M.C. No. – 63/95
(Update 08/2019)

Government of India भारत सरकार
Ministry of Railways रेल मंत्रालय
(Railway Board) (रेलवे बोर्ड)

No. E(W)2019/PA-1/2 Dated 20.08.2019

The General Managers,
All Indian Railways & Production Units etc.
(As per standard List).

Sub: Conduct of Pension Adalats on Railways – Updation of Master Circular reg.

****

At present, the orders relating to conduct of Pension Adalats on Indian Railways are compiled in Master Circular No. 63 issued under Board's letter no. E(W)95/PA/1 dated 12.10.1995. Since then, a number of instructions regarding conduct of Pension Adalats have been issued. The question of consolidation of these existing orders/circulars into an updated Master Circular has been under the consideration of the Ministry of Railways (Railway Board). It has now been decided to issue a consolidated Revised Master Circular on the subject for the information and guidance of all concerned.

2. The intention of conducting Pension Adalats is to examine the grievances of pensioners so as to redress the same by taking on-the-spot decisions and to obviate the delay, if any, in the settlement of their pending dues, if any. Such a step would go a long way in instilling a sense of being cared for and attended to in the minds of pensioners.

3. Railway Board have circulated detailed guidelines for holding the Pension Adalats based on guidelines formulated by the Department of Pension and Pensioners' Welfare (DOP&PW) i.e. the nodal Department for looking after the welfare of Central Government Pensioners. The guidelines are given below:-

3.1 The Pension Adalats should be held normally on Railways/Production Units on 15th December each year or the first working day after that date in case 15th is a holiday. However, this date may be preponed/postponed depending on DOP&PW's directives.

3.2 Wide and adequate publicity, i.e. through print and visual media and other means like posters at prominent places, should be done in advance to enable the pensioners to send their cases in time for consideration in such Adalats. This is necessary as checking of various records is very often essential before a grievance can be redressed. For this purpose, the following timeframe should be adopted:

(a)	Issue of notice by Railway through print and visual media and other means about holding of Pension Adalats indicating date, venue, time of Adalat and the name of Officer to whom the grievances have to be submitted.	By first week of August every year
(b)	Last date for submission of grievances by Pensioners, which should be indicated in the Notification mentioned above.	31st October every year

3.3 The representation of Pensioners may be acknowledged indicating the date, venue, and time of Pension Adalat.

3.4 The Pension Adalats should be conducted at the level of senior Officers i.e General Manager/Addl. General Managers, Principal Chief Personnel Officers, PFAs and DRMs/ADRMs besides other Officers of Personnel, Accounts and other Departments concerned. The representatives of Bank/Other Pension Disbursing Authorities should also be co-opted in the Pension Adalats.

3.5 All Officers dealing with pension viz. Senior Officers of Personnel and Accounts Department and Managers of the pension-disbursing Banks of Zonal or Divisional Headquarters should be present with all the relevant records to expedite the decisions.

3.6 The Officers present in the Pension Adalats should be able to take decisions on-the-spot in order to redress the grievances. In this connection, it is pertinent to note that such Adalats are not meant to take up policy matters, rather it is meant for

dealing with specific grievances of the individual pensioner, when represented by him personally or by a family member of the Pensioner.

3.7 Cases involving purely legal points e.g. succession etc. cannot be taken up in these Pension Adalats.

3.8 The authorized representatives of the "Standing Committee of Voluntary Agencies" (SCOVA) and the recognized Trade Unions may also be invited to attend the Pension Adalats. However, they should not be permitted to present the grievances of the Pensioners.

3.9 However, in the case of illiterate Pensioners, widows, minors etc. it may not be possible for them to effectively prepare and present cases before the Adalat. In such cases, if the pensioner is not able to present his/her case and he/she seeks the assistance of the representatives of the SCOVA attending the Adalat, the SCOVA representatives may be permitted to present the grievances of such pensioners.

