-लिखी नहीं हैं। मैं हिमाचल से असम आ गई हूँ। जैसे ही फ्री होती हूँ तो अपने हस्बैंड से बात करवाती हूँ। कुछ समय के बाद उनकी कॉल आती है। वह बताती है कि उसने दूसरी शादी कर ली है। हम दियाड़ी-मजदूरी करते हैं, हमें इतनी ज्यादा जानकारी नहीं है। आप हमें बता दीजिए कि हमें करना क्या है क्योंकि अब हम हिमाचल में नहीं रहते हैं। हमारा अब हिमाचल वापस आना नहीं होगा, आप बता दीजिए हमें करना क्या है?

श्रीमती सीमा चौधरी को अपना पुनर्विवाह प्रमाण-पत्र कार्यालय को भेजने एवं बेटी का डीएलसी अपडेट करवाने की सलाह दी गई परंतु वह समझ नहीं पाई। उनसे पूछा गया कि आपने शादी कहाँ की है। इस पर उन्होंने बताया कि हमने कोर्ट में शादी की थी और हमें वहां से कुछ कागज भी दिए गए थे। श्रीमती सीमा चौधरी को वे कागज, जोकि उनकी शादी के थे, वॉट्सऐप पर भेजने और बेटी का जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करने के लिए नजदीक के लोक मित्र केंद्र या साइबर कैफे में जाने की सलाह दी गई।

साइबर कैफे में जाने पर वहां बेटी का जीवन प्रमाण अपडेट नहीं हो पा रहा था क्योंकि कैफे के संचालक को ई-जीवन प्रमाण अपडेट करने के प्रोसिज़र की जानकारी नहीं थी इसलिए पेंशनर ने संचालक की बात हमसे करवाई। संचालक को ई-जीवन प्रमाण अपडेट करने की प्रक्रिया के बारे में बताया गया परंतु वह न तो हिंदी समझ पा रहा था और न ही अंग्रेजी। इस पर श्रीमती सीमा चौधरी को ही इस प्रक्रिया के बारे में हिंदी में समझाया गया और उसे स्थानीय भाषा में संचालक को समझाने को कहा गया। इस प्रकार अंत में पेंशनर की बेटी का ई-जीवन प्रमाण दिनांक 09.07.2024 को अपडेट कर दिया गया।

सारी कागज़ी औपचारिकताएं पूरी करने के बाद पेंशनर की बेटी को ऐरियर राशि ₹172940/- उनके बैंक खाते में भेज दी गई है साथ ही ₹1501/- प्रतिमाह की दर से मासिक पेंशन भी नियमित रूप से जाने लगी है। पेंशन के बारे में अवगत करवाने एवं जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाने में इस कार्यालय द्वारा की गई सहायता के लिए श्रीमती सीमा चौधरी ने कार्यालय का धन्यवाद किया है।



## जागरूक बनो, भविष्य सुरक्षित बनाओ

भविष्य निधि सदस्य श्री सरवन कुमार, खाता सं.एचपी/8334/105 का 30.10.2016 को देहांत होने के कारण उनकी पत्नी को भविष्य निधि एवं पेंशन की राशि 2017 में स्वीकृत कर दी गई थी लेकिन ईडीएलआई स्कीम के तहत बीमे की राशि की भुगतान नहीं किया गया था। बीमे की राशि के भुगतान के लिए लंबित दावों की मुख्यालय द्वारा उपलब्ध करवाई गई सूची में यह दावा भी लंबित था।

दावा प्रपत्रों की जांच करने पर पाया गया कि मृतक सदस्य की धर्म-पत्नी बीमा लाभ के लिए भी पात्र हैं इसलिए स्व. सदस्य के केवाईसी में उपलब्ध नंबर पर संपर्क किया गया एवं सदस्य की धर्म-पत्नी को बताया गया कि आपको ईडीएलआई का लाभ भी दिया जाना है। अतः इसके लिए आप दावा भरकर एवं सभी वांछित दस्तावेज स्थापना से सत्यापित करवाकर इस कार्यालय को भेजें। कार्यालय प्रतिनिधि द्वारा उन्हें जो बातें बताई गई वह समझ न पाने के कारण दावा कार्यालय को नहीं भेज पाई।

जब स्व. सदस्य की धर्म-पत्नी से दावा प्रपत्र प्राप्त नहीं हुआ तो उन्हें फिर से कॉल की गई। इस बार उन्हें जो बताया गया, उन्होंने उन सब बातों की रिकॉर्डिंग कर दी। ये रिकॉर्डिंग उनके बेटे ने स्थापना वालों को सुनवाई। इसे सुनने के बाद स्थापना ने बीमा लाभ के वांछित सारे दस्तावेज तैयार कर लाभार्थियों को सौंप दिए। लाभार्थी ने ये सारे दस्तावेज बाँय हैंड क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला में जमा करवा दिए।

लाभार्थियों से प्राप्त दस्तावेजों की जांच करने पर पता चला कि इनके साथ मृतक सदस्य के आधार कार्ड की कॉपी नहीं लगी है। जब उन्हें ये कॉपी लगाने को कहा गया तो वे कहने लगे कि उनका आधार नहीं मिल सकता। इस स्थिति में स्थापना के प्रतिनिधि से बात की गई एवं उन्हें सदस्य के आधार एवं एनसीपी दिनों के संबंध में स्पष्टीकरण देने और यदि सदस्य बीमार था, तो मेडीकल भी दावा प्रपत्र के साथ सलंगन करने का परामर्श दिया गया। स्थापना के पास मृतक सदस्य की बीमारी से संबंधित कोई मेडीकल न होने के कारण लाभार्थी से फिर से संपर्क किया गया एवं सदस्य की बीमारी की मेडीकल रिपोर्ट वॉट्सऐप के माध्यम से क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला भेजने को कहा गया।

