



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



मुख्यालय

Headquarters

पंचदीप भवन सी०आई०जी रोड, नई दिल्ली-110002

PANCHDEEP BHAWAN, C.I.G. MARG, NEW DELHI-110 002

Phone: 011-23604700 Email: dir-gen@esic.nic.in

Website: www.esic.nic.in / www.esic.in

सं. सी-12012/50/2022-पीजी

दिनांक 09.09.2024

सेवा में,

क्षेत्रीय निदेशक/संयुक्त निदेशक/उप निदेशक प्रभारी,
क.रा.बी.निगम, क्षेत्रीय कार्यालय/उप क्षेत्रीय कार्यालय

चिकित्सा अधीक्षक,
क.रा.बी.निगम अस्पताल/आदर्श अस्पताल

संकायाध्यक्ष/प्रमुख
क.रा.बी.निगम चिकित्सा/दंत्य महाविद्यालय

विषय: केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली पर शिकायतों का समय पर औसुणात्मक निपटान।

महोदय/महोदया,

प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली को नागरिकों के लिए अधिक सरल, सुलभ और सार्थक बनाने के लिए मौजूदा प्रक्रियाओं की समीक्षा शुरू की है। प्रशासनिक सुधार और लोक शिकायत विभाग (डीएआरपीजी) ने दिनांक 23.08.2024 के कार्यालय ज्ञापन (प्रतिलिपि संलग्न) के माध्यम से शिकायत निवारण तंत्र को मजबूत करने के लिए व्यापक दिशानिर्देश जारी किए हैं।

उपर्युक्त को ध्यान में रखते हुए, केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली पोर्टल पर शिकायतों का निपटान करते समय निम्नलिखित बिंदुओं का पालन करने की सलाह दी जाती है:

क. केन्द्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम) में मामलों के लिए डीएआरपीजी द्वारा सुझाए गए अधिकतम निवारण समय को घटाकर 21 दिन कर दिया गया है। जहां निवारण के लिए अधिक समय की आवश्यकता होती है, ऐसे मामलों में एक अंतरिम उत्तर दिया जा सकता है जिसमें उसका कारण और अपेक्षित समय-सीमा बताई जाए कि शिकायत का समाधान कब तक किया जाएगा।

ख. शिकायतों को समाधान सामान्यतः 21 दिनों के भीतर किया जाएगा। तथापि, प्रणाली द्वारा प्राथमिक रूप में पहचानी गई शिकायतों या जहां प्रारंभिक कार्रवाई महत्वपूर्ण है, ऐसी शिकायतों को तुरंत निपटाया जाएगा और अधिकतम 3 दिनों के भीतर समाधान किया जाएगा।

ग. यदि किसी शिकायत में आवश्यक महत्वपूर्ण जानकारी का अभाव है जिसके बिना उस पर कार्रवाई नहीं की जा सकती, तो शिकायत निवारण अधिकारी (जीआरओ) द्वारा शिकायतकर्ता को उसके पंजीकृत नंबर पर कॉल करके या शिकायतकर्ता से अतिरिक्त जानकारी प्राप्त करने के लिए सीपीग्राम की सुविधा का उपयोग करके शिकायत संग्रहित की जा सकती है। शिकायतकर्ता तक पहुंचने और पूरी जानकारी प्राप्त करने के लिए वास्तविक प्रयास किए बिना अधूरी जानकारी के आधार पर शिकायतों को बंद नहीं किया जाएगा।

घ. किसी भी मामले में शिकायत को "इस क्षेत्र/कार्यालय से संबंधित नहीं है" या इसके समान वाक्य/भाषा बोलकर बंद नहीं किया जाएगा। यदि शिकायत का विषय प्राप्तकर्ता क्षेत्र/कार्यालय से संबंधित नहीं है, तो इसे सही प्राधिकारी को हस्तांतरित करने का प्रयास किया जाएगा।

ड. शिकायत सीपीजीआरएएमएस पर प्राप्त होने के 48 घंटे के भीतर संबंधित जीआरओ को भेज दी जाएगी।

च. यह देखा गया है कि कई मामलों में, शिकायत को बंद करते समय जीआरओ द्वारा विश्वसनीय दस्तावेज अपलोड नहीं किया जाता है। इसलिए, जीआरओ को शिकायतों के निवारण के लिए जारी किए गए किसी भी पत्र/आदेश को अपलोड करना सुनिश्चित करना चाहिए।

छ. सभी जीआरओ को शिकायत बंद करते समय वैध और स्पष्ट कारण बताना होगा। विशेष रूप से नागरिक के अनुरोध को स्वीकार न करने की।

ज. शिकायत समाधान अधिकारी इंटरफेस और नागरिक इंटरफेस के लिए उपयोगकर्ता मैनुअल भी शिकायत समाधान अधिकारी द्वारा स्व-सीखने के लिए उपलब्ध हैं। केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और मॉनीटरिंग प्रणाली(सीपीजीआरएएमएस) पर एक कोर्स मॉड्यूल आईजीओटी में उपलब्ध है। सभी शिकायत समाधान अधिकारी जन शिकायतों के प्रभावी और सार्थक निपटान को सुनिश्चित करने के लिए उन प्रशिक्षण सुविधाओं का उपयोग करेंगे।

झ. यह सुनिश्चित करना शिकायत समाधान अधिकारी की जिम्मेदारी है कि शिकायतों को संवेदनशीलता के साथ निपटाया जाए और नागरिकों के साथ संचार विनम्र और सम्मानजनक हो।

इस संबंध में, समस्त क्षेत्रीय कार्यालयों, उप क्षेत्रीय कार्यालयों, क.रा.बी.नि. चिकित्सालयों और चिकित्सा अथवा दंत्य महाविद्यालयों से अनुरोध है कि कोई भी शिकायत 21 दिन से अधिक अनिर्णित न रह जाए इसलिए सीपीग्राम पोर्टल पर 15 दिनों से अधिक समय से परिलम्बित शिकायतों की नियमित समीक्षा करें।

इसे सक्षम प्राधिकार के अनुमोदन से जारी किया गया है।

(रवि प्रकाश, आईओएफएस)
अपर आयुक्त(लोक शिकायत)

प्रतिलिपि :-

1. क.रा.बी.नि. मुख्यालय के समस्त प्रभागीय प्रमुखों को सूचनार्थ।
2. क.रा.बी.नि. की वेबसाइट पर अपलोड करने के लिए वेबसाइट सामग्री प्रबंधक को अनुरोध सहित सूचनार्थ।