3.10 There are only two members in the SCOVA representing the Railways. Therefore, it may happen that the Railway nominees on the SCOVA may not be available when Pension Adalats are being held on different dates and at different places on the Zonal Railways. In such cases, representatives of SCOVA, as authorized by the Member of the SCOVA and whose credentials are sent in advance to the Railway Administrations, should be allowed to attend the Pension Adalats and to present the cases, if necessary.

3.11 In the 13th Standing Committee on Voluntary organization (SCOVA) meeting, it was mentioned that the time available in the SCOVA meeting held by Department of Personnel & Pensioners' Welfare (DOP&PW) was not sufficient to discuss all the issues relating to different Ministries as these issues required thorough discussion with the Ministries concerned.

As only one or two items concerning Railways appear in the Agenda items, it has, therefore been apprised that setting up of a separate forum for discussion of one or two items is not desirable. However, the representative of the Pensioners' Association may meet and discuss the issued with the concerned Officers of the Railways as and when necessary.
(Railway Board's letter No.E(W)95/PA/2 dated 19.12.97)

3.12 It was again reiterated that the instructions regarding conduct of Pension Adalat should be implemented properly. Complaints received from Pensioners' Association should be examined thoroughly and replies should be sent to them on time. The concerned staff dealing with pensioners' cases should be very courteous and lenient while dealing with pensioners cases. Pensioners should not be allowed to run from one place to another for solving their problems, if the same can be redressed at one place. Any complaint received against staff about their misconduct or unfriendly attitude may be viewed seriously.
(Railway Board's letter No.E(W)/2001/PA/1 dated 30.09.04)

3.13 To extend cooperation to the Pension and Pensioners' Association, it was further decided that CPO(IR) on Zonal Railways Headquarters, a nominated Sr.DPO/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' concern 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 respective website of Zonal Railways/PU 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.
(Railway Board's letter No.E(W)2011/PA-1/4 dtd 20.12.2011)

3.14 Time and again, instructions have been reiterated for conduct of Pension Adalat and prompt disposal of grievances of Pensioners. The list of the 27 Pensioners' Association identified by DOP&PW to facilitate lodging of grievances by Pensioners had been circulated for prompt disposal of Pensioners' grievances.
(Railway Board's letter E(W)2011/PA-1/4 dtd 21.06.12 & 17.09.2012)

3.15 It should be ensured that all the cases which are admissible and tenable should be settled at the time of Pension Adalat itself, but in cases where it is not possible to settle the same on the spot, it should be settled and finalized within a period of three months from the date of holding the Pension Adalat.

3.16 In those cases of grievances, which are not admissible/tenable, the Pensioners may be suitably advised about reasons of rejection in writing.

3.17 While DRMs may be instructed to hold Pension Adalats in their respective Divisions, once in 3 months or so, the working of this grievance machinery should be monitored at Headquarters level.

3.18 After holding of the Pension Adalats, the requisite details in the prescribed Performa as laid down in Board's letter No. E(W)92/PA-1/1 dated 17.11.1993 should be furnished to the Railway Board by 31st January every year.

4. It must be mentioned that efforts should always be made to make payment of settlement dues immediately on retirement as per normal practice. No case should be held up for decision in Pension Adalats unless the delay is absolutely inescapable.

5. As the conduct of Pension Adalat is being monitored at the level of the Railway Board and DOP&PW, the guidelines should be followed scrupulously to ensure that the grievances of Pensioners/Family Pensioners are settled expeditiously.

(D.V. Rao)
Director Estt.(Welfare)
Railway Board

The consolidation has been made from the following circulars:

1. D.O.86/AC II/21/29 dated 10.07.1986
2. 86/AC II/21/29 dated 30.08.1988
3. E(W)92/PA1-1/1 dated 28.10.1992
4. E(W)92/PA1-1/1 dated 17.11.1993
5. E(W)92/PA1-1/1 dated 25.04.1994
6. E(W)92/PA1-1/1 dated 23.11.1994
7. E(W)95/PA/2 dated 19.12.1997
8. E(W)/2001/PA/1 dated 30.09.2004
9. E(W)2011/PA-1/4 dated 20.12.2011
10. E(W)2011/PA-1/4 dtd 17.09.2012.