लाभार्थियों से सभी वांछित दस्तावेज प्राप्त होने के बाद दावा EXCEPTION CATEGORY में डायरी कर संबंधित लेखानुभाग को भेज दिया गया। दिनांक 01.08.2024 को लाभार्थी को बीमा लाभ के रूप में राशि ₹1,63,564/- का भुगतान कर दिया गया है।

## मृतक सदस्यों के परिवारजनों को मिल रहे निधि के लाभ

लंबित मृत्यु दावा प्रकरणों के निपटान के लिए शुरू की गई मुहिम के दौरान संज्ञान में आया कि भविष्य निधि सदस्य स्व. श्री सुरेंद्र कुमार के परिवारजनों से प्राप्त मृत्यु दावा का निपटान करते हुए उन्हें भविष्य निधि एवं पेंशन के लाभ स्वीकृत कर दिए गए हैं परंतु बीमा लाभ संबंधी दावा 2016 से लंबित है।

कार्यालय रिकार्ड एवं लाभार्थी से प्राप्त दावे की जांच करने पर पाया गया कि सदस्य का निधन सेवाकाल के दौरान हुआ है इसलिए लाभार्थी नियमानुसार बीमा लाभ के पात्र है। अतः सदस्य के केवाईसी विवरण में उपलब्ध संपर्क नंबर पर कॉल की गई जिसे सदस्य की धर्म-पत्नी ने उठाया। जब उन्हें देय बीमा लाभ के बारे में बताया गया तो उन्होंने बताया कि उन्हें इस बारे में कोई जानकारी नहीं थी।

लाभार्थी को बीमा लाभ की राशि स्वीकृत करने के लिए उन्हें सलाह दी गई कि वे इस हेतु वांछित सभी दस्तावेज स्थापना से सत्यापित करवाकर इस कार्यालय को प्रेषित करें ताकि इस पर आगामी कार्रवाई की जा सके। स्थापना ने वांछित सभी दस्तावेजों को पूर्ण कर मई, 2024 में इस कार्यालय को भेज दिया।

दस्तावेजों की जांच करने पर पाया गया कि स्व.सदस्य के यूएएन में उनका आधार लिंक नहीं है इसलिए स्थापना से संपर्क कर स्व. सदस्य के यूएएन में उनका आधार लिंक करने के लिए दावाकर्ता के माध्यम से संयुक्त घोषणा प्रपत्र निर्धारित दस्तावेजों के साथ सत्यापित कर इस कार्यालय को भेजने का अनुरोध किया गया।

स्थापना से आधार लिंक करवाने हेतु सभी दस्तावेज प्राप्त होने के पश्चात इन्हें आगामी कार्रवाई हेतु संबंधित लेखानुभाग में भेजा गया परंतु आधार कार्ड को यूएएन के साथ लिंक नहीं किया जा सका क्योंकि दावाकर्ता को भ.नि एवं पेंशन राशि पहले ही स्वीकृत की जा चुकी थी। इसलिए दावे को अपवाद श्रेणी में रखकर डायरी किया गया। इसके बाद दावे का निपटान दिनांक 15.05.2024 को कर दिया गया है एवं लाभार्थियों को ₹1,23,744/- की राशि स्वीकृत कर उनके बैंक खातों में भेज दी गई है। राशि प्राप्त होने के बाद लाभार्थियों ने कार्यालय को फोन कर इस उपकार के लिए आभार प्रकट किया गया है।



## संगठन हमारा- दुखियों का सहारा

भविष्य निधि सदस्य स्व. श्री सोहन, भ.नि. खाता सं. एचपी/1863/581 का निधन 05.11.2020 को हुआ था लेकिन परिवार जनों को उनके निधन के बाद मिलने वाले सामाजिक सुरक्षा लाभों के बारे में कोई जानकारी नहीं थी। इसलिए स्व. सदस्य के केवाईसी विवरण में उपलब्ध नंबर पर कॉल कर परिवारजनों/ लाभार्थियों को इस कार्यालय से मिलने वाले लाभों के बारे में बताया गया।

स्व. सदस्य के परिवारजनों को देय लाभों के भुगतान के लिए उन्हें वॉट्सऐप पर Composite Claim Form स्कैन कर भेजा गया। साथ ही इसके साथ लगने वाले दस्तावेजों, जो स्थापना से सत्यापित होने चाहिए, के बारे में डिटेल से बताया गया एवं इस कार्यालय को भेजने को कहा गया।

परिवारजनों/लाभार्थियों से मृत्यु दावा एवं वांछित दस्तावेज प्राप्त होने के बाद जब इनकी जांच की गई तो पाया गया कि लाभार्थी का नाम उनके आधार एवं बैंक में अलग-2 है। इसलिए कार्यालय द्वारा लाभार्थी से पुनः संपर्क किया गया और उन्हें बैंक में नाम सही करने को कहा गया।

एक सप्ताह के बाद लाभार्थी ने कार्यालय को कॉल कर बताया कि बैंक वाले उनका नाम सही करने से मना कर रहे हैं। उन्होंने यह भी बताया कि उसके पास एसबीआई की बैंक पासबुक भी है जिसमें उनका नाम उनके आधार कार्ड से मिलता है इस पर उसे परामर्श दिया गया कि आप अपनी एसबीआई की बैंक पास बुक की प्रति स्थापना से सत्यापित करवाकर कार्यालय को भेजें। साथ ही स्थापना को भी उक्त मृत्यु दावा एवं दस्तावेज सत्यापित करवाकर इस कार्यालय को ई-मेल एवं स्पीड पोस्ट से भेजने का आग्रह किया गया।

