



चिन्ता से मुक्ति

मुख्यालय, कर्मचारी राज्य बीमा निगम
Headquarters, Employees' State Insurance Corporation
पंचदीप भवन, सी.आई.जी. मार्ग, नई दिल्ली-110002
Panchdeep Bhawan, CIG Road, New Delhi-110002

क.रा.बी. निगम में स्थापित लोक शिकायत निवारण तंत्र

1. दिनांक 02.06.98 की अधिसूचना संख्या. ए-11013/1/88/प्रशा.1 द्वारा मंत्रिमंडल सचिवालय, भारत सरकार ने लोक शिकायत निदेशालय का अधिकार क्षेत्र श्रम और रोजगार मंत्रालय के अधीन क.रा.बी. निगम द्वारा सीधे तौर पर प्रबंधन किए जा रहे क.रा.बी. अस्पतालों तथा औषधालयों के लिए विस्तारित किया है ।
2. तदनुसार, परिवाद के त्वरित निपटान तथा शिकायतों का निवारण सुनिश्चित करने के लिए क.रा.बी. निगम ने मुख्यालय तथा सभी क्षेत्रीय कार्यालय/उप क्षेत्रीय कार्यालय/प्रभागीय कार्यालय/शाखा कार्यालय तथा क.रा.बी. अस्पतालों में लोक शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित की है । क.रा.बी. निगम, मुख्यालय में लोक शिकायत प्रकोष्ठ स्थापित किया गया है जिसकी अध्यक्षता निगम के वरिष्ठ अधिकारी द्वारा की जाती है । यह प्रकोष्ठ पूरी क.रा.बी. व्यवस्था में शिकायत तंत्र की देखरेख करता है जिसमें क.रा.बी. निगम द्वारा सीधे तौर पर प्रबंधन तथा नियंत्रित किए जा रहे क्षेत्रीय कार्यालय, उप क्षेत्रीय कार्यालय, शाखा कार्यालय, क. रा.बी. अस्पताल तथा औषधालय समाविष्ट हैं । इसके आगे, शिकायत के शीघ्र तथा प्रभावी निवारण की सुनिश्चितता के लिए सभी फील्ड कार्यालयों तथा अस्पतालों में एक नामोद्विष्ट शिकायत अधिकारी मनोनीत किया गया है । पणधारियों की लोक शिकायतों को देखने के लिए तथा इन्हें निर्धारित समय-सीमा के भीतर निपटाने के लिए सभी संबंधितों को मुख्यालय के कार्यालय ज्ञापन संख्या जेड-14/11/4/98-बीमा-1 दिनांक 08.05.98 द्वारा विस्तृत दिशानिर्देश भी जारी किए हैं ।
3. उच्च प्राथमिकता वाली शिकायतों के निपटान हेतु सभी क्षेत्रीय निदेशक/वरिष्ठ राज्य चिकित्सा आयुक्त/प्रभारी संयुक्त निदेशक/राज्य चिकित्सा आयुक्त/ चिकित्सा अधीक्षक/निदेशालय (चिकित्सा)दिल्ली को अ0 स0 पत्र संख्या जेड-14/11/04/2009-लो. शि. दिनांक 23.11.2009 द्वारा लोक शिकायत नीति पर एक नया अनुदेश जारी किया गया है । इस की प्रति श्रमिक यूनियन/नियोक्ता संघ को भी प्रेषित की गई है ।
4. केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण तथा अनुवीक्षण प्रणाली (सीपीग्राम्स) संस्थापित किया गया है जिसमें भारत के लोक शिकायत पोर्टल के माध्यम से क.रा.बी. निगम से संबंधित ऑनलाइन शिकायतें प्राप्त की जाती हैं, "ऑनलाइन शिकायतों को निर्धारित समय सीमा में निपटाने के

वेबसाइट में दिश्य-सूची का प्रबन्धन.....

Website Contents Management.....

डायरी नं./Diary No. 559.....

दिनांक/Date 01/08/14.....

लिए इसकी अपने स्तर पर जांच/अनुवीक्षण के लिए पत्र संख्या जेड-14/11/04/2009-लो.शि. दिनांक 9.10.2009 द्वारा सभी क्षेत्रीय निदेशकों/प्रभारी निदेशकों/संयुक्त निदेशकों को इस संबंध में अनुदेश जारी किए गए हैं ।

5. मंत्रिमंडल सचिवालय (लोक शिकायत निदेशालय), श्रम एवं रोजगार मंत्रालय तथा प्रधान मंत्री के कार्यालय आदि से प्राप्त शिकायतों और परिवाद को तुरंत देखा जाता है तथा उनका निर्धारित समय सीमा के भीतर निवारण किया जाता है ।
6. जनवरी, 2013 (अग्रणीत सहित) से 31 दिसंबर 2013 तक विभिन्न क्षेत्रों से कुल 4933 शिकायतें/परिवाद प्राप्त हुए जिनमें से 4717 शिकायतों का निपटान आंतरिक शिकायत निवारण तंत्र द्वारा किया गया तथा शेष निपटान की प्रक्रिया में हैं ।
7. लोक शिकायत प्रणाली ने नवंबर, 2004 से इंटरनेट पर अपना ई-मेल पता प्रदर्शित किया हुआ है । इस ई.मेल पते के माध्यम से क्षेत्रीय निदेशक/संयुक्त निदेशक/चिकित्सा अधीक्षकों को अभ्यावेदन/शिकायतें आदि निवारण के लिए भेजी जा सकती हैं ।
8. प्रणाली में पारदर्शिता लाने तथा पणधारियों को क.रा.बी. निगम से संबंधित सूचना प्राप्त करने की सुविधा देने के लिए और क.रा.बी. योजना को प्रयोक्ता अनुकूलन (यूजर फ्रेंडली) बनाने के क्रम में, 1/12/2006 से एक टोल फ्री हेल्पलाइन नं. 1800-11-2526 संस्थापित तथा सक्रिय की गई है । अब दिनांक 1/7/2011 से यह हैल्पलाइन 7 दिन चौबीस घंटे क्रियाशील रहती है । इस संबंध में सभी प्रमुख राष्ट्रीय समाचार पत्रों में विज्ञापन जारी किए गए हैं । लोक शिकायत प्रकोष्ठ के सीधे पर्यवेक्षण के अंतर्गत प्रणाली क्रियाशील है और बीमा आयुक्त तथा महानिदेशक द्वारा उसका पुनर्विलोकन किया जाता है ।
9. लोक शिकायत के शीघ्र निपटान को सुनिश्चित करने के लिए निगम द्वारा किए गए कुछ अन्य उपाय निम्नलिखित हैं :-

(क) लक्षित जनता को योजना के अंतर्गत उपलब्ध हितलाभों के बारे में आंतरिक प्रकाशनों जैसे क.रा.बी. बुलेटिन (ई.एस.आई समाचार), नागरिक घोषणापत्र, हितलाभों पर पुस्तिका, कर्मचारी गाइड/नियोक्ता गाइड इत्यादि के माध्यम से शिक्षित करना ।

(ख) लाभार्थियों की लोक शिकायतों के शीघ्र निवारण के लिए क्षेत्रीय कार्यालयों/उप क्षेत्रीय कार्यालयों/प्रभागीय कार्यालयों में प्रत्येक माह के दूसरे बुधवार (अपराहन) (छुट्टी का दिन होने पर अगले कार्यदिवस) को और शाखा कार्यालयों में प्रत्येक माह के दूसरे शुक्रवार को नियमित रूप से सुविधा समागम का आयोजन किया जाता है । यदि उसी शहर/कस्बे में क.रा.बी. निगम एवं क.रा.बी. योजना अस्पताल अवस्थित हों तो क्षेत्रीय कार्यालय/उप क्षेत्रीय कार्यालय/प्रभागीय कार्यालय द्वारा आयोजित सुविधा समागम में उपस्थित होने का निदेश क.रा.बी. निगम/क.रा.बी. योजना अस्पतालों के चिकित्सा अधीक्षकों को दिया जाता है ।

तथापि क्षेत्रीय कार्यालय/उप क्षेत्रीय कार्यालय/प्रभागीय कार्यालय से दूरी पर विभिन्न शहरों/कस्बों में स्थित क.रा.बी. निगम/क.रा.बी. योजना अस्पतालों के चिकित्सा अधीक्षकों को अस्पताल स्तर पर सुविधा समागम आयोजित करने का निदेश दिया गया है । इस संबंध में अनुदेश दिनांक 16.01.2013 के पत्र संख्या वी-11/14/2/2010-लो.शि. द्वारा भी जारी किया गया है ।

(ग) निगम ने योजना के लाभार्थियों के साथ बेहतर संवाद करने के लिए मुख्यालय सहित सभी क्षेत्रीय कार्यालयों/उप क्षेत्रीय कार्यालयों/क.रा.बी. अस्पतालों एवं आदर्श अस्पतालों में सुविधा केन्द्र खोले हैं । निगम अपने अधिकारियों एवं स्टाफ के लिए लोक शिकायत पर कार्यशाला एवं संगोष्ठी आयोजित करता है । अनुदेशों, परिपत्रों एवं अन्य महत्वपूर्ण सूचनाओं को क.रा.बी. निगम की वेबसाइट www.esic.nic.in पर भी अपलोड किया जाता है ।

(घ) सभी प्रमुख राष्ट्रीय समाचार पत्रों में क.रा.बी. निगम की नई पहल जैसे निःशक्त व्यक्तियों को रोजगार देने के लिए नियोक्ता को प्रोत्साहन की योजना, राजीव गांधी श्रमिक कल्याण योजना एवं पहचान परियोजना आदि का ब्योरा देते हुए विज्ञापन भी समय-समय पर जारी किया जाता है ।