*****

मास्टर परिपत्र सं.63/95

अद्यतन 08/2019

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

सं. ई (डब्ल्यू) 2019/पीए-1/2 नई दिल्ली, दिनांक: 20.08.2019

महाप्रबंधक
सभी क्षेत्रीय रेलें/उत्पादन इकाइयां आदि
(मानक डाक सूची के अनुसार)

विषय: रेलों में पेंशन अदालतों का आयोजन - मास्टर परिपत्र में संशोधन।

वर्तमान में भारतीय रेलों में पेंशन अदालतों के आयोजन से संबंधित आदेशों को बोर्ड के दिनांक 12.10.1995 के पत्र सं.ई(डब्ल्यू)95/पीए-1 के तहत जारी किए गए मास्टर परिपत्र सं.63 में संकलित किया गया है। तब से, पेंशन अदालतों के आयोजन के मामले में कई अनुदेश जारी किए गए हैं। इन मौजूदा आदेशों/परिपत्रों को अद्यतन मास्टर परिपत्र में समेकित किए जाने के मुद्दे पर रेल मंत्रालय (रेलवे बोर्ड) में विचार किया गया है। अब इस विषय पर सभी संबंधितों की सूचना और मार्गदर्शन के लिए एक समेकित संशोधित मास्टर परिपत्र जारी करने का विनिश्चय किया गया है।

2. पेंशन अदालतों के आयोजन का उद्देश्य पेंशनरों की शिकायतों की जांच करना है ताकि उनकी लंबित पावने की राशि, यदि कोई हो, के भुगतान के निपटान में शीघ्र निर्णय लेने और विलंब, यदि कोई हो, को कम किया जा सके। इस तरह के कार्य से पेंशनभोगियों के मन में अच्छी भावना को पैदा करने के दूरगामी परिणाम होंगे और इस तरह उनकी उपेक्षा और अलगाव की भावना को दूर किया जा सकेगा।

3. पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग, जो केंद्र सरकार के पेंशनभोगियों की देखरेख के लिए नोडल विभाग है, द्वारा तैयार किए गए दिशा-निर्देशों के अनुरूप रेलवे बोर्ड द्वारा विस्तृत दिशानिर्देश परिपत्रित किए गए हैं। ये दिशानिर्देश नीचे दिए गए हैं: -

3.1 सामान्यत: रेलों/उत्पादन इकाइयों में प्रत्येक वर्ष 15 दिसंबर या 15वें दिन अवकाश होने पर उससे अगले दिन कार्य दिवस को पेंशन अदालतों का आयोजन किया जाना चाहिए। हालांकि, यह तारीख पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग के निर्देशों के आधार पहले या बाद में निर्धारित की जा सकती है।

3.2 प्रिंट और विजुअल मीडिया तथा प्रमुख स्थानों पर पोस्टर जैसे अन्य साधनों के माध्यम से अग्रिम रूप से इसका व्यापक और पर्याप्त प्रचार किया जाना चाहिए ताकि पेंशनभोगी इन अदालतों में अपने मामले समय पर भेज सकें जिन पर विचार किया जा सके। यह आवश्यक है क्योंकि विभिन्न रिकॉर्डों के संदर्भ में कई बार शिकायत के निवारण के लिए आवश्यक हो सकता है। इस प्रयोजनार्थ, निम्नलिखित समय-सीमा का पालन किया जाना चाहिए:

(क)	पेंशन अदालत की तारीख, स्थान, अदालत के समय और अधिकारी के नाम जिनके पास शिकायतें प्रस्तुत की जानी है, के बारे में प्रिन्ट और विजुअल मीडिया तथा अन्य माध्यमों से रेलवे के माध्यम से नोटिस जारी करना।	प्रत्येक वर्ष अगस्त के प्रथम सप्ताह तक
(ख)	पेंशनभोगी द्वारा शिकायतें प्रस्तुत करने की अंतिम तारीख, जो कि उक्त उल्लिखित अधिसूचना में इंगित की जानी चाहिए।	प्रत्येक वर्ष 31 अक्टूबर तक