ई-मेल से मृत्यु दावा कार्यालय में प्राप्त होने पर दावे को डायरी किया गया एवं संबंधित लेखानुभाग को तत्काल कार्रवाई के लिए भेज दिया गया। तीन दिनों के बाद लाभार्थी का मूल दावा एवं दस्तावेज भी कार्यालय में प्राप्त हो गए। मृत्यु दावे पर त्वरित कार्रवाई करते हुए जून, 2024 में लाभार्थी को भ.नि. की राशि ₹ 64,441/- एवं बीमा राशि ₹ 3,56,636/- बैंक खाते में भेज दिया गया है। लाभार्थी ने भ.नि. एवं बीमा लाभों की राशि प्राप्त होने के बाद कार्यालय में फोन कर धन्यवाद किया है।



## पेंशन से मिलती सामाजिक सुरक्षा

पीपीओ सं. 23177 की जांच करने पर ज्ञात हुआ कि पेंशनर श्री जगदीश चंद को 2017 से पेंशन नहीं जा रही है। इस संबंध में उनके पते पर पत्र भेजकर उन्हें सूचित करने की कोशिश की गई परंतु उनका कोई उत्तर नहीं आया। उनसे बात करने के लिए Local body.com से उनकी पंचायत के वार्ड मੈंबर का नंबर खोजा गया।

वार्ड मੈंबर से बात की गई और उसे बताया कि हम ईपीएफ कार्यालय, शिमला से बात कर रहे हैं। आपके गांव के श्री जगदीश चंद को इस कार्यालय से पेंशन मिलती है। क्या आप हमें उनका नंबर दे सकते हैं। वार्ड मੈंबर ने बताया कि उनकी मृत्यु हो चुकी है मैं आपको उनकी धर्म-पत्नी या बेटे सुशील का नंबर कुछ समय बाद दूंगी। पेंशनर की पत्नी के नंबर पर कॉल की गई परंतु किसी ने फोन नहीं उठाया। इसके बाद बेटे के मोबाइल नंबर 8XXXXXXX8 पर कॉल की गई। बेटे ने बताया कि अभी वो घर पर नहीं है। मेरे पिताजी को भाई के निधन के बाद पेंशन लगी थी जोकि अब बंद हो गई है। इसके बाद हमने इसके बारे में कोई पता नहीं किया। मैं आपको अपनी पत्नी पवना देवी का नंबर देता हूँ आप उसे समझा दीजिए।

श्रीमती पवना देवी से मोबाइल नंबर 8XXXXXXX8 पर बात की गई। उसे बताया कि हम ईपीएफ कार्यालय, शिमला से बात कर रहे हैं और हमें पेंशन के बारे में बात करनी है। श्रीमती पवना ने कहा कि हमारे घर में किसी को पेंशन नहीं आती है। उसे बताया गया कि आपके पति इस बारे में बात कर रहे थे। श्रीमती पवना ने अपने पति से बात क्लियर करके ईपीएफ कार्यालय, शिमला कॉल किया और बताया कि मेरे ससुरजी की मृत्यु हो चुकी है अब मेरी सास श्रीमती बिमला देवी जीवित है क्या इन्हें भी यह पेंशन मिलेगी और इसके लिए क्या-2 डॉक्यूमेंट भेजने होंगे।

श्रीमती पवना से स्व. श्री जगदीश चंद का मृत्यु प्रमाण-पत्र एवं उनकी पत्नी श्रीमती बिमला देवी की बैंक पास बुक की कॉपी शिमला कार्यालय भेजने को कहा गया। उसे यह भी बताया गया कि श्रीमती बिमला देवी का बैंक खाता भी उसी बैंक व शाखा में होना चाहिए जिसमें उनके पति स्व.श्री जगदीश चंद का था।

श्रीमती पवना ने उक्त सारे दस्तावेज इस कार्यालय को भेजने के बाद हमें कॉल कर बताया कि उसकी सास बहुत बीमार रहती है अगर उन्हें ये पेंशन लगती है तो उनकी दवा का कुछ खर्च तो निकल पाएगा जिससे हमें काफी मदद मिलेगी। हमें नहीं पता था कि मेरी सास को भी पेंशन मिलनी है। आपकी इस मदद के बहुत-2 शुक्रिया।

श्रीमती बिमला देवी के सारे दस्तावेज प्राप्त होने के बाद कार्यालय ने तुरंत कार्रवाई करते हुए उन्हें ₹1581/- की दर से मासिक पेंशन स्वीकृत कर दी है। साथ ही पेंशन ऐरियर की राशि ₹1,34,122/- भी उनके बैंक खाते में भेज दी गई है।



## हमारी प्राथमिकता-पेंशन लाभार्थियों की सुरक्षा

पेंशनर स्व. श्री अमित वशिष्ट के मई, 2018 में निधन के कारण उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती निशा शर्मा एवं पुत्र अधिराज वशिष्ट को पेंशन लगी थी। संपर्क अभियान के दौरान पाया गया कि श्रीमती निशा शर्मा एवं अधिराज वशिष्ट के जीवन प्रमाण-पत्र वर्ष 2019 से अपडेट नहीं हुए हैं।

कार्यालय रिकॉर्ड में उपलब्ध मोबाइल नंबर पर कॉल की गई एवं बात करने पर पता चला कि अब श्रीमती निशा शर्मा वहां नहीं रहती हैं। उसने दूसरी शादी कर ली है और अपने बच्चे के साथ कहीं और रहती हैं नए पते की कोई जानकारी नहीं है लेकिन फोन सुनने वाले ने श्रीमती निशा शर्मा के भाई विकास का नंबर सांझा किया।

श्री विकास को कॉल की गई तो पता चला कि उसकी बहन ने दूसरी शादी होशियारपुर पंजाब में श्री देव रस के साथ की है और अब वह अपने पुत्र के साथ वहीं रहती हैं। श्री विकास को उनकी बहन एवं भानजे को इस कार्यालय से मिल रही पेंशन, जोकि रूकी हुई थी, के बारे में विस्तार से समझाया गया। उससे आग्रह किया गया कि आप अपनी बहन का पुनर्विवाह प्रमाण-पत्र इस कार्यालय को भेजे ताकि उनकी पेंशन बंद की जा सके। उसे यह भी बताया गया कि आप अपने भानजे का जीवन प्रमाण-पत्र पास के लोक मित्र केंद्र या साइबर कैफे में जाकर अपडेट करवाएं ताकि उसकी पेंशन बहाल की जा सके।

