

एसओपी/ सीसी/ एमजीपीएसवाई_वी_1.0

महात्मा गांधी

प्रवासी

सुरक्षा

योजना

महात्मा गांधी प्रवासी सुरक्षा योजना

के तहत रिकार्ड रखने की प्रणाली (एमआरकेएस)

के कॉल सेंटर मॉड्यूल हेतु

मानक परिचालन प्रक्रिया

प्रस्तावना

प्रवासी भारतीय कार्य मंत्रालय (एमओआई), भारत सरकार (जीओआई) ने उत्प्रावसन जांच अपेक्षा (ईसीआर) वाले 17 देशों में अस्थायी कार्य अनुमति वाले पांच मिलियन से अधिक प्रवासी भारतीय कामगारों के लिए एक विशेष सामाजिक सुरक्षा योजना के रूप में महात्मा गांधी प्रवासी सुरक्षा योजना (एमजीपीएसवाई) शुरू की है। इस योजना का लक्ष्य उत्प्रावसन जांच अपेक्षित (ईसीआर) पासपोर्टधारी और विदेश प्रवासित अथवा वैध अस्थायी रोजगार/ संविदा वाले वीजा पर विदेश प्रवास करने वाले प्रवासी भारतीय कामगारों को (क) उनकी वापसी और पुनर्वास हेतु बचत करने, (ख) उनके वृद्धावस्था पेंशन के लिए बचत करने (ग) स्वाभाविक मृत्यु होने पर जीवन बीमा कवर प्राप्त करने के लिए प्रोत्साहित करने, समर्थ बनाने और सहायता करने का है। ईसीआर पासपोर्ट वाला कोई भी पुरुष या महिला प्रवासी भारतीय जिसकी आयु 18 और 50 के बीच हो और जो विदेश जाने की प्रक्रिया में हो अथवा जो रोजगार/ संविदा वीजा पर पहले ही विदेश प्रवास कर गया हो, इस योजना में शामिल होने का पात्र है।

एमजीपीएसवाई को पेंशन निधि विनियामक और विकास प्राधिकरण (पीएफआरडीए), भारतीय प्रतिभूति और विनियम बोर्ड (सेबी), और बीमा विनियामक और विकास प्राधिकरण (आईआरडीए) विनियमित उत्पादों को उनकी संस्थागत रचना के अनुरूप प्रयोग कर कार्यान्वित किया जाता है। एमजीपीएसवाई के अंतर्गत एक उपभोक्ता को (क) यूटीआई म्युचुअल फंड की निर्धारित योजना में निवेश के माध्यम से अपनी वापसी और पुनर्वास के लिए बचत करने (ख) एनपीएस लाइट के माध्यम से अपनी वृद्धावस्था के लिए बचत करने और (ग) भारतीय जीवन बीमा निगम (एलआईसी) के माध्यम से कवरेज अवधि के दौरान स्वाभाविक और दुर्घटना में मृत्यु के लिए जीवन बीमा प्राप्त करने का विकल्प होगा। तीन साझीदार योजनाएं निम्नवत् हैं:-

- (1) एनपीएस लाइट (पीएफआरडीए)
- (2) मासिक आय योजना (यूटीआई)
- (3) आम आदमी योजना, पूर्व में जनश्री बीमा योजना (एलआईसी)

एमजीपीएसवाई की रिकार्ड रखने की प्रणाली से एमजीपीएसवाई के कार्यान्वयन हेतु मुख्य आईटी अवसंरचना प्राप्त होगी इसलिए यह इस परियोजना के सफल परिचालन के लिए महत्वपूर्ण है। इस परियोजना में शामिल सभी मुख्य पणधारक को एमआरकेएस में पंजीकृत किया जाएगा। एमओआई के पास उत्प्रावासियों के प्रश्नों का उत्तर देने के लिए कुछ विद्यमान व्यवस्था है। इस व्यवस्था के कॉल सेंटर कार्यकारी अधिकारी (सीसीई) उपभोक्ताओं के प्रश्नों के समाधान के लिए एमआरकेएस से संपर्क करेंगे। इस दस्तावेज में सीसीई हेतु दी गयी क्रियात्मकताओं के इस्तेमाल के बारे में व्यापक दिशानिर्देश दिए गए हैं।

1. कॉल सेंटर यूजर की भूमिकाएं और जिम्मेदारी:

