

ESIC
Chinta Se Mukti



O.P. Jatia
Director (Public Grievances)

कर्मचारी राज्य बीमा निगम
EMPLOYEES' STATE INSURANCE CORPORATION

पंचदीप भवन, सी.आई.जी. मार्ग, नई दिल्ली-110002
PANCHDEEP BHAWAN, C.I.G. MARG, NEW DELHI-110002
Tel.: 011-23234282, 23234283, 23234098, 23234098
Fax : 011-23234837 Website : www.esic.nic.in

No:- Z-14/11/04/2009-PG
Dated 23.11.2009

Dear Sir,

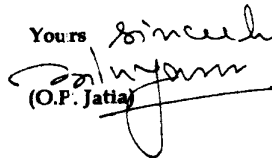
As your kind self may be aware that Shri B.K. Sahu has taken over as Insurance Commissioner of ESI Corporation w.e.f. 01.10.2009. During his review of functioning of public grievance related complaints, it is found that there is scope for streamlining the present procedure and importantly awareness among our stake holders so that such grievances are attended by the competent authorities in our field offices instead of sending to Hqrs. Office and thereby settled promptly. To this effect, it is appropriate to highlight the following important check list for compliance.

- (i) A good number of grievance/complaints relating to Dispensaries & Branch Manager which could be settled at the level of Branch Office & Medical Officers who may be contacted for doing the needful.
- (ii) Those complaints and grievances which could not be still settled at the Branch Office level including issues pertaining to Regional Office, concerned Regional Directors (for non medical issues involving revenue and benefit matter etc.) and SSMC/SMC (involving medical related issues) may be contacted, for which their Telephone Nos. are available in our ESIC website: www.esic.nic.in. It is also pertinent to add that Director (ESI) at the state level may be contacted for issues relating to medical care involving Dispensaries/Hospitals and Super Specialty Treatment for which their name and contact numbers are available with the concerned Regional offices/website.
- (iii) The Regional Director/JD. I/c/SSMC/SMC/MS/DMD will ensure that the applications which are received from Directorate of Public Grievances of Ministry will be given top priority and grievance will be settled within six weeks as per instructions of Cabinet Secretariat. They will look into website <http://pgportal.gov.in> on day to day basis and dispose of complaints on line relevant to their office through CPGRAM as available on above website to Ministry and will report Hqr. on IC's E-mail address. A weekly report on pendency of online grievances will be sent to Ministry with a copy to Hqr. PG Cell.
- (iv) Regional Director/JD.I/c/SSMC/SMC/MS/DMD may issue an advertisement in local newspapers highlighting the Web site and addresses of the officer concerned to whom to be contacted for redressal of Public Grievances.
- (v) Regional Director/JD. I/c may also put latest eligibility list of IP on their Regional Office website to avoid unnecessary complaint on eligibility of IP.
- (vi) Regional Director/JD. Director I/c will issue instructions to Branch Manager to display list of pending/settled accident & Death cases on notice board on weekly basis.

- (vii) Employers normally complaint that they are not aware of the issue of recovery orders. Therefore, all Recovery Certificates pending with Recovery Officer may be on Regional Office's website with details of Code No., name of employer and amount of recovery.
 - (viii) Pending cases for allotment of Code No. to employer may also be given on website of Regional Office including in RO display on board fourth nightly basis.
 - (ix) All reimbursement of medical claims of IPs under revolving fund including pending cases may be displayed on office notice board/website.
 - (x) Whenever new implementation takes place, the details of Notification No. and revenue villages be advertised in local newspapers requesting employer to enroll themselves with Regional Office and IP with Branch Offices with along with addresses of MR/PTMR/Dispensary to whom IP are attached.
 - (xi) Keeping every Friday A.N. to meet any stake holder of scheme including pensioners without Appointment /Time for redressal of grievances, may be highlighted through advertisement & in website
 - (xii) All RD/JD I/C, SSMC, SMC may issues instructions to all Concerned ESIC Offices/Dispensaries to display the important phone numbers to WhomeIP has to contact and date of holidays on Office Notice Board & website.
 - (xiii) With the above filtering process, it is expected that most of the issues of Local/Regional nature should be settled but if still not settled or not satisfied, such complaints/grievance may be sent to our PG Cell, Hqrs. Office: jd-pg@esic.nic.in Tel. No. 011-27865776 or to our Insurance Commissioner e-mail ID: ins-comm@esic.nic.in Tel. No. 011-23239867 /Fax No/ 23239867. Insurance Commissioner will be available to hear grievances of IP and employer every Friday (A.N) without appointment unless he is away from headquarter for which his personal staff at phone numbers 011-23239867 may be contacted.
2. As a part of our efforts to provide 24x7 services in handling beneficiaries issues, it is also proposed to launch a 24 hours toll free number at Hqrs. Office shortly.

It is requested that the above information may be circulated to all your members for maximum publicity so that objective of this communication is achieved.

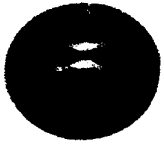
With regards

Yours sincerely

(O.P. Jatia)

To
Shri _____
Trade Union/Employer's Association/Corporation Members.

For information and necessary action to:-

1. All Regional Directors/Joint Directors I/c/SSMC/MS/D(M)D with the request to circulate to all Local Trade Unions/Associations.
2. PFS to DG/FC/IC/MC PMO (Cabinet Secretariat/Ministry (Personal Grievance)
3. All Branch Offices of Headquarter ESIC (Personal Grievance cell)



मुख्यालय, कर्मचारी राज्य बीमा निगम

Headquarters, Employees' State Insurance Corporation

आई एस ओ 9001:2000 प्रमाणित ISO 9001:2000 certified

पंचदीप भवन, सी. आई. जी. मार्ग, नई दिल्ली 110002

Panchdeep Bhawan, CIG Road, New Delhi-110002

दूरभाष Phone : 23234082 फैक्स Fax : 23234537

टॉल फ्री : 1800-11-2526 www.esic.nic.in

ओ.पी.जटिया
निदेशक (लोक शिकायत)

प्रिय महोदय,

संख्या: जैड-14/11/04/2009-लो.शि.

दिनांक: 23.11.2009

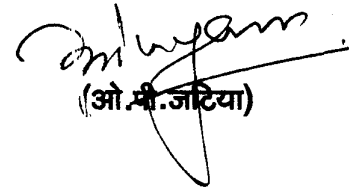
आपको विदित ही होगा कि श्री बी.के.साहू ने 01.10.2009 से क.रा.बी.निगम के बीमा आयुक्त के रूप में कार्यभार ग्रहण कर लिया है। लोक शिकायत संबंधी शिकायतों के कार्य चालन की समीक्षा के दौरान यह पाया गया कि मौजूदा प्रक्रिया तथा आवश्यक रूप से हमारे पणधारियों के बीच जागरूकता को कारगर बनाने की गुंजाईश है ताकि ऐसी शिकायतों को मुख्यालय भेजने के बजाय हमारे फील्ड कार्यालयों में सक्षम प्राधिकारियों द्वारा देखा जाए तथा इस प्रकार तुरंत निपटान किया जाए। इस प्रयोजनार्थ, अनुपालन हेतु निम्नलिखित महत्वपूर्ण जांच सूची को उजागर करना उचित है।

- (i) औषधालयों तथा शाखा प्रबंधक से संबंधित शिकवे/शिकायतों की बड़ी संख्या को शाखा कार्यालय तथा चिकित्सा अधिकारियों, के स्तर पर निपटाया जा सकता है। जिनसे आवश्यक कार्रवाई के लिए संपर्क किया जा सकता है।
- (ii) क्षेत्रीय कार्यालय से संबंधित मुद्दों सहित वे शिकवे और शिकायतें जिन्हें अभी भी शाखा कार्यालय स्तर पर निपटाया नहीं जा सका है के लिए संबंधित क्षेत्रीय निदेशकों (राजस्व और हितलाभ मामलों आदि से संबंधित गैर चिकित्सा मुद्दों के लिए) तथा वरिष्ठ राज्य चिकित्सा आयुक्त/राज्य चिकित्सा आयुक्त(चिकित्सा संबंधी मुद्दों के लिए) से संपर्क किया जा सकता है जिसके लिए उनकी दूरभाष संख्याएं हमारी क.रा.बी.निगम वेबसाइट: www.esic.nic.in में उपलब्ध है। यह कहना भी उपयुक्त है कि औषधालयों/अस्पतालों तथा अति विशेषज्ञता उपचार सहित चिकित्सा देखरेख से संबंधित मुद्दों के लिए राज्य स्तर पर निदेशक(क.रा.बी.)से संपर्क किया जाए जिसके लिए उनका नाम और टेलीफोन संख्याएं संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों/वेबसाइट में उपलब्ध है।
- (iii) क्षेत्रीय निदेशक/प्रभारी संयुक्त निदेशक/वरिष्ठ राज्य चिकित्सा आयुक्त/राज्य चिकित्सा आयुक्त/चिकित्सा अधीक्षक/उप चिकित्सा निदेशक यह सुनिश्चित करेंगे कि मंत्रालय के लोक शिकायत निदेशालय से प्राप्त आवेदनों को उच्च प्राथमिकता दी जाएगी तथा शिकायत का निपटान मंत्रीमंडल सचिवालय के अनुदेशों के अनुसार छः सप्ताह के भीतर किया जाएगा। वे दिन प्रतिदिन आधार पर वेबसाइट <http://pgportal.gov.in> को देखेंगे तथा अपने कार्यालय से संबंधित ऑन लाइन शिकायतों का निपटान मंत्रालय की उपर्युक्त वेबसाइट पर यथा उपलब्ध सी पी जी आर ए एम के माध्यम से करेंगे तथा मुख्यालय को बीमा आयुक्त के ई-मेल पते पर रिपोर्ट करेंगे। ऑन लाइन शिकायतों के लंबन की साप्ताहिक रिपोर्ट मंत्रालय भेजी जाएगी जिसकी एक प्रति मुख्यालय के लोक शिकायत कक्ष को भेजी जाएगी।
- (iv) क्षेत्रीय निदेशक/प्रभारी संयुक्त निदेशक/वरि.रा.चि./रा.चि.आयुक्त/चिकित्सा अधीक्षक/उप चिकित्सा निदेशक स्थानीय समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी करें जिसमें लोक शिकायतों के निवारण के लिए वेबसाइट तथा संबंधित अधिकारी के पत्तों का उल्लेख करें।
- (v) क्षेत्रीय निदेशक/प्रभारी संयुक्त निदेशक बीमाकृत व्यक्ति की पात्रता पर अनावश्यक शिकायत से बचने के लिए बीमाकृत व्यक्तियों की पात्रता सूची भी क्षेत्रीय कार्यालय की वेबसाइट पर लगाएं।
- (vi) क्षेत्रीय निदेशक/प्रभारी संयुक्त निदेशक, शाखा प्रबंधक को अनुदेश जारी करेंगे कि दुर्घटना एवं मृत्यु के लंबित/निपटाए गए मामलों की सूची साप्ताहिक आधार पर सूचना पट्ट पर प्रदर्शित करें।

- (vii) सामान्यतः नियोजक शिकायत करते हैं कि उन्हें वसूली आदेशों के जारी होने की जानकारी नहीं होती है। इसलिए वसूली अधिकारी के पास लंबित सभी वसूली प्रमाण पत्र नियोजक की कूट संख्या, नाम तथा वसूली की राशि के विवरण के साथ क्षेत्रीय कार्यालय की वेबसाइट पर दिए जाएं।
- (viii) नियोजक को कूट संख्या के आबंटन के लंबित मामले पाक्षिक आधार पर क्षेत्रीय कार्यालय के प्रदर्शन पट्टे सहित क्षेत्रीय कार्यालय की वेबसाइट पर भी दिए जाएं।
- (ix) परिक्रामी निधि के अंतर्गत लंबित मामलों सहित बीमाकृत व्यक्तियों के सभी चिकित्सा दावों की प्रतिपूर्ति कार्यालय के सूचना पट्टे/वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाए।
- (x) जब कभी भी नया कार्यान्वयन होता है तब अधिसूचना संख्या और राजस्व ग्रामों के विवरण स्थानीय समाचार पत्रों में विज्ञापित किए जाए जिसमें चिकित्सा निर्देशी/अंशकालिक चिकित्सा निर्देशी/औषधालय, जिससे बीमाकृत व्यक्ति संबद्ध है, के पत्तों के साथ नियोजक से क्षेत्रीय कार्यालय में तथा बीमाकृत व्यक्ति से शाखा कार्यालयों में अपना पंजीयन कराने का अनुरोध किया जाए।
- (xi) शिकायतों के निवारण के लिए पेंशनभोगियों सहित योजना के किसी भी पणधारी से बिना नियुक्ति समय लिए प्रत्येक शुक्रवार आराह्न मिलने का समय रखा जाए तथा इसे विज्ञापन और वेबसाइट के माध्यम से उजागर किया जाए।
- (xii) सभी क्षेत्रीय निदेशक/प्रभारी संयुक्त निदेशक, वरिष्ठ राज्य चिकित्सा आयुक्त, राज्य चिकित्सा आयुक्त सभी संबंधित क.रा.बी.निगम कार्यालयों/औषधालयों को अनुदेश जारी करें कि बीमाकृत व्यक्तियों द्वारा संपर्क किए जाने के लिए आवश्यक दूरभाष संख्याएं तथा छुट्टियों की तारीख कार्यालय के सूचना पट्टे तथा वेबसाइट पर प्रदर्शित की जाएं।
- (xiii) आशा है कि उपर्युक्त छनन प्रक्रिया के साथ स्थानीय/क्षेत्रीय प्रकृति के अधिकतर मुद्दों का निपटान हो जाएगा लेकिन यदि फिर भी निपटान न होने या संतुष्टि न होने की स्थिति में ऐसे शिकवे/शिकायतों को हमारे लोक शिकायत कक्ष, मुख्यालय: jd-pg@esic.nic.in दूरभाष संख्या 011-27865776 को अथवा हमारे बीमा आयुक्त को ई-मेल आई डी: ins-comm@esic.nic.in दूरभाष संख्या 011-23239867/फैक्स संख्या/23239867 पर भेजा जाए। बीमा आयुक्त बीमाकृत व्यक्ति तथा नियोजक की शिकायतें सुनने के लिए प्रत्येक शुक्रवार(अपराह्न) को उपलब्ध रहेंगे तथा उनके मुख्यालय से दूर होने पर उनके वैयक्तिक स्टाफ से दूरभाष संख्या 011-23239867 पर संपर्क किया जा सकता है।
2. लाभाधिकारियों से संबंधित मुद्दों के लिए 24x7 सेवाएं प्रदान करने के लिए हमारे प्रयासों के एक हिस्से के रूप में जल्दी ही मुख्यालय में 24 घंटे टॉल फ्री नंबर आरंभ करने का भी प्रस्ताव है।
- निवेदन है कि उपर्युक्त सूचना के अधिकतम प्रचार के लिए इसे अपने सभी सदस्यों को परिचालित करें ताकि इस संचार का उद्देश्य पूरा हो सके।

सादर,

भवदीय,


(ओ.पी.जटिया)

सेवा में,

श्री

मजदूर संघ/नियोजक एसोसिएशन/निगम के सदस्य।

सूचना और आवश्यक कार्यवाई हेतु :-

1. सभी क्षेत्रीय निदेशक/प्रभारी संयुक्त निदेशक/वरिष्ठ राज्य चिकित्सा आयुक्त/चिकित्सा अधीक्षक/निदेशक(चिकित्सा)दिल्ली को इस अनुरोध के साथ कि इसे सभी स्थानीय मजदूर संघों/एसोसिएशनों को परिचालित करें।
2. महानिदेशक/वित्त आयुक्त/बीमा आयुक्त/चिकित्सा आयुक्त के प्रधान निजी सचिव/प्रधानमंत्री कार्यालय/मंत्रीमंडल सचिवालय/मंत्रालय(वैयक्तिक शिकायत)।
3. सभी शाखाएं, मुख्यालय क.रा.बी.निगम(वैयक्तिक शिकायत कक्ष)