RBE No. 169 /2011

GOVERNMENT OF INDIA भारत सरकार
MINISTRY OF RAILWAYS रेल मंत्रालय
(RAILWAY BOARD रेलवे बोर्ड)

No. E(W) 2011/PA-1/4

New Delhi, dated 20-12-2011

The General Managers
All Indian Railways &
Production Units, etc.

Sub: Conduct of Pension Adalats and dealing with pensioners.

Ref: Board's letters :
(i) No. E(W) 95/PA-1/1 dated 12-10.1995.
(ii) No. E(W) 95/PA/2 dated 19-12-1997.
(iii) No. E(W) 2001/PA/1 dated 30-09-2004.

Representations are being received from Pensioners' Associations and individual pensioners stating that Ministry of Railways' instructions with regard to conduct of Pension Adalats are not being properly followed and that pensioners' grievances are not being addressed/replied resulting in harassment to railway pensioners.

2. This Ministry attaches great significance to adherence to policy guidelines issued in the matter as a follow up to the policy adopted by the Central Government with regard to pensioners' welfare under various orders and as enshrined in the National Policy on Older Persons.

3. Accordingly, based on the scheme announced by the Government, this Ministry had issued detailed instructions in the matter of conduct of Pension Adalats vide letter No. E(W) 95/PA/1 dated 12.10.1995 with a view to on-the-spot redressal of pensioners' grievances. It is again reiterated that these instructions may be followed scrupulously for redressal of pensioners grievances. Any cases which could not be resolved in the Pension Adalats may be finalized and replied within a maximum period of three months.

4. Zonal Railways have also been advised earlier that complaints from Pensioners' Associations should be examined thoroughly and replies should be sent in time and that pensioners should be extended all help for addressing their problems promptly at one place obviating the need for them to run from pillar to post. It may be ensured that these instructions are followed by all concerned.

Contd..2/-

5. Further, Board has decided that CPO(IR) on Zonal Railway Headquarters, a DPO on Divisions and a Dy. CPO in Production Units will be the nodal officer for dealing with Pensioners' Associations and coordinating with other departments for addressing pensioners' concerns raised by Associations and individual pensioners and replying to their representations. Other units may also nominate officer of the appropriate level for this purpose. It is also advised that such information and other information regarding Pension Adalats, etc. may be posted on the respective websites of Zonal Railways, Production Units, etc. on the Pensioners' related web page. It needs no emphasis that the staff in the concerned departments should also be sensitized for dealing with pensioners with due respect and according urgency to redressal of their grievances.

6. Receipt of this letter may please be acknowledged.

(Debasis Mazumdar)
Joint Director Estt. (Welfare)
Railway Board

No. E(W)2011/PA-1/4

New Delhi, 20 -12-2011

Copy forwarded to :-

1. The General Secretary, AIRF, Room No.256-E, Rail Bhavan, N.Delhi (with 35 spares)
2. The General Secretary, NFIR, Room No.253, Rail Bhavan, New Delhi. (with 35 spares)
3. The Secretary General, FROA, Room No.256-A, Rail Bhavan, New Delhi (with 5 spares)
4. The Secretary, RBSS, Group 'A' Officers Association (with 5 spares)
5. The President, Railway Board Class II Officers' Association (with 5 spares)
6. The Secretary General, IRPOF, Room No.268, Rail Bhavan, New Delhi (with 5 spares)
7. The President, Indian Railway Class II Officers Association, Rail Nilayam, Secunderabad (with 5 spares)
8. The President, All India SC/ST Railway Employees Association, 7-GF, Rail Bhawan, New Delhi.
9. The Secretary, Railway Board Ministerial Staff Association (with 5 spares)
10. The Secretary, Railway Board Class IV Staff Association (with 5 spares)
11. The General Secretary, All India RPF Association, Room No.256-D, Rail Bhavan, New Delhi.

for Secretary/Railway Board

Contd..3/-

आरबीई सं. 169 /2011

भारत सरकार
रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड)

सं. ई (डब्ल्यू) 2011/पीए-1/4

नई दिल्ली, दिनांक: 20.12.2011

महाप्रबंधक,
सभी क्षेत्रीय रेलें एवं
उत्पादन इकाइयां आदि।

विषय: पेंशन अदालतें आयोजित करना और पेंशनरों के साथ डील करना।

संदर्भ: बोर्ड का :

(i) दिनांक 12.10.1995 का पत्र सं. ई(डब्ल्यू)95/पीए-1/1
(ii) दिनांक 19.12.1997 का पत्र सं. ई (डब्ल्यू)95/पीए/ 2
(iii) दिनांक 30.09.2004 का पत्र सं. ई (डब्ल्यू)2001/पीए/1

पेंशनर्स एसोसिएशनों और अलग-अलग पेंशनरों से यह कहते हुए अभ्यावेदन प्राप्त हो रहे हैं कि पेंशन अदालतों को आयोजित करने के संबंध में रेल मंत्रालय के अनुदेशों का उचित रूप से पालन नहीं किया जा रहा और जिससे पेंशनरों की शिकायतों का निवारण नहीं हो रहा है/ उत्तर नहीं दिया जा रहा है , जिससे रेलवे पेंशनरों को परेशानी का सामना करना पड़ रहा है।