उपभोक्ता टॉलफ्री हैल्पलाइन नम्बर से कॉल सेंटर से संपर्क कर सकता है और एमजीपीएसवाई के अपने खाते की स्थिति के बारे में जान सकता है तथा सीसीई के माध्यम से संबंधित पणधारक के विरुद्ध शिकायत कर सकता है। कॉल सेंटर यूजर एमआरकेएस में लॉगइन कर उपभोक्ता को सुविधा प्रदान कर सकता है। इस मैनुअल में यूजर के लिए एमआरकेएस में उपभोक्ता की ओर से शिकायत करने के लिए कॉल सेंटर से संपर्क करने और उनके खाते की स्थिति के बारे में उन्हें अवगत कराने की व्यवस्था है।

एमआरकेएस में सीसीई का पंजीकरण:

एमआरकेएस में पहुंच के लिए सीसीई को एमआरकेएस में पंजीकृत होना होता है। ऐसे अनुरोध को निम्नलिखित ब्यौरों के साथ एमओआईए से एनएसडीएल के पास लाना होता है।

- कॉल सेंटर यूजर का नाम:
- ईमेल आईडी:
- पदनाम:
- विभाग:
- रोजगार पहचान संख्या:
- जन्म तिथि:
- मोबाइल संख्या:

अनुरोध की प्राप्ति के बाद एनएसडीएल सीसीई हेतु यूजर आईडी आधारित एक पासवर्ड सृजित करेगा।

2. सीसीई के लिए उपलब्ध क्रियात्मकता:

सीसीई की एमआरकेएस में निम्नलिखित क्रियात्मकताओं तक पहुंच होगी।

2.1 उपभोक्ता की ओर से शिकायत करना

2.1.1 शिकायत के प्रकार

कॉल सेंटर यूजर उपभोक्ता की ओर से चार प्रकार की शिकायतें कर सकता है:

क. सेवा प्रदाता के विरुद्ध उपभोक्ता की शिकायतें

- परिवर्तन संबंधी अनुरोध दिया गया किंतु एनपीएस लाइट में इसे अद्यतन नहीं किया गया है।
- एनपीएस लाइट में परिवर्तन संबंधी अनुरोध को गलत तरीके से अद्यतन किया गया है।
- एनपीएस लाइट के लिए अंशदान को संसाधित नहीं किया जाना।
- एमआरकेएस में अंशदान परिलक्षित नहीं होना।
- एनपीएस लाइट में गलत अंशदान राशि दर्शाया जाना।
- एमआरकेएस में गलत अंशदान राशि दर्शाया जाना।
- एमआरकेएस में गलत ब्यौरा दिया जाना।
- गलत पीआरएएन खाता ब्यौरा।
- एमजीपीएसवाई वेलकम किट प्राप्त नहीं होना।
- पीआरएएन कार्ड प्राप्त नहीं होना।
- एलआईसी में पंजीकरण नहीं होना।
- एनपीएस लाइट में पंजीकरण नहीं होना।
- यूटीआई में पंजीकरण नहीं होना।

- अनुलिपि एमजीपीएसवाई कार्ड हेतु अनुरोध को पूरा नहीं किया जाना।
- अनुलिपि पीआरएएन कार्ड हेतु अनुरोध को पूरा नहीं किया जाना।
- एनपीएस लाइट के लेनदेन संबंधी विवरण की प्राप्ति नहीं होना।
- एनपीएस लाइट के लिए आहरित राशि की प्राप्ति नहीं होना।

ख. यूटीआई के विरुद्ध उपभोक्ता की शिकायत

- गलत फोलियो खाता ब्यौरा।
- यूटीआई में पंजीकरण नहीं किया जाना।
- यूटीआई में गलत अंशदान राशि दर्शाया जाना।
- यूटीआई के लिए अंशदान को संसाधित नहीं किया जाना।
- परिवर्तन संबंधी अनुरोध दिया जाना किंतु इसे यूटीआई में अद्यतन नहीं किया जाना।
- यूटीआई में परिवर्तन संबंधी अनुरोध को गलत तरीके से अपलोड किया जाना।
- यूटीआई के लिए आहरित राशि प्राप्त नहीं होना।
- यूटीआई के लिए लेनदेन संबंधी विवरण का प्राप्त नहीं होना।

ग. एलआईसी के विरुद्ध उपभोक्ता की शिकायत

- एलआईसी में पंजीकरण नहीं किया जाना।
- पॉलिसी संबंधी प्रमाणपत्र की प्राप्ति नहीं होना।
- दावा की राशि का प्राप्त नहीं होना।

घ. बैंकिंग साझेदार के विरुद्ध उपभोक्ता की शिकायत

- अंशदान को गलत तरीके से संसाधित किया जाना।
- अंशदान को संसाधित नहीं किया जाना/ खाते में नामे नहीं किया जाना।

2.1.2 सीसीई द्वारा अनुरोध लिया जाना:

