क.रा.बी.नि.
ESIC

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

सत्यमेव जयते

निदेशालय (चिकित्सा) दिल्ली
DIRECTORATE (MEDICAL) DELHI
क.रा.बी. निगम औषधालय-सह-निदान केन्द्र परिसर
मयूर विहार फेज-1, नई दिल्ली-110091
ESIC Dispensary-cum-Diapnostic Centre Complex
Mayur Vihar Phase-1, New Delhi-110091
Email: dir-med.dl@esic.nic.in
Website:https://dmd.esic.gov.in

फा. सं. DMU-16/52/परिपत्र /2026/लो.शि.शा.(चि.)/(E- 1695435) दिनाँक - 23.04.2026

परिपत्र / CIRCULAR

विषय: DARPG एवं ESIC मुख्यालय के निर्देशों के अनुरूप CPGRAMS शिकायतों के संबंध में आख्या (ATR) समय पर प्रस्तुत करने के संबंध में - reg.

Subject: Mandatory compliance for timely submission of Action Taken Reports (ATR) in CPGRAMS grievances in accordance with DARPG & ESIC HQ instructions - reg.

यह देखा गया है कि DMD के अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले औषधालयों, एवं शाखाओं द्वारा CPGRAMS शिकायतों के संबंध में आख्या (ATR) निर्धारित समय-सीमा के भीतर प्रस्तुत नहीं की जा रही है, जिसके कारण निदेशालय (चिकित्सा) दिल्ली स्तर पर शिकायतों के समयबद्ध निस्तारण पर प्रतिकूल प्रभाव पड़ रहा है।

It has been observed that Action Taken Reports (ATRs) in respect of CPGRAMS grievances are not being submitted within the prescribed time by dispensaries and branches under the jurisdiction of DMD, thereby adversely affecting timely disposal of grievances at Directorate (Medical) Delhi level.

इस संबंध में निम्नलिखित निर्देशों की ओर ध्यान आकर्षित किया जाता है:
In this regard, attention is invited to the following instructions:

- DARPG कार्यालय ज्ञापन सं. S-15/21/2021-(PG)-DARPG(e-7085) दिनांक 23.08.2024
  DARPG OM No. S-15/21/2021-(PG)-DARPG(e-7085) dated 23.08.2024
- ESIC मुख्यालय कार्यालय ज्ञापन सं. C-12012/54/2021-PG दिनांक 21.11.2024
  ESIC HQ OM No. C-12012/54/2021-PG dated 21.11.2024
- ESIC मुख्यालय कार्यालय ज्ञापन सं. C-12012/54/2021-PG दिनांक 18.03.2025
  ESIC HQ OM No. C-12012/54/2021-PG dated 18.03.2025

उपरोक्त निर्देशों के अनुपालन में, DMD के अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत आने वाले सभी औषधालयों एवं शाखाओं को निम्नलिखित का तत्काल प्रभाव से कड़ाई से पालन करने हेतु निर्देशित किया जाता है:
In compliance of the above, all dispensaries and branches under the jurisdiction of DMD are hereby strictly directed to ensure the following with immediate effect:

1. समय-सीमा / Timeline

प्राप्ति की तिथि से 05 दिवस (अधिकतम 07 दिवस) के भीतर आख्या प्रस्तुत करना अनिवार्य होगा, ताकि शिकायतों का निस्तारण यथासंभव 15 दिवस के भीतर (आंतरिक लक्ष्य) तथा अधिकतम 21 दिवस की निर्धारित समय-सीमा के भीतर सुनिश्चित किया जा सके।
07 दिवस से अधिक विलंब होने की स्थिति में कारणों सहित इस कार्यालय को अनिवार्य रूप से अवगत कराना होगा।
ATR shall be submitted within 05 days (maximum 07 days) from the date of receipt of the grievance, so as to ensure disposal within 15 days (internal target) and in any case within 21 days.
Any delay beyond 07 days shall be mandatorily intimated to this office with reasons.

2. आख्या की गुणवत्ता एवं पूर्णता / Quality & Completeness

आख्या पूर्ण, स्पष्ट, कारणयुक्त (reasoned) तथा संबंधित अभिलेखों सहित होनी चाहिए। अपूर्ण अथवा अस्पष्ट आख्या स्वीकार नहीं की जाएगी।

ATR shall be complete, self-speaking, reasoned and supported with relevant documents. Incomplete or vague ATRs shall not be accepted.

3. विलंब की स्थिति / Delay Protocol

विलंब की स्थिति में कारणों सहित निश्चित समय-सीमा इस कार्यालय को पूर्व में सूचित की जाएगी।

In case of delay, specific reasons along with definite timeline shall be intimated to this office in advance.

4. उत्तरदायित्व निर्धारण / Accountability

निर्धारित समय-सीमा के भीतर आख्या प्रस्तुत न करने अथवा अपूर्ण आख्या प्रस्तुत करने की स्थिति में प्रचलित नियमों के अनुसार उत्तरदायित्व निर्धारित किया जाएगा।

Failure to submit ATR within stipulated time or submission of deficient ATR shall attract responsibility fixation as per extant rules.

5. निगरानी एवं अनुश्रवण / Monitoring & Escalation

सभी नियंत्रक अधिकारी अपने अधीन औषधालयों एवं शाखाओं CPGRAMS प्रकरणों की कड़ी निगरानी सुनिश्चित करेंगे। बार-बार विलंब की स्थिति में प्रकरण उच्च स्तर पर प्रेषित किया जाएगा।

All Controlling Officers shall ensure strict monitoring of CPGRAMS cases in dispensaries, branches under their control. Repeated delays shall be escalated to higher authorities for appropriate action

आख्या का समय पर प्रस्तुत किया जाना भारत सरकार द्वारा निर्धारित समय-सीमा के अनुपालन हेतु अत्यंत आवश्यक है तथा इसे प्राथमिक कार्य के रूप में लिया जाएगा।

Timely submission of ATR is essential for compliance with Government of India timelines and shall be treated as priority work.

निर्देशों का अनुपालन न करने की स्थिति को गंभीरता से लिया जाएगा।

Non-compliance of these instructions shall be viewed seriously.

यह DMD की स्वीकृति से जारी किया जाता है।

This issues with the approval of DMD.

23/04/2026 (SARIKA KAKKAR)

(लोक शिकायत अधिकारी / PG Officer)

निदेशालय (चिकित्सा) दिल्ली / Directorate (Medical) Delhi

प्रतिलिपि / Copy to:

- निदेशक (चिकित्सा) दिल्ली के निजी सचिव / PPS to DMD
- अपर निदेशक (औषधालय), चिकित्सा शाखा-I एवं II, नि.(चि.)दि./Additional Director (Disp.), Medical Branch I & II, DMD
- निदेशक (परिवार कल्याण), नि.(चि.)दि. / Director (Family Welfare), DMD
- संयुक्त निदेशक (वित्त), नि.(चि.)दि. / Joint Director (Finance), DMD
- नि.(चि.)दि. के अधिकार क्षेत्र के अंतर्गत सभी ESIC औषधालय /All ESIC Dispensaries under DMD
- सभी नियंत्रक अधिकारी / All Controlling Officers
- सभी शाखाएं, नि.(चि.)दि. / All Branches, DMD
- वेबसाइट कंटेंट मैनेजर / Website Content Manager
- अभिलेख हेतु / Guard File