3.3 पेंशनभोगियों के अभ्यावेदनों की पावती दी जाए जिसमें पेंशन अदालतों की तारीख, स्थान और समय का उल्लेख हो।

3.4 पेंशन अदालतों का आयोजन वरिष्ठतम अधिकारी स्तर अर्थात महाप्रबंधक/अपर महाप्रबंधक, प्रधान मुख्य कार्मिक अधिकारी, प्रधान वित्त सलाहकार और डीआरएम/एडीआरएम, कार्मिक, लेखा और अन्य संबंधित विभागों के अधिकारियों के स्तर पर किया जाना चाहिए। इन पेंशन अदालतों में बैंक/अन्य पेंशन संवितरण प्राधिकारियों के प्रतिनिधियों को भी शामिल किया जाना चाहिए।

3.5 पेंशन संबंधी काम करने वाले सभी अधिकारी अर्थात कार्मिक और लेखा विभाग के वरिष्ठ अधिकारी और क्षेत्रीय या मंडल मुख्यालय के पेंशन-संवितरण बैंक के प्रबंधक के पास सभी संगत रिकॉर्ड होने चाहिए ताकि शीघ्र निर्णय लिए जा सकें।

3.6 पेंशन अदालतों में उपस्थित अधिकारियों को शिकायतों के निवारण के लिए मौके पर निर्णय लेने में सक्षम होना चाहिए। इस संबंध में यह उल्लेखनीय है कि ऐसी बैठकें नीतिगत मामलों के लिए नहीं होती हैं, बल्कि उन्हें व्यक्तिगत पेंशनभोगी की विशिष्ट शिकायतों से

निपटना चाहिए, जिसके बारे में पेंशनभोगी द्‌वारा व्यक्तिगत रूप से या पेंशनभोगी के परिवार के किसी सदस्य द्‌वारा उल्लेख किया जाए।

3.7 इन पेंशन अदालतों में पूर्ण रूप से कानूनी मामलों अर्थात उत्तराधिकार आदि पर विचार नहीं किया जा सकता।

3.8 इन पेंशन अदालतों में स्वैच्छिक एजेंसी संबंधी स्थायी समिति (एससीओवीए) और मान्यताप्राप्त ट्रेड यूनियनों के अधिकृत प्रतिनिधि भी आमंत्रित किए जा सकते हैं। लेकिन, उन्हें पेंशनभोगियों की शिकायतें प्रस्तुत करने की अनुमति नहीं होनी चाहिए।

3.9 हालांकि, अनपढ़ पेंशनभोगियों, विधवाओं, नाबालिगों आदि के मामले में, यह संभव नहीं हो सकता है कि वे अदालत के समक्ष प्रभावी ढंग से मामले तैयार कर सकें और इन्हें प्रस्तुत कर सकें। ऐसे मामलों में, यदि पेंशनभोगी अपने मामले प्रस्तुत करने में सक्षम नही हो और वह अदालत के कार्य के लिए एससीओवीए के प्रतिनिधि की सहायता की मांग करता है, तो एससीओवीए के प्रतिनिधि को इन पेंशनभोगियों की शिकायतें प्रस्तुत करने की अनुमति दी जा सकती है।

3.10 रेलवे में एससीओवीए का प्रतिनिधित्व करने वाले केवल 2 सदस्य हैं। इसलिए, ऐसा हो सकता है कि क्षेत्रीय रेलों में विभिन्न स्थानों पर विभिन्न तारीख पर पेंशन अदालतों के आयोजन के समय रेलवे एससीओवीए में नामांकित व्यक्ति उपलब्ध न हो। ऐसे मामलों में, एससीओवीए के प्रतिनिधियों, एससीओवीए के सदस्य के द्‌वारा यथा प्राधिकृत और जिनके क्रिडेंशियल अग्रिम तौर पर रेलवे प्रशासन को भेज दिए गए हों, को पेंशन अदालतों में भाग लेने और आवश्यक होने पर, मामलों को प्रस्तुत करने की अनुमति दी जानी चाहिए।