श्री विकास ने अपनी बहन का पुनर्विवाह प्रमाण-पत्र एवं भानजे का जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाकर इसकी प्रति वॉट्सऐप के माध्यम से इस कार्यालय को प्रेषित कर दी। ये दस्तावेज प्राप्त होने के बाद रिकॉर्ड में अपडेट कर दिया गया है। श्रीमती निशा शर्मा को 2019 से अगस्त 2020 ( पुनर्विवाह की तिथि ) तक की एवं उनके पुत्र को ऐरियर राशि ₹122058 /- उनके बैंक खाते में भेज दी गई है एवं उनके पुत्र को ₹ 2101/- प्रतिमाह की दर से अनाथ पेंशन प्रारंभ कर दी गई है।

## पेंशन- विधवाओं का सबल

जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाने की मुहिम के दौरान पता चला कि श्रीमती पन्नो देवी उर्फ कमला देवी की पेंशन अगस्त, 2019 से रूकी हुई है। उन्हें उनके पति की 1999 में मृत्यु के बाद पेंशन लगी थी। इस संबंध में उन्हें सूचित करने के लिए पत्र के द्वारा भी प्रयास किया गया परंतु पेंशनर की ओर से कोई उत्तर नहीं आया। कार्यालय रिकॉर्ड में उनका कोई नंबर मौजूद नहीं था।

उनसे संपर्क करने के लिए ऑनलाइन उनकी पंचायत के प्रधानजी का नंबर खोजा गया। प्रधानजी को कॉल की गई और उन्हें पेंशनर के बारे में बताया गया। प्रधानजी ने बताया कि उनके पास भी उनका कोई अता-पता नहीं है लेकिन उन्होंने पेंशनर के एक पड़ोसी का नंबर हमें दिया। पड़ोसी को कॉल की गई और उसे पेंशनर के बारे में बताया गया। पड़ोसी ने बताया कि पन्नो देवी एक गरीब महिला है और आधुनिक दुनिया के काम-काजों से अज्ञान है। मैं आपको उनकी पुत्रवधु का नंबर देता हूँ।

पेंशनर की पुत्रवधु से बात की गई और उन्हें उनकी सास की पेंशन के बारे में बताया गया। शुरू में तो पुत्रवधु ने बात करने से मना कर दिया परंतु जब हमने उनसे पेंशन के बारे में विस्तार से बात की तो उन्हें विश्वास हो गया कि हम वास्तव में ही उनकी सास की पेंशन के बारे में बात करना चाहते हैं। पुत्रवधु को बताया गया कि आपकी सास की पेंशन उनका जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण रोक दी गई थी। यह भी बताया गया कि हर पेंशनर को साल में एक बार अपने जीवित होने का प्रमाण देना होता है ताकि उन्हें बिना किसी बाधा के पेंशन प्राप्त होती रहे। पेंशनर की पुत्रवधु को सलाह दी गई कि आप पास के लोक मित्र केंद्र या साइबर कैफे में जाकर उनका जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवा सकती हैं। पेंशनर का जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट होने का बाद उनकी रूकी हुई पेंशन की ऐरियर राशि ₹54000/- उनके बैंक खाते में भेज दी गई है। साथ ही ₹1000/- प्रतिमाह की दर से मासिक पेंशन भी प्रारंभ कर दी गई है। पेंशनर की पुत्रवधु ने उनकी पेंशन बहाली के लिए इस कार्यालय द्वारा की गई पहल एवं मदद के लिए कार्यालय का आभार प्रकट किया है।

## संपर्क की आहट- पेंशनरों के द्वार

पीपीओ सं. 22370 के तहत कु. तनुजा को स्वीकृत बाल पेंशन 12/2015 से रूकी हुई थी। रिकॉर्ड की जांच करने पर पाया गया कि कु. तनुजा की माताजी को तो नियमित रूप से पेंशन जा रही है परंतु तनुजा को नहीं। रूकी पेंशन के संबंध में तनुजा को सूचित करने के लिए रिकॉर्ड में कोई नंबर उपलब्ध नहीं था।

पेंशनर के आधार कार्ड में दिए गांव के पते से हिमाचल सरकार के e.districtportal से उस गांव के प्रधानजी का नंबर सर्च किया गया तथा उनसे बात कर पेंशनर के बारे में पूरा विवरण सांझा किया गया। प्रधानजी ने पेंशनर से बात करने के लिए उसके भाई मनोज का नंबर 9XXXXXXX1 उपलब्ध कराया। मनोज को काल की गई तो उन्होंने बताया कि हमें इस पेंशन के बारे में ज्यादा पता नहीं है क्योंकि मेरी माताजी हमारे साथ नहीं रहती है। हम दोनों माताजी से अलग रहते हैं। उसने आगे पूछा कि बहन की पेंशन के बारे में हमें क्या करना होगा? हमें कौन-2 से दस्तावेज देने होंगे।

इसके बाद मनोज को बताया गया कि आपको कोई भी डॉक्यूमेंट नहीं देना है। कार्यालय को केवल आपकी बहन का डीएलसी चाहिए। डीएलसी अपडेट करवाने के लिए आपको नजदीक के साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र में जाना होगा। इस पर मनोज ने कहा कि आज तो मैं ये काम नहीं कर सकता परंतु कल मैं आपको सारी औपचारिकताएं पूर्ण करके भेज दूंगा।

