

नागरिक/ग्राहक घोषणापत्र
कर्मचारी राज्य बीमा निगम
श्रम एवं रोजगार मंत्रालय, भारत सरकार के लिए

परिचय

कर्मचारी राज्य बीमा निगम (ईएसआईसी) का गठन संसद के एक अधिनियम (कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम, 1948) द्वारा किया गया था, जिसका उद्देश्य बीमाकृत व्यक्तियों को सामाजिक सुरक्षा व्याप्ति प्रदान करना है। निगम श्रम एवं रोजगार मंत्रालय के प्रशासनिक नियंत्रण में कार्य करता है। क.रा.बी.योजना दिनांक 24 फरवरी, 1952 को दिल्ली और कानपुर में शुरू की गई थी। अधिनियम के अधीन आने वाले कारखानों और प्रतिष्ठानों के कर्मचारी जो रुपये 21,000/- प्रति माह (दिव्यांगजन के लिए रुपये 25,000/-) तक मजदूरी प्राप्त करते हैं, इस योजना के अंतर्गत व्याप्त हैं। रुपये 176/- प्रति दिन तक मजदूरी पाने वाले कर्मचारियों को उनके हिस्से के अंशदान के भुगतान से छूट दी गई है। कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम, 1948 उन सभी गैर-मौसमी कारखानों पर लागू होता है, जिनमें 10 या उससे अधिक व्यक्ति नियोजित हैं। कर्मचारी राज्य बीमा योजना का वित्त पोषण क.रा.बी.अधिनियम, 1948 के अधीन व्याप्त नियोक्ताओं और कर्मचारियों से प्राप्त अंशदान द्वारा किया जाता है। नियोक्ता और कर्मचारी के अंशदान की दर क्रमशः मजदूरी का 3.25% और 0.75% है। चिकित्सा देखरेख पर व्यय कर्मचारी राज्य बीमा निगम और राज्य सरकारों के बीच 7:1 के अनुपात में साझा किया जाता है।

क.रा.बी.अधिनियम 1948 में कुछ ऐसी संभावित परिस्थितियों को शामिल किया गया है, जिनका कामगारों को आम तौर पर सामना करना पड़ता है; जैसे बीमारी, मातृत्व, अस्थायी या स्थायी निःशक्तता, व्यावसायिक रोग या रोजगार के दौरान चोट लगने से मृत्यु, जिसके परिणामस्वरूप अर्जन क्षमता की आंशिक या पूर्ण हानि होती है। अधिनियम में किए गए सामाजिक सुरक्षा प्रावधान ऐसी आकस्मिकताओं में होने वाले शारीरिक या वित्तीय संकट का सामना करने के लिए हैं। इस प्रकार, अधिनियम का उद्देश्य संकट के समय में हानि, अभाव और सामाजिक अवनति से सुरक्षा प्रदान करते हुए मानवीय गरिमा को बनाए रखना है, साथ ही समाज को सामाजिक रूप से उपयोगी और उत्पादक जनशक्ति की निरंतरता बनाए रखने में सक्षम बनाना है।

संगठन चार्ट - कर्मचारी राज्य बीमा निगम

महानिदेशक					
वित्त आयुक्त	मुख्य सतर्कता अधिकारी		बीमा आयुक्त, मुख्यालय	चिकित्सा आयुक्त, मुख्यालय	बीमा आयुक्त, राष्ट्रीय प्रशिक्षण अकादमी
बीमा आयुक्त एवं चिकित्सा आयुक्त, उत्तर अंचल	बीमा आयुक्त एवं चिकित्सा आयुक्त, पूर्व अंचल	बीमा आयुक्त एवं चिकित्सा आयुक्त, उत्तर-पूर्व अंचल	बीमा आयुक्त एवं चिकित्सा आयुक्त, पश्चिम अंचल	बीमा आयुक्त एवं चिकित्सा आयुक्त, दक