3.11 स्वैच्छिक एजेंसी संबंधी स्थायी समिति (एससीओवीए) की 13वीं बैठक में यह उल्लेख किया गया था कि कार्मिक और पेंशनभोगी कल्याण विभाग द्‌वारा आयोजित एससीओवीए की बैठक में दिया गया समय विभिन्न मंत्रालयों से संबंधित सभी मुद्दों पर चर्चा करने के लिए पर्याप्त नहीं था क्योंकि संबंधित मंत्रालयों के साथ इन मुद्दों पर विस्तृत चर्चा करने की आवश्यकता है।

जैसा कि रेलवे से संबंधित केवल एक या दो मदें ही कार्यसूची में दिखाई गई हैं, इसलिए यह स्पष्ट किया गया है कि एक या दो मुद्दों की चर्चा के लिए एक अलग मंच का गठन करना वांछनीय नहीं है। हालाँकि, पेंशनर एसोसिएशन के प्रतिनिधि रेलवे के संबंधित अधिकारियों के साथ आवश्यकता पड़ने पर मिल सकते हैं और मुद्दों पर चर्चा कर सकते हैं।
(सं.ई(डब्ल्यू)95/पीए/2 दिनांक 19.12.1997)

3.12 यह दोहराया गया कि पेंशन अदालत के आयोजन संबंधी अनुदेशों को ठीक ढंग से लागू किया जाना चाहिए। पेंशनर एसोसिएशन से प्राप्त शिकायतों की पूरी जांच की जानी चाहिए और उन्हें समय पर जवाब भेजा जाना चाहिए। पेंशनभोगियों के मामलों से संबंधित कर्मचारी को पेंशनभोगियों के मामलों का निपटान करते समय बहुत विनम्र और मृदुल होना चाहिए। पेंशनभोगियों की समस्याओं के समाधान के लिए उन्हें एक स्थान से दूसरे स्थान पर भाग-दौड़ न करनी पड़े, यदि एक ही स्थान पर उनकी समस्याओं का निवारण किया जा सकता हो। किसी भी कर्मचारी के विरुद्ध दुराचार या प्रतिकूल व्यवहार की शिकायत मिलने पर इसे गंभीरता से लिया जाएगा।
(सं.ई(डब्ल्यू)/2001/पीए/1 दिनांक 30.09.04)

3.13 पेंशन और पेंशनर्स एसोसिएशन के सहयोग के लिए, यह विनिश्चय किया गया कि क्षेत्रीय रेलों के मुख्यालय में सीपीओ (भारतीय रेल), मंडलों में एक डीपीओ और उत्पादन इकाइयों में एक डिप्टी डीपीओ पेंशनभोगियों की एसोसिएशनों के मामलों से निपटने के लिए नोडल अधिकारी होंगे और एसोसिएशनों तथा व्यक्तिगत पेंशनरों द्वारा उठाए गए पेंशनभोगियों की समस्याओं के निवारण के लिए और उनके अभ्यावेदन का जवाब देने के लिए अन्य विभागों के साथ समन्वय करेंगे। अन्य इकाइयाँ भी इस उद्देश्य के लिए उपयुक्त स्तर के अधिकारी को नामित कर सकती हैं। यह भी सलाह दी जाती है कि क्षेत्रीय रेलों/उत्पादन इकाइयों की संबंधित वेबसाइट पर पेंशन अदालतों आदि से संबंधित अन्य जानकारी पेंशनभोगियों से संबंधित वेब पेज पर पोस्ट की जाए। इस बात पर जोर देने की आवश्यकता नहीं है कि संबंधित विभागों के कर्मचारियों को भी पेंशनभोगियों के साथ उचित सम्मान के साथ व्यवहार करने और उनकी शिकायतों के निवारण के लिए संवेदनशील बनाया जाना चाहिए।
(सं.ई(डब्ल्यू)/2011/पीए-1/4 दिनांक 20.12.2011)

3.14 पेंशन अदालतों के आयोजन और पेंशनभोगियों की शिकायतों के त्वरित निपटान के लिए अनुदेश कई बार दोहराए गए हैं। पेंशनभोगियों की शिकायतों को दर्ज करने की सुविधा के लिए पेंशन और पेंशनभोगी कल्याण विभाग द्वारा चिह्नित 27 पेंशनर्स एसोसिएशनों की सूची परिपत्रित की गई थी।
(रेलवे बोर्ड के पत्र सं.ई (डब्ल्यू)/2011/पीए-1/4 दिनांक 21.06.2012 और 17.09.2012)

3.15 यह सुनिश्चित किया जाना चाहिए कि सभी मामले जो स्वीकार करने योग्य हैं और तर्कसंगत हैं, पेंशन अदालतों के समय ही सुलझा लिए जाएं, लेकिन ऐसे मामलों, जिन्हें इन अदालतों में सुलझाना संभव नहीं है, को पेंशन अदालत के आयोजन की तारीख से तीन माह के भीतर निपटा लिया जाना चाहिए।

3.16 ऐसी शिकायतों के मामलों, जो स्वीकार करने योग्य नहीं हैं/तर्कसंगत नहीं हैं, के लिए पेंशनभोगियों को इन्हें निरस्त करने के कारणों के बारे में लिखित में सूचित किया जाए।

3.17 हालांकि मंडल रेल प्रबंधकों को अपने संबंधित मंडल में तीन महीने में एक बार या इसी प्रकार पेंशन अदालत के आयोजन के अनुदेश दिए जा सकते हैं, तथापि इस शिकायत तंत्र के काम-काज की मुख्यालय स्तर पर निगरानी की जानी चाहिए।

3.18 पेंशन अदालत के आयोजन के बाद, बोर्ड के दिनांक 17.11.1993 के पत्र सं.ई(डब्ल्यू)92/पीए-1/1 के तहत यथा निर्धारित प्रोफार्मा मे अपेक्षित विवरण प्रत्येक वर्ष 31 जनवरी तक रेलवे बोर्ड में प्रस्तुत किए जाएं।

4. यह भी उल्लेखनीय है कि हमेशा सामान्य काम के अनुसार सेवानिवृत्ति पर पावने की राशि का शीघ्र भुगतान किए जाने के प्रयास किए जाएं। पेंशन अदालत में निर्णय के लिए कोई मामला नहीं रखा जाना चाहिए, जब तक कि विलंब बिल्कुल अपरिहार्य न हो।

5. चूंकि पेंशन अदालत के संचालन की बोर्ड और पेंशन एवं पेंशनभोगी कल्याण विभाग के स्तर पर निगरानी की जा रही है, इसलिए यह सुनिश्चित करने के लिए दिशा-निर्देशों का विवेकपूर्ण ढंग से पालन किया जाना चाहिए कि पेंशनभोगियों/पेंशनभोगियों के परिवार की शिकायतों का शीघ्रता से निस्तारण किया जाए।

(डी.वी.राव)
निदेशक स्थापना (कल्याण)
रेलवे बोर्ड

इसे निम्नलिखित परिपत्रों से समेकित किया गया है:

1. दिनांक 10.07.1986 डी.ओ.86/एसीII/21/29
2. दिनांक 30.08.1988 86/एसीII/21/29
3. दिनांक 28.10.1982 ई (डब्ल्यू)92/पीए-1-1/1
4. दिनांक 17.11.1993 ई (डब्ल्यू)92/पीए-1-1/1
5. दिनांक 25.04.1994 ई (डब्ल्यू)92/पीए-1-1/1
6. दिनांक 23.11.1994 ई (डब्ल्यू)92/पीए-1-1/1
7. दिनांक 19.12.1997 ई (डब्ल्यू)95/पीए/2
8. दिनांक 30.09.2004 ई (डब्ल्यू)/2001/पीए/1
9. दिनांक 20.12.2011 ई (डब्ल्यू)/2011/पीए-1/4
10. दिनांक 17.09.2012 ई (डब्ल्यू)/2011/पीए-1/4

रेल मंत्रालय
Ministry of Railways
रेलवे बोर्ड / Railway Board
अनुलग्नक सहित जारी
Issue With Enclosure
हस्ताक्षर
Signature
जारी की तिथि
Date of Issue................