दिनांक 11.07.2024 को सुबह 10:25 बजे मनोज को दोबारा कॉल की गई परंतु उसने फोन नहीं उठाया। कुछ समय बाद मनोज ने कॉल वापस कर बताया कि तनुजा के आधार कार्ड को अपडेट करवाना पड़ेगा क्योंकि उसका आधार कार्ड बचपन का ही था, वह अब अपडेट मांग रहा है। मुझे थोड़ा समय और दीजिए जिससे मैं आपकी सारी फारमेलिटी पूरी कर सकूँ।

दिनांक 12.07.2024 को मनोज की कॉल आई और उसने बताया कि न आपकी साइट चल रही है और न ही मैं फोन के माध्यम से डीएलसी अपडेट करवा पा रहा हूँ। मैं सुबह से ही साइबर कैफे में बैठा हूँ। जैसे ही साइट चलेगी, आपको कॉल करूँगा। इंतजार करते-2 दोपहर बाद के 03:00 बज गए परंतु साइट नहीं चली और मनोज डीएलसी अपडेट नहीं करवा पाए। मनोज ने बताया कि मेरा घर साइबर कैफे से बहुत दूर है इसलिए मैं हर रोज नहीं आ सकता। मुझे हरदिन छुट्टी लेनी पड़ती है।

मनोज को सलाह दी गई कि जिस बैंक में आपकी बहन का खाता है, आप उस बैंक की शाखा में जाकर उस शाखा के प्रबंधक के बात करवाएं। मनोज ने बैंक में जाकर बैंक के शाखा प्रबंधक के बात करवाई। शाखा प्रबंधक को पेंशनर के बारे में विस्तार से बताया गया एवं उनसे अनुरोध किया गया कि आप उक्त पेंशनर का जीवन प्रमाण-पत्र फॉर्म भरकर या तो ई-मेल या वाट्सऐप के माध्यम से हमें भेज दें। डीएलसी अपडेट होने के बाद पेंशनर को पिछली पेंशन की ऐरियर राशि ₹29682/- उनके बैंक खाते में भेज दी गई है एवं मासिक पेंशन भी बहाल कर दी गई है। कार्यालय द्वारा पेंशनर को डीएलसी अपडेट करने में प्रदान किए गए सहयोग एवं तत्पश्चात की गई त्वरित कार्रवाई के लिए उसके भाई ने कार्यालय का विशेष रूप से आभार जताया है।



## डीएलसी अपडेट कराओ - निर्बाध पेंशन पाओ

क्षेत्रीय कार्यालय, शिमला द्वारा पीपोओ सं.-463 के तहत मीना कुमारी को बाल पेंशन दी जाती थी जो सितंबर, 2013 से रूकी हुई थी। इस बारे में पेंशनर को सूचित करने के लिए कार्यालय में उपलब्ध संपर्क नंबर पर अनेकों बार कॉल की गई। ये कॉल मीना कुमारी की माताजी उठा रही थी जो पूरी बात सुने बिना ही फोन काट रही थी। पेंशनर की माताजी को समझाने की पूरी कोशिश की गई परंतु वह हर बार यही कहती कि ईपीएफ डाटा बेस में मीना कुमारी का नाम लीना कुमारी था जिसकी वजह से इस कार्यालय को अधिक परेशानी हो रही थी और इस कारण श्री राजेंद्र कौर (पेंशनर की माताजी) ईपीएफ कार्यालय से बात नहीं कर रही थी।

कुछ समय के लिए कार्यालय ने श्री राजेंद्र कौर को कॉल करना बंद कर दिया और उसे एक पत्र के माध्यम से सूचित किया परंतु पत्र का कोई उत्तर नहीं आया और साथ ही पत्र अवितरित वापस आ गया। इसके बाद एक बार फिर से श्री राजेंद्र कौर को कॉल किया गया। इस बार फोन उनकी बेटी/पेंशनर मीना कुमारी ने उठाया। उसे बताया गया कि हम ईपीएफ कार्यालय, शिमला के बात कर रहे हैं। हम आपसे आपके पिताजी की पेंशन के बारे में बात कर रहे हैं जो आपकी भी मिलनी थी परंतु आपका नाम गलत होने के कारण नहीं मिल पाई। मीना कुमारी को हमारी कॉल फ्रॉड कॉल लग रही थी इसलिए उसने कहा कि मैं कैसे मान लूं कि आप ईपीएफ कार्यालय से बात कर रहे हैं, मैं आपको अपनी कोई भी डिटेल नहीं दूंगी। इस पर मीना कुमारी से पछा गया कि आप कहां रहती हैं तो उसने बताया कि वह बददी में रहती है। इस पर मीना कुमारी को बददी ऑफिस का पता बताकर वहीं जाने को कहा गया एवं श्री दीपक राज शर्मा, प्रवर्तन अधिकारी से मुलाकात करने को कहा गया।

इतना बताने पर भी मीना कुमारी को विश्वास नहीं हुआ और उसने अपने पति श्री जीवन कुमार का फोन नंबर 9XXXXXX8 दिया और उस पर बात करने को कहा। श्री जीवन कुमार को कॉल की गई तो उसने बताया कि वह भी सरकारी नौकरी करता है मैंने आज तक कभी भी ऐसी पेंशन के बारे में नहीं सुना है हम आपको कोई भी डॉक्यूमेंट नहीं देंगे। इसके बाद श्री जीवन कुमार को ईपीएफ की पेंशन के बारे में विस्तार से समझाया गया और यह भी बताया गया कि पेंशनर के निधन के बाद यह पेंशन उसकी धर्म-पत्नी को पूरी उम्र एवं दो बच्चों को उनके 25 वर्ष की आयु प्राप्त करने तक दी जाती है। इसके बाद भी यदि आपको फ्रॉड लग रहा है तो कल आप हमारे बददी कार्यालय जाकर उक्त अधिकारी से मिल लें, वे आपको सारी बात समझा देंगे।