2. यह मंत्रालय, विभिन्न आदेशों के अंतर्गत पेशनरों के कल्याण के संबंध में केन्द्र सरकार द्वारा अपनाई गई नीति की अनुवर्ती कार्रवाई के रूप में और वृद्ध व्यक्तियों की राष्ट्रीय नीति में दिए गए अनुसार इस मामले पर जारी नीति संबंधी दिशा-निर्देशों का अनुपालन करने को अत्यंत महत्व देता है।

3. तदनुसार, सरकार द्वारा घोषित योजना के आधार पर इस मंत्रालय ने पेंशनरों की शिकायतों का तत्काल निवारण करने की दृष्टि से दिनांक 12.10.1995 के पत्र सं. ई(डब्ल्यू)95/पीए-1 के तहत पेंशन अदालतें आयोजित करने के मामले में विस्तृत अनुदेश जारी किए थे। यह पुनः अनुरोध किया जाता है कि पेंशनरों की शिकायतों का निवारण करने के लिए इन अनुदेशों का बारीकी से अनुपालन किया जाए। पेंशन अदालतों में किसी मामले का समाधान न हो सकने पर अधिकतम तीन माह की अवधि के भीतर इसे अंतिम रूप देते हुए इसका उत्तर दिया जाए।

4. क्षेत्रीय रेलों को पहले भी यह सूचित किया गया है कि पेंशनर्स एसोसिएशनों से प्राप्त शिकायतों की पूर्ण रूप से जांच की जाए और समय पर उत्तर दिया जाए तथा पेंशनरों को एक ही स्थान पर उनकी

समस्याओं का शीघ्र निवारण करने के लिए मदद की जाए ताकि उन्हें अनावश्यक भाग-दौड़ न करनी पड़े। सर्वसंबंधितों द्वारा इन अनुदेशों का पालन सुनिश्चित किया जाए।

5. इसके अलावा, बोर्ड ने विनिश्चय किया है कि क्षेत्रीय रेलों के मुख्यालयों पर मु.प्र.अ.(आईआर), मंडलों पर डीपीओ और उत्पादन इकाइयों में उप मु.प्र.अ., पेंशनर्स एसोसिएशनों के साथ डील करने और एसोसिएशनों और अलग-अलग पेंशनरों के उठाए गए मुददों का निवारण करने के लिए अन्य विभागो के साथ समन्वय स्थापित करने और उनके पत्रों का उत्तर देने के लिए नोडल अधिकारी होंगे। अन्य इकाइयां इस प्रयोजन के लिए उपयुक्त स्तर के अधिकारी को भी नामित करें। यह भी सूचित किया जाता है कि पेंशन अदालतों आदि के संबंध में ऐसी सूचना एवं अन्य सूचना क्षेत्रीय रेलों, उत्पादन इकाइयों आदि की संबंधित वैबसाइटों पर पेंशनरों से संबंधित वैब पेज पर डाली जाए। यह कहने की आवश्यकता नहीं है कि संबधित विभागों के कर्मचारियों को भी पेंशनरों के साथ सम्मान के साथ व्यवहार करने और तदनुसार उनकी शिकायतों का तात्कालिकता से निवारण करने के लिए कहा जाना चाहिए।

6. कृपया इस पत्र की पावती दें।

(देबाशीष मजूमदार)
संयुक्त निदेशक स्था. (कल्याण)
रेलवे बोर्ड

सं. ई (डब्ल्यू) 2011/पीए-1/4

नई दिल्ली, दिनांक: ३०.12.2011

प्रतिलिपि प्रेषित:

1. महासचिव, एआईआरएफ, कमरा नं. 256-ई, रेल भवन, नई दिल्ली (35 अतिरिक्त प्रतियों सहित)।
2. महासचिव, एनएफआईआर, कमरा नं. 253, रेल भवन, नई दिल्ली (35 अतिरिक्त प्रतियों सहित)।
3. महासचिव, फ्रोआ, कमरा नं. 256-ए, रेल भवन, नई दिल्ली (5 प्रतियों सहित)।
4. सचिव, आरबीएसएस, ग्रुप "ए" ऑफिसर्स एसोसिएशन (5 प्रतियों सहित)।
5. महासचिव, इरपोफ, कमरा नं. 268, रेल भवन, नई दिल्ली (5 प्रतियों सहित)।
6. अध्यक्ष, रेलवे बोर्ड क्लास-II ऑफिसर्स एसोसिएशन (5 प्रतियों सहित)।
7. अध्यक्ष, इंडियन रेलवे क्लास-II ऑफिसर्स एसोसिएशन, रेल निलयम, सिकंदराबाद (5 प्रतियों सहित)।
8. अध्यक्ष, ऑल इंडिया एससी/एसटी रेलवे इंप्लाईज एसोसिएशन, 7-जीएफ, रेल भवन, नई दिल्ली।
9. सचिव, रेलवे बोर्ड मिनिस्ट्रीयल स्टॉफ एसोसिएशन (5 प्रतियों सहित)।
10. सचिव, रेलवे बोर्ड श्रेणी-IV कर्मचारी एसोसिएशन (5 प्रतियों सहित)।