

नागरिकों/पेंशनभोगियों को जानकारी प्राप्त करने और पेंशन संबंधी शिकायतें दर्ज करने के लिए निम्नलिखित सुविधाएं उपलब्ध हैं

. विभाग ने पेंशनभोगियों/नागरिकों की शिकायतों के पंजीकरण के लिए जनपथ कार्यालय में एक समर्पित कॉल सेंटर स्थापित किया है। कॉल सेंटर टोल फ्री नं. 1800111960 है। पेंशनभोगियों/नागरिकों की शिकायतें इस विभाग के दोनों कार्यालयों में भी प्राप्त की जाती हैं।

. सोशल मीडिया, ब्रोशर, बुकलेट, रिपोर्ट आदि के माध्यम से सेवाओं, योजनाओं और पेंशन प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना। इस विभाग की दो आधिकारिक वेबसाइटें हैं, यथा <https://doppw.gov.in> और <https://pensionersportal.gov.in> पेंशन और पेंशनभोगियों के कल्याण संबंधी मामलों पर जानकारी प्राप्त करने के लिए जनता के लिए उपलब्ध है।

. पेंशन/नागरिकों की शिकायतें दर्ज करने के लिए एक समर्पित केंद्रीकृत पेंशन शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (CPENGRAMS) पोर्टल उपलब्ध है यानी <https://pgportal.gov.in/pension>.

. अपील दायर करने के लिए ऑनलाइन प्रणाली है। यदि पेंशनभोगी अपनी शिकायतों के समाधान से संतुष्ट नहीं हैं तो वे अपील दायर कर सकते हैं।

. पेंशनभोगियों की पुरानी शिकायतों के निवारण के लिए पेंशन अदालतें भी नियमित रूप से आयोजित की जाती हैं।

. सेवानिवृत्त होने वाले केंद्र सरकार के कर्मचारियों के लिए समय-समय पर सेवानिवृत्ति पूर्व परामर्श कार्यशालाएं आयोजित की जाती हैं।

. आरटीआई के तहत शिकायतें, आवेदन प्राप्त किए जाते हैं और आर एंड आई अनुभाग के माध्यम से पावती पर्ची जारी की जाती है।

. पेंशनभोगियों को अपना अनुभव लिखने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। केंद्र सरकार के कर्मचारी इस विभाग के पोर्टल, अर्थात् <https://pensionersportal.gov.in/anubhav/> पर सरकारी सेवा के अपने अनुभव साझा कर सकते हैं।