दूसरे दिन श्री जीवन कुमार बददी कार्यालय गए तथा श्री दीपक राज शर्मा, प्रवर्तन अधिकारी से मिले। प्रवर्तन अधिकारी द्वारा उन्हें उसकी पत्नी को मिलने वाली पेंशन के लिए उनके नाम में सुधार करने हेतु वांछित सभी दस्तावेजों के बारे में विस्तार से समझाया गया तथा शिमला भेजने को कहा गया। इसी क्रम में पहले मीना कुमारी का नाम सही किया गया एवं उसके बाद उसे कॉल कर डीएलसी अपडेट करवाने के लिए बददी कार्यालय या पास के साइबर कैफे/लोक मित्र केंद्र जाने को कहा गया। श्रीमती मीना कुमारी द्वारा डीएलसी अपडेट करवाए जाने के बाद उसे पेंशन की ऐरियर राशि ₹14783/- उसके बैंक खाते में भेज दी गई है। श्रीमती मीना कुमारी की पेंशन बहाली के लिए इस कार्यालय द्वारा की गई सहायता तथा मार्गदर्शन के लिए उसके पति ने कार्यालय का आभार जताया है।



## आश्रितों का भविष्य सुरक्षित कराता संगठन

पीपीओ सं.-1548 के पेंशनधारक श्री रवि कुमार के निधन के बाद यह पेंशन उनकी धर्म-पत्नी श्रीमती रमा देवी एवं बेटी काजल चौधरी को लगी थी। श्रीमती रमा देवी द्वारा 2001 में पुनर्विवाह किए जाने का कारण उनकी पेंशन बंद कर दी गई थी और बेटी काजल चौधरी को नियमित पेंशन वर्ष 2018 तक जा रही थी। उसके बाद काजल चौधरी का डीएलसी अपडेट न होने के कारण उनकी पेंशन रूकी हुई थी।

इस संबंध में पेंशनर को बुताने के लिए कार्यालय रिकॉर्ड में उपलब्ध संपर्क नंबर पर कॉल की गई तो यह कॉल एक बच्चे ने उठाई और कहा कि यहां कोई काजल चौधरी नहीं रहती है। उससे आगे कुछ पछते कि उससे पहले ही फोन काट दिया। उसके बाद कई बार इस नंबर पर कॉल की गई पर फोन नहीं उठाया गया। कुछ समय बाद ईपीएफ कार्यालय के नंबर को ब्लॉक कर दिया गया।

08 अप्रैल, 2024 को फिर से कॉल की गई पर फोन नहीं उठा। इसके बाद कार्यालय द्वारा पेंशनर के पते पर पत्र भेजा गया परंतु उस पत्र का भी कोई उत्तर प्राप्त नहीं हुआ। पत्र इस टिप्पणी के साथ अवितरित प्राप्त हुआ कि इस पते पर इस नाम को कोई नहीं रहता है। पेंशनर को फिर से कॉल की गई परंतु कोई उत्तर नहीं मिला। कुछ समय बाद दूसरे नंबर से कॉल की गई तो इस बार फोन काजल ने उठा लिया। उसने कहा कि मुझे पेंशन नहीं आती है न पता है। काजल से उसकी माताजी का नंबर 9XXXXXXX7 मांगा गया एवं उन्हें कॉल की गई। उन्होंने बताया कि ये पेंशन काजल को लगी थी परंतु अब बंद हो गई है। उन्होंने ये भी बताया कि काजल पेंशन के लिए मना करती है। काजल की माताजी को पेंशन के बारे में बताया गया और कहा गया कि आप कुछ समय ले लीजिए और सोचकर हमें वापस कॉल कर बता दीजिए कि क्या वे ईपीएफ कार्यालय से पेंशन लेना चाहती है?

उसी दिन 03:42 बजे (अप.) श्रीमती रमा देवी वापस कॉल कर पछती है कि अगर पेंशन शुरू करनी है तो उसके लिए क्या करना होगा। आप बता दीजिए, मैं सारी औपचारिकताएँ पूरी कर आपको भेज दूंगी। उन्हें बताया गया कि हमें काजल का केवल डीएलसी चाहिए। इस पर श्रीमती रमा देवी ने कहा कि मुझे कुछ समय दीजिए ताकि मैं डीएलसी अपडेट कर आपको सूचित कर सकूँ।

कुछ समय बीत जाने के बाद जब श्रीमती रमा देवी से कोई सूचना प्राप्त नहीं हुई तो उन्हें फिर से कॉल की गई परंतु इस बार उन्होंने फोन नहीं उठाया और न ही वापस कॉल की। ईपीएफ कार्यालय के जिस भी नंबर से उन्हें फोन किए गए थे, उन्होंने वे सारे नंबर ब्लॉक कर दिए।

19.07.2024 को काजल के नंबर पर कॉल किया गया और उसे बताया गया कि यदि आप पेंशन नहीं लेना चाहते हैं तो आप इस कार्यालय को लिख कर सूचित करें। दिनांक 22.07.2024 को सुबह से ही काजल को कॉल करते रहे परंतु उसने फोन नहीं उठाया। काजल की माताजी को भी कॉल की गई पर उन्होंने भी फोन नहीं उठाया। इसी दिन दोपहर बाद 3 बजे काजल की कॉल आती है और वे बताती है कि वे डीएलसी अपडेट करवाने के लिए गगल आई है पर मेरा डीएलसी अपडेट नहीं हो पा रहा है। काजल को फोन पर ही डीएलसी अपडेट करने के बारे में बताया गया परंतु वह अपडेट नहीं कर पाई। इसी दिन 04:45 बजे (अप.) काजल को पीएनबी की गगल शाखा में भेजा गया व बैंक शाखा मैनेजर के बात करवाने को कहा गया। बैंक पहुंचकर काजल ने बैंक शाखा मैनेजर से बात करवाई। बैंक शाखा मैनेजर को डीएलसी अपडेट हेतु मैनेजल फॉर्म भरकर तथा सत्यापित कर इस कार्यालय को ई-मेल या वाट्सएप से भेजने का अनुरोध किया गया। काजल चौधरी का डीएलसी मैनेजल फॉर्म कार्यालय में प्राप्त होने के बाद तत्काल कारवाई की गई एवं उन्हें पिछली पेंशन ऐरियर राशि ₹16500/ उनके बैंक खाते में भेज दी गई है और 06/2024 से नियमित पेंशन से बहाल कर दी गई है।



## नियमित पेंशन प्राप्त करने में मोबाइल की भूमिका



संपर्क अभियान (पुराने जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने की एक विशेष पहल) के दौरान पाया गया कि पीपीओ सं. 24909 के तहत पेंशन प्राप्त कर रही श्रीमती मधु शर्मा एवं उनके दो बच्चों क्रमशः कु. परी शर्मा एवं प्रियंश शर्मा की पेंशन उनके जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट न होने के कारण जून, 2018 से बंद कर दी गई थी।

पेंशनरों को इस बारे में जानकारी देने के लिए कार्यालय रिकॉर्ड में उनके नंबर की खोज की गई परंतु कोई भी नंबर उपलब्ध नहीं था इसलिए उनके आधार कार्ड में दर्शाए स्थाई पते (गांव के नाम) से ऑनलाईन गांव के प्रधानजी का नंबर खोजा गया। प्रधानजी को कॉल की गई और उनसे पेंशनर का नंबर उपलब्ध करवाने का अनुरोध किया गया। प्रधानजी ने उप-प्रधानजी का नंबर देकर इस बारे में उनसे बात करने को कहा। उप-प्रधानजी को कॉल की गई। उन्होंने बताया कि श्रीमती मधु शर्मा ने दूसरी शादी कर ली है मैं आपको उनकी सास श्रीमती कृष्णा देवी का नंबर (8XXXXXX1) देता हूँ आप उनसे बात कर लें। श्रीमती कृष्णा देवी को कॉल की गई एवं उन्हें उनकी बहू एवं पोते-पोती की पेंशन के बारे में बताया गया। उन्होंने बताया कि मेरी बहू ने दूसरी शादी कर ली है, मेरा उनसे कोई लेना-देना नहीं है और मेरे पास उनका कोई नंबर भी नहीं है।

श्रीमती मधु शर्मा से संपर्क करना बहुत कठिन हो गया था। अंत में उनकी पंचायत के सचिव का नंबर खोजा गया एवं उस पर कॉल की गई। सचिव महोदय ने बताया कि श्रीमती मधु शर्मा दूसरी शादी करने के बाद अपना नाम कटवाने के लिए आई थी एवं उसने एक फॉर्म भरा था। मैं उस फॉर्म की जांच करूंगा और यदि उस पर कोई नंबर होगी तो आपको कॉल कर बताऊंगा। कुछ समय बाद सचिव महोदय की कॉल आई और उन्होंने हमें नंबर 9XXXXXX7 दिया। इस नंबर पर कॉल की गई। कॉल उठाने वाले से उसका नाम पूछा गया तो उसने बताने से मना कर दिया। जब उन्हें मधु शर्मा की दूसरी शादी के बारे में बात की गई तो उसने बताया कि मधु शर्मा ने दूसरी शादी नहीं की है यह झूठ आपसे किसने कह दिया। दोबारा उनका नाम पूछने पर उन्होंने बताया कि मैं मधु शर्मा का भाई हूँ पर नाम नहीं बताया। उससे मधु शर्मा से बात करवाने का अनुरोध किया गया तो उसने इस बात से भी मना कर दिया। कुछ समय तक उसे समझाने के बाद उसने मधु शर्मा के बेटे प्रियंश का नंबर दे दिया। प्रियंश को कॉल की गई तो उन्होंने अपनी माताजी श्रीमती मधु शर्मा से बात करवाई। उन्होंने कहा कि मेरी शादी हो गई है। वह

मेरा सगा भाई नहीं है। उसे मेरे बारे में ज्यादा पता नहीं है। मैंने पंजाब में शादी कर ली है। आप मेरे से ये डिटेल क्यों ले रहे हैं।

श्रीमती मधु शर्मा को बताया गया कि हम ईपीएफ कार्यालय, शिमला से बात कर रहे हैं। आपके पति स्व. श्री दिनेश शर्मा के निधन के बाद आपको एवं आपके बच्चों को पेंशन लगी थी, उस पेंशन के बारे में बात करनी है। श्रीमती मधु शर्मा ने बताया कि अभी मेरे पति घर पर नहीं हैं, वे जैसे ही घर आते हैं तो आपसे उनकी बात करवाती हूँ या आप उनका नंबर ले लीजिए। श्रीमती मधु शर्मा से उनके पति श्री विजयजी का नंबर प्राप्त होने के बाद उनको कॉल की गई और उन्हें सारी बातें बताई गईं। इस पर पहले तो श्री विजयजी ने बदतमीजी करनी शुरू कर दी। कहने लगे मैं वकील हूँ, मेरे पास इतना बेला टाइम नहीं है कि यह काम करता रहूँ। मैं तुम लोगों से कल बात करूँगा। आज टाइम नहीं है यह कहकर फोन काट दिया।

श्री विजय जी अगले दिन कार्यालय में फोन करते हैं तथा पूछते हैं कि पेंशन के लिए क्या करना पड़ेगा? उन्हें कहा गया कि वे बच्चों के जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट करवाने के लिए बच्चों को पास के लोक मित्र केंद्र या साइबर कैफे लेकर जाएं एवं साथ ही श्रीमती मधु शर्मा का पुनर्विवाह प्रमाण-पत्र भी इस कार्यालय को भेजें। श्री विजयजी ने लोक मित्र केंद्र या साइबर कैफे जाने से मना कर दिया। इसके बाद उन्हें जीवन प्रमाण ऐप के बारे में समझाया गया एवं बच्चों के डीएलसी अपडेट करवाने को कहा गया। इसके बाद श्री विजयजी ने बच्चों के डीएलसी जीवन प्रमाण ऐप के माध्यम से अपडेट करवा दिए और श्रीमती मधु शर्मा का पुनर्विवाह प्रमाण-पत्र भी कार्यालय को भेज दिया।

श्री विजयजी द्वारा आवश्यक कार्रवाई पूरी करने के बाद कार्यालय ने उनके मामले में निर्धारित कार्रवाई कर पेंशनरों की पिछली पेंशन की ऐरियर राशि ₹1,91,898/ उनके बैंक खाते में भेज दी है। श्रीमती मधु शर्मा की पेंशन उनके पुनर्विवाह करने की तिथि से रोक दी गई है तथा बच्चों की नियमित पेंशन बहाल कर दी गई है।



## संवाद का महत्व

जीवन प्रमाण-पत्रों को अपडेट करने के अभियान के दौरान एक बहुत ही पुराने पीपीओ नंबर 96 की जांच करने पर पाया गया कि पेंशनर श्री शेर सिंह जी की पेंशन 2016 से नहीं जा रही थी क्योंकि उनका जीवन प्रमाण-पत्र अपडेट नहीं हुआ था। इस संबंध में पेंशनर को यह बात बताने के लिए कार्यालय रिकार्ड में कोई नंबर उपलब्ध नहीं था। पत्र भेजकर कर यह सूचना देने की कोशिश की गई परंतु पेंशनर का पता अधरा होने के कारण पत्र वापस आ गए।

ऐसी स्थिति में कार्यालय द्वारा गूगल की सहायता से गांव का नाम सर्च किया गया एवं गांव के प्रधान, सचिव, उप-प्रधान एवं वार्ड मैनबर के नंबर खोजे गए तथा उनसे बात की गई परंतु किसी से भी पेंशनर के सही गांव का पता नहीं चल पाया। लोकल बाड़ी साइट से भी सही गांव को खोजने के प्रयास किए गए तथा एक दिन सही गांव सर्च करने में सफल हो गए।

सही गांव का पता चल जाने के बाद गांव की आशा वर्कर का नंबर खोजा गया तथा उससे बात की गई। उससे पूछा गया कि क्या आपके गांव में शेर सिंह नाम का कोई व्यक्ति है, हमें उनके बारे में जानकारी चाहिए। आशा वर्कर ने बताया कि वे इस नाम के किसी व्यक्ति को नहीं जानती, परंतु मैं घर जाकर पति से पूछकर आपको कुछ समय में बताती हूँ। कुछ समय के बाद आशा वर्कर की कॉल आती है और कहती है कि यहां एक शेर सिंह नाम के व्यक्ति रहते हैं और उनकी उम्र काफी अधिक है एवं उन्हें सुनाई भी बहुत कम देता है। मेरे पास उनकी बहु श्रीमती सरोज ठाकर का नंबर 9XXXXXX6 है, आप नोट कर लीजिए।

पेंशनर की बहु श्रीमती सरोज ठाकर को कॉल की गई एवं उन्हें उनके ससुर जी की पेंशन के बारे में बताया गया परंतु उसने फ्राड काल समझकर हमसे पूरी बात नहीं की और कहा कि हमें कोई पेंशन नहीं चाहिए। इस पर जब उन्हें उनके ससुर जी से बात करवाने के लिए कहा गया तो उनसे बताया कि अभी वे घर से बाहर हैं, घर जाने पर बात करवा दूंगी और फोन काट दिया। अगले दिन जब पेंशनर की बहु को दोबारा फोन किया गया तो उसने फोन तो उठा दिया परंतु बदतमीजी से बात करने लगी। उसे समझाया गया कि हम ईपीएफ कार्यालय, शिमला से बात कर रहे हैं, आप कृपया बदतमीजी न करें। उससे पेंशनर के पिताजी, बैंक विवरण इत्यादि की पूरी जानकारी साझा की गई तब जाकर उसे कुछ विश्वास हुआ कि हम कोई फ्राड काल नहीं कर रहे हैं। इसके बाद सरोज ने अपने किए के लिए माफी भी मांगी और कहा कि मेरे ससुर की उम्र ज्यादा है वे चल-फिर नहीं सकते इसलिए साइबर कैफे या लोक मित्र केंद्र जाकर डीएलसी अपडेट नहीं करवा सकते। अगर डीएलसी को घर पर अपडेट करवाने का कोई प्रोसेस है तो मुझे बताएं, मैं उसको पूरा कर दूंगी। श्रीमती सरोज को जीवन प्रमाण ऐप के बारे में बताया गया तो उसने कहा कि मैं ज्यादा पढ़ी-लिखी नहीं हूँ, मेरा बेटा कुछ दिनों में छूट्टी पर आ रहा है, वह आपको कॉल कर लेगा, आप उसे सारा प्रोसेस बता देना।

दो हफ्ते के बाद उनके बेटे राहुल (9XXXXXX0) की कॉल आती है। वह कहता है कि मैं शेर सिंह का पोता बोल रहा हूँ। आपने मेरी मम्मी को कॉल की थी। राहुल को जीवन प्रमाण ऐप से डीएलसी अपडेट करने के बारे में पूरी डिटेल्स समझाई गई। राहुल ने घर बैठे ही मोबाइल से दादा जी का डीएलसी अपडेट करवा दिया। इसके बाद पेंशनर को पिछली पेंशन की ऐरियर राशि ₹76626/- उनके बैंक खाते में भेज दी गई है। साथ ही नियमित पेंशन भी बहाल कर दी गई है।