कॉल सेंटर यूजर द्वारा एमआरकेएसमें लॉगइन किए जाने के बाद एक स्वागत स्क्रीन उभरकर आएगा जिसे चित्र 1 में दर्शाया गया है-

(चित्र 1)

शिकायत करने के लिए कॉल सेंटर यूजर को "ग्रिवांस" मेनू के अंतर्गत "लॉग ग्रिवांस रिक्वेस्ट" उप मेनू का चयन करना होता है जिसे चित्र 2 में दर्शाया गया है।

(चित्र 2)

ऑनलाइन शिकायत जमा प्रपत्र में सीसीई ब्यौरा देगा जैसा कि नीचे दिया गया है। जिन खानों को अनिवार्य रूप से भरा जाना है उन्हें तारांकित (*) रूप में दिया गया है। यदि अनिवार्य ब्यौरे नहीं भरे गए हैं तो यूजर इस शिकायत को नहीं दे पाएगा, इसे चित्र 3 में दर्शाया गया है।

(चित्र 3)

एक. कंपनी आईडी और कंपनी प्रकार: शिकायतों को भरते हुए ये खाने स्वतः भरे जाएंगे जैसा कि उपर्युक्त स्क्रीन पर दर्शाया गया है।

दो. पीएलआईएफ आईडी: सीसीई को उपभोक्ता का पीएलआईएफ आईडी डालना होता है जिसके लिए शिकायत की गयी है।

तीन. ईमेल आईडी- यदि उपभोक्ता ईमेल आईडी देता है तो इसे इस खाने में भरा जाना होता है।

चार. शिकायत के प्रकार- यूजर को ड्रॉप डाउन मेनू से एंटीटी का चयन करना होता है जिसके लिए शिकायत की गयी है। इस सूची में सेवा प्रदाता (एसपी), यूटीआई, एलआईसी और बैंक (बैंकिंग साझेदार) शामिल है।

पांच. शिकायत उप प्रकार- चयनित शिकायत प्रकार के लिए जैसा कि उपर दर्शाया गया है, शिकायतों के उप प्रकार ड्रॉप डाउन विकल्प में स्वतः भर जाएंगे। सीसीई को ड्रॉप डाउन सूची यथा शिकायत प्रकार- यूटीआई के विरुद्ध शिकायत और शिकायत उप प्रकार- 'यूटीआई के लिए अंशदान को संसाधित नहीं किया गया है' से उपयुक्त उप प्रकार का चयन करना होता है।

छह. शिकायत विवरण- यूजर को इस खाने में शिकायत के विवरणों का उल्लेख करना होता है। इस खाने में अतिरिक्त ब्यौरा होना चाहिए यथा संगत तिथि, संदर्भ संख्या आदि।

सात. पूर्व में की गयी शिकायत- यदि उपभोक्ता ने यह शिकायत पहले ही थी जिसके उत्तर से वह संतुष्ट नहीं है तो इस बॉक्स की जांच किए जाने की आवश्यकता है। एक बार इसकी जांच किए जाने के बाद पाठ संबंधी खाली स्थान प्रकट होगा जहां पिछली शिकायत के लिए टोकन संख्या (शिकायत किए जाने पर एमआरकेएस द्वारा जारी आठ संख्या वाली संदर्भ संख्या) को भरा जाना होता है।

आठ. शिकायत प्राप्ति तिथि- यूजर उस तिथि का उल्लेख करेगा जिस तिथि को एमआरकेएस में शिकायत अनुरोध दिया गया है।

नौ. एंटीटी आईडी के विरुद्ध की गयी शिकायत- यह खाना स्वतः भर जाएगा।

इन ब्यौरों को भरे जाने के बाद सीसीई को 'सबमिट' बटन पर क्लिक करना होता है। एमआरकेएस में शिकायत के सफल पंजीकरण के लिए एक आठ संख्या वाली विशेष टोकन संख्या (जैसा कि चित्र 4 में दर्शाया गया है) प्रदर्शित होगा जिसका उपयोग भविष्य के संदर्भ के लिए किया जा सकता है।

(चित्र 4)

2.1.3 पंजीकृत शिकायत की स्थिति देखना:

सीसीई एमआरकेएस में पंजीकृत शिकायत को भी देख सकता है। यूजर टोकन संख्या अथवा समयावधि का उपयोग करते हुए पंजीकृत शिकायत को देख सकता है जिसे चित्र 5 में दर्शाया गया है।

यूजर को "उक्त तिथि से" और "उक्त तिथि तक" में प्रविष्टि करनी होती है और सर्च पर क्लिक करना होता है। यह समयावधि 90 दिनों से अधिक नहीं होनी चाहिए।

(चित्र 5)

टोकन संख्या अथवा तिथि भरने के पश्चात निम्न स्क्रीन उभर कर आएगा। यूजर को शिकायत की स्थिति देखने के लिए टोकन संख्या के खाने में उपलब्ध हाइपरलिंक पर क्लिक करना होता है जैसा कि चित्र 6 में दर्शाया गया है।

(चित्र 6)

सीसीई द्वारा इस हाइपरलिंक पर क्लिक करने के बाद शिकायत की स्थिति प्रकट होगी और इसके साथ निवारण संबंधी टिप्पणी भी होगी जैसा कि चित्र 7 में दर्शाया गया है।

(चित्र 7)

2.1.4 शिकायत की मूल स्थिति को देखना:

सीसीई की पहुंच "मास्टर स्टेटस व्यू" तक भी होती है जहां वे शिकायत के समेकित निवारण / स्थिति को देख सकते हैं। यूजर को "उक्त तिथि से" और "उक्त तिथि तक" में प्रविष्टि करनी होती है और सर्च पर क्लिक करना होता है, जैसा कि चित्र 8 में दर्शाया गया है। यह समयावधि 7 दिनों से अधिक नहीं होनी चाहिए।

(चित्र 8)

एक बार यूजर द्वारा तिथि को भर दिए जाने और सर्च बटन पर क्लिक करने के बाद वह "ग्रिवांस मास्टर डिटेल्स व्यू" को देख पाएगा, जैसा कि चित्र 9 में दर्शाया गया है।

(चित्र 9)

यूजर "मास्टर डिटेल्स व्यू" में निम्न खानों को देख पाएगा-

1. टोकन संख्या
2. एंटीटी प्रकार द्वारा भरी गयी शिकायत
3. एंटीटी आईडी द्वारा भरी गयी शिकायत
4. एंटीटी प्रकार के लिए भरी गयी शिकायत
5. एंटीटी प्रकार के विरुद्ध भरी गयी शिकायत
6. एंटीटी आईडी के विरुद्ध भरी गयी शिकायत
7. पावती संख्या/ पीआरएन/ लेनदेन आईडी
8. पीएलआईएफ आईडी
9. शिकायत संबंधी विवरण
10. पूर्व टोकन संख्या
11. शिकायत भरने के प्रकार
12. शिकायत प्राप्ति तिथि
13. स्तर
14. स्थिति
15. निवारण संबंधी टिप्पणी
16. निवारण तिथि और समय संबंधी मुहर
17. सत्यापनकर्ता यूजर आईडी
18. यूजर आईडी द्वारा संशोधित

2.2 लेनदेन संबंधी विवरण और धारित संबंधी विवरण को देखना

एमआरकेएस में शिकायत के पंजीकरण के अलावा सीसीई एमआरकेएस में शिकायत संबंधी विवरण और धारिता संबंधी विवरण के लॉगइन के साथ इसे देख भी सकता है जैसा कि **चित्र 10** में दर्शाया गया है।

(चित्र 10)

लेनदेन संबंधी विवरण को देखने के लिए यूजर को "व्यू स्टेटमेंट" मेनू के अंतर्गत "स्टेटमेंट आफ ट्रांजेक्शन" उप मेनू का चयन करना होता है। यूजर को पीएलआईएफ आईडी का उल्लेख कर सब्मिट बटन पर क्लिक करना होता है जैसा कि **चित्र 11** में दर्शाया गया है।

(चित्र 11)

लेनदेन संबंधी विवरण में यूटीआई, एनपीएस लाइट और एलआईसी जैसी साझेदार योजनाओं में उपभोक्ताओं के खातों में किए गए सभी लेनदेन का ब्यौरा प्रदर्शित होगा। इस लेनदेन संबंधी विवरण में एमआरकेएस में उपभोक्ता विवरण में परिवर्तन भी परिलक्षित होगा। लेनदेन संबंधी विवरण को **चित्र 12** में दर्शाया गया है।

(चित्र 12)

धारिता संबंधी विवरण (एसओएच) से सीसीई यूटीआई और एनपीएस लाइट में उपभोक्ताओं की धारिता की वर्तमान स्थिति का पता लगाने में समर्थ होगा । इसमें एलआईसी पॉलिसी के तहत उपभोक्ताओं को उपलब्ध लाभ के बारे में भी ब्यौरा होगा। एसओएच में उपभोक्ता का वर्तमान और स्थायी पता, आवसीय स्थिति, पीएलआईएफ आईडी की स्थिति, संबद्ध सेवा प्रदाता ब्यौरा भी प्रदर्शित होता है जैसा कि **चित्र 13** में दर्शाया गया है।

(चित्र 13)

.....