कर्मचारी राज्य बीमा निगम
(श्रम एवं रोजगार मंत्रालय, भारत सरकार)
EMPLOYEES' STATE INSURANCE CORPORATION
(Ministry of Labour & Employment, Govt. of India)
क.रा.बी.नि.
E.S.I.C.

मुख्यालय
Headquarters
पंचदीप भवन सी॰आई॰जी 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

फ़ाइल संख्या:जेड-17/12/1/विविध/2025-स्था.1 **दिनांक25-07-2025**

परिपत्र

यह उल्लेखनीय है कि सभी क्षेत्रीय कार्यालयों, उप क्षेत्रीय कार्यालयों, कर्मचारी राज्य बीमा निगम चिकित्सा महाविद्यालयों और कर्मचारी राज्य बीमा निगम अस्पतालों के टेलीफोन नंबर संप्रेषण प्रक्रिया का एक महत्वपूर्ण हिस्सा हैं, जिन्हें कर्मचारी राज्य बीमा निगम एक संगठन होने के नाते स्थापित करना और उन्हें बनाए रखना चाहता है।

तथापि, कार्यालय प्रमुखों के लैंडलाइन नंबरों की आकस्मिक जांच के तौर पर बीमा आयुक्त (कार्मिक एवं प्रशासन) के वैयक्तिक कक्ष द्वारा नमूना सर्वेक्षण किया गया था। ऐसी अपेक्षा की गई थी कि कार्यालय प्रमुख के निजी सचिव/वैयक्तिक सहायक या कोई अन्य वैयक्तिक स्टाफ फोन उठाएंगे। तथापि, यह निराशाजनक था कि ऐसे बहुत से लैंडलाइन नंबर या तो खराब थे या बिलकुल भी नहीं उठाए गए। कुछ मामलों में, यह ज्ञात हुआ कि सम्पूर्ण लैंडलाइन नंबर संबंधित क्षेत्रीय कार्यालय के सामान्य (ईपीबीएएक्स) बोर्ड के साथ जुड़े हुए हैं। सक्षम प्राधिकारी ने इसे गंभीरता से लिया है।

यह निर्देश दिया जाता है कि सभी कार्यालय प्रमुखों की लैंडलाइन दूरभाष नंबर चालू स्थिति में हों तथा संबंधित कार्यालय प्रमुखों के वैयक्तिक स्टाफ द्वारा इसका उचित रख-रखाव किया जाए। लैंडलाइन के माध्यम से अपेक्षित संचार प्रक्रिया के संबंध में निम्नलिखित बिंदुओं का भी पालन किया जाए तथा उनका उचित कार्यान्वयन किया जाए:-

1. ऐसे लैंडलाइन नंबरों को सभी लिखित संचार जैसे पत्र, परिपत्र आदि में प्रमुख स्थान पर अंकित किया जाए। संबंधित कार्यालय द्वारा जारी किए जाने वाले किसी भी विज्ञापन में भी इस लैंडलाइन दूरभाष नंबर का प्रमुखता से उल्लेख किया जाए।
2. इन लैंडलाइन नंबरों को कार्यालय के मुख्य साइनबोर्ड तथा स्वागत क्षेत्र में भी प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाए।
3. संबंधित कार्यालय प्रमुखों द्वारा इन फोन नंबरों पर आने वाली उन कॉलों पर ध्यान दिया जाए जिन पर ध्यान दिया जाना अपेक्षित है। ऐसे फोन कॉल किसी भी लाभार्थी की ओर से हो सकते हैं जो अन्य अधिकारियों से संपर्क नहीं हो पाने के कारण सही व्यक्ति तक पहुँचने का प्रयास कर रहा हो।
4. उपर्युक्त क्षेत्र इकाइयों में मौजूद अन्य सभी लैंडलाइन नंबर भी ठीक से काम करने चाहिए और उन पर अन्य संबंधित अधिकारियों/कर्मचारियों द्वारा ध्यान दिया जाना चाहिए ताकि कार्यालय प्रमुख को भेजे जाने वाले ऐसे लैंडलाइन संचार का ट्रैफ़िक अन्य जिम्मेदार अधिकारियों तक उचित रूप से वितरित हो सके।
5. इन लैंडलाइन नंबरों को संबंधित क्षेत्रीय कार्यालयों/उप-क्षेत्रीय कार्यालयों, क.रा.बी. निगम चिकित्सा

महाविद्यालयों आदि के उप-पोर्टलों (माइक्रो-वेबसाइट) में भी शामिल किया जाना चाहिए। संबंधित क्षेत्र इकाइयों को यह भी सुनिश्चित करना चाहिए कि क.रा.बी.निगम, मुख्यालय से संबंधित पृष्ठों पर वेबसाइट में इन नंबरों का मुख्य रूप से सही विवरण दिया गया हो। इन लैंडलाइन नंबरों की ऑनलाइन उपस्थिति से इंटरनेट सर्च इंजन पर आसानी से खोज सुनिश्चित होनी चाहिए ताकि क.रा.बी.योजना के पणधारक उक्त संचार के लिए लैंडलाइन के बारे में आसानी से पता लगा सके।

सामान्य शाखा, मुख्यालय, क.रा.बी.निगम को निदेश दिया जाता है कि वे क.रा.बी.निगम के सभी क्षेत्रीय कार्यालयों के सभी लैंडलाइन नंबरों का सही डेटा रखना सुनिश्चित करें और उन बिलों का भुगतान नियमित रूप से किया जा रहा हो। सामान्य शाखा, क.रा.बी.निगम को यह भी निदेश दिया जाता है कि वे इन सभी लैंडलाइन नंबरों को संकलित कर जनसंपर्क शाखा, मुख्यालय को उपलब्ध कराएँ ताकि वेबसाइट और अन्य संचार माध्यमों से पणधारियों के बीच इनका पर्याप्त प्रचार-प्रसार किया जा सके।

क्षेत्रीय कार्यालयों/उप-क्षेत्रीय कार्यालयों के अंतर्गत आने वाले शाखा कार्यालयों के लैंडलाइन डेटा को भी उपर्युक्त दिशानिर्देश के अनुसार बनाए रखा जाना चाहिए।

यह महानिदेशक के अनुमोदन से जारी किया गया है।

Digitally signed by
Rajesh Yadav
Date: 25-07-2025
12:59:08

उप निदेशक (स्था.-I)

सेवा में,

1. महानिदेशक के प्रधान निजी सचिव।
2. वित्त आयुक्त के प्रधान निजी सचिव।
3. मुख्य सतर्कता अधिकारी के प्रधान निजी सचिव।
4. बीमा आयुक्त/चिकित्सा आयुक्त के प्रधान निजी सचिव/ निजी सचिव।
5. आंचलिक बीमा आयुक्त/चिकित्सा आयुक्त के प्रधान निजी सचिव/ वैयक्तिक सहायक।
6. All ACs/RDs/JDs (सभी क्षेत्रीय कार्यालय/उप क्षेत्रीय कार्यालय)।
7. सभी चिकित्सा अधीक्षक, क.रा.बी.निगम अस्पताल/अधिष्ठाता, क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय।
8. सामान्य शाखा/सूचना संप्रेषण प्रोद्योगिकी/जनसम्पर्क शाखा, मुख्यालय।