



क. रा. बी. नि.
E.S.I.C.

मुख्यालय/ HEADQUARTERS
कर्मचारी राज्य बीमा निगम

(श्रम एवं रोजगार मंत्रालय, भारत सरकार)
EMPLOYEES' STATE INSURANCE CORPORATION
(Ministry of Labour & Employment, Govt. of India)



सत्यमेव जयते

लोक शिकायत शाखा /

PUBLIC GRIEVANCES BRANCH

पंचदीप भवन, सी. आई. जी. मार्ग, नई दिल्ली-110 002
PANCHDEEP BHAWAN, CIG MARG, NEW DELHI - 110 002
Website: esic.gov.in/ esic.in

सं. सी-12012/54/2021-लो.शि.

दिनांक: 18.03.2025

कार्यालय ज्ञापन

विषय: चिकित्सा प्रतिपूर्ति और चिकित्सा सुविधाओं में कमी के प्रकार की क. रा. बी. लाभार्थियों द्वारा प्राप्त लोक शिकायतें।

ऐसा देखा गया है कि कर्मचारी राज्य बीमा निगम में बहुत बड़ी संख्या में 'चिकित्सा प्रतिपूर्ति' के मामलों के संबंध में (बिलों को स्वीकृत न करना, भुगतान में विलंब, कम भुगतान आदि) और साथ ही चिकित्सा सुविधाओं में कमी के संबंध में शिकायतें प्राप्त होती हैं और इसलिए ऐसी शिकायतों का समय पर प्रभावी समाधान होना आवश्यक है। ऐसी शिकायतों के संबंध में अपीलें भी बहुत बड़ी संख्या में आ रही हैं।

इस संबंध में सभी कार्यालय प्रमुखों/ शिकायत निवारण अधिकारियों का ध्यान क. रा. बी. निगम मुख्यालय, नई दिल्ली के पत्र संख्या सी/12/12/आईवीआरएस/2019-पीजी दिनांक 08.12.2020 द्वारा जारी मानक प्रचालन प्रक्रिया/ निर्देश की ओर आकृष्ट किया जाता है जहां यह निर्देशित किया गया है कि क. रा. बी. योजना/ राज्य सरकार से संबंधित शिकायतें संबंधित समुचित राज्य प्राधिकरण के समक्ष उठाई जाएं, जिसमें समुचित और विशिष्ट परामर्श समय पर और समुचित समाधान के लिए परामर्श दिए गए हों तथा संबंधित कार्यालय प्रमुख/ क. रा. बी. निगम के शिकायत निवारण अधिकारी संबंधित समुचित प्राधिकरणों के साथ ऐसे मामलों को शिकायत के संबंधित प्राधिकरण द्वारा निवारण हो जाने तक देखते रहेंगे।

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग, भारत सरकार के कार्यालय ज्ञापन संख्या एस-15/21/2021-(पीजी)-डीएआरपीजी(ई-7085) दिनांक 23.08.2024 (प्रति संलग्न) की ओर भी ध्यान आकृष्ट किया जाता है। इसे कर्मचारी राज्य बीमा निगम मुख्यालय, नई दिल्ली द्वारा पत्र संख्या सी-12012/50/2022-पीजी दिनांक 29.08.2024 (प्रति संलग्न) द्वारा परिचालित किया गया था जिसमें 'शिकायत निवारण पद्धति' के अंतर्गत निम्नलिखित पद्धति निर्धारित की गई है :-

"3.4 राज्यों के माध्यम से क्रियान्वित केंद्रीय मंत्रालयों की योजनाओं से संबंधित शिकायतें

भारत सरकार की योजनाओं से संबंधित शिकायतों की जांच और उनका निवारण संबंधित मंत्रालयों द्वारा किया जाएगा, भले ही योजना राज्य सरकार के माध्यम से क्रियान्वित की गई हो। ऐसी शिकायतों के निवारण का दायित्व संबंधित मंत्रालय पर है। इसलिए, मंत्रालय कार्यान्वयन एजेंसी से जानकारी मांगेंगे, उत्तर की जांच करेंगे और नागरिक को प्रदान किए जाने वाले समाधान पर अंतिम निर्णय लेंगे। ऐसी शिकायतों को निपटान के लिए राज्यों को हस्तांतरित नहीं किया जा सकता है।"

भारत सरकार के प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग द्वारा जारी दिनांक 23.08.2024 के उपर्युक्त कार्यालय ज्ञापन की एक प्रति राज्यों/ संघ राज्य क्षेत्रों के मुख्य सचिवों को भी भेजी गई है।

उपर्युक्त मामलों में केवल निदेशालय बीमा चिकित्सा सेवाएं (डीआईएमएस)/ कर्मचारी राज्य बीमा सोसायटी/ राज्य प्राधिकरण को पत्र भेज देना किसी भी शिकायत के गुणात्मक समाधान के लिए पर्याप्त नहीं है। कर्मचारी राज्य बीमा निगम का मुख्य कार्य हमारे बीमाकृत व्यक्तियों, बीमाकृत महिलाओं, उनके आश्रितजनों को हितलाभ प्रदान करना और उनकी कठिनाइयों को दूर करना है। कर्मचारी राज्य बीमा लाभार्थी अपने दावों की समय पर प्रतिपूर्ति और उचित चिकित्सा सुविधाओं की

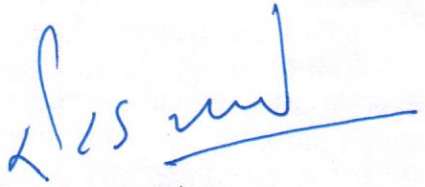
अपेक्षा करते हैं। यह कर्मचारी राज्य बीमा अधिकारियों का कर्तव्य है कि ऐसे मामलों पर कार्रवाई कर दावों की समय पर प्रतिपूर्ति सुनिश्चित करें।

इसलिए, ऐसे सभी मामलों में कार्यालयाध्यक्ष/ शिकायत निवारण अधिकारी से अनुरोध है कि वे ऐसे मामलों को आगे बढ़ाएँ और त्वरित कार्रवाई के लिए उचित अधिकारियों के समक्ष मामले उठाएँ। यदि निदेशालय बीमा चिकित्सा सेवाएं/ कर्मचारी राज्य बीमा सोसायटी/ राज्य प्राधिकरण समस्या का शीघ्र समाधान नहीं कर रहे हैं, तो कार्यालय प्रमुख अर्ध-शासकीय पत्र लिख सकते हैं या राज्य के श्रम सचिव के साथ व्यक्तिगत बैठक कर सकते हैं और 21 दिनों के भीतर समयबद्ध तरीके से प्रतिपूर्ति सुनिश्चित करें।

चिकित्सा प्रतिपूर्ति/ चिकित्सा सुविधाओं की कमी आदि शिकायतों में, जहां सेवाएं सीधे कर्मचारी राज्य बीमा निगम द्वारा प्रदान की जाती हैं और आवश्यक समाधान कर्मचारी राज्य बीमा निगम के क्षेत्रीय कार्यालय/ उप क्षेत्रीय कार्यालय, कर्मचारी राज्य बीमा निगम अस्पताल, कर्मचारी राज्य बीमा निगम औषधालय, निदेशालय (चिकित्सा) दिल्ली, औषधालय सह शाखा कार्यालय आदि की ओर से होता है, (तो) शिकायतों को 21 दिनों के भीतर गुणवत्तापूर्ण ढंग से हल किया जाएगा जैसा कि मुख्यालय का समसंख्यक कार्यालय ज्ञापन दिनांक 21.11.2024 (प्रति संलग्न) में दोहराया गया है।

कार्यालय प्रमुख/ शिकायत निवारण अधिकारी इस कार्यालय ज्ञापन के कड़ाई से अनुपालन के लिए जिम्मेदार होंगे।

यह महानिदेशक, कर्मचारी राज्य बीमा निगम के अनुमोदन से जारी किया जा रहा है।


(रवि प्रकाश आईओएफएस)
अपर आयुक्त (लो. शि.)

सेवा में,

1. महानिदेशक/वित्त आयुक्त/मुख्य सतर्कता अधिकारी मुख्यालय, नई दिल्ली के प्रधान निजी सचिव/निजी सचिव,
2. सभी प्रभागीय प्रमुखों के प्रधान निजी सचिव/निजी सचिव, मुख्यालय, नई दिल्ली
3. सभी आंचलिक बीमा आयुक्त
4. सभी अपर आयुक्त एवं क्षेत्रीय निदेशक/क्षेत्रीय निदेशक/संयुक्त निदेशक (प्रभारी)
5. निदेशालय (चि.) नोएडा/ निदेशालय (चि.) दिल्ली
6. सभी चिकित्सा महाविद्यालय/पीजीआईएमएसआर/डेंटल कॉलेज के संकायाध्यक्ष/प्राचार्य, नर्सिंग महाविद्यालय।
7. कर्मचारी राज्य बीमा निगम अस्पतालों और कर्मचारी राज्य बीमा निगम आदर्श अस्पतालों के सभी चिकित्सा अधीक्षक।
8. कर्मचारी राज्य बीमा निगम के सभी शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ)।
9. वेबसाइट सामग्री प्रबंधक को सभी संबंधितों की जानकारी के लिए कर्मचारी राज्य बीमा निगम की वेबसाइट पर अपलोड करने हेतु।
10. पुस्तकालयाध्यक्ष/व्यक्तिगत फाइल/गार्ड फाइल/अतिरिक्त प्रतियां।

प्रतिलिपि यहां भी अग्रेषित:

1. चिकित्सा आयुक्त (चिकित्सा सेवाएं), कर्मचारी राज्य बीमा निगम, मुख्यालय, नई दिल्ली को अनुरोध है कि वे इस मामले को राज्य प्राधिकारियों के साथ उचित ढंग से उठाएं।
2. आंचलिक चिकित्सा आयुक्त, कर्मचारी राज्य बीमा निगम – सूचनार्थ इस अनुरोध के साथ कि वे अपने अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत संबंधित राज्य सरकारों के निदेशालय बीमा चिकित्सा सेवाएं (डीआईएमएस) के साथ इस मामले को उठाएं तथा उनसे अनुरोध करें कि वे कर्मचारी राज्य बीमा निगम प्राधिकारियों के साथ समन्वय करके ऐसी शिकायतों का शीघ्र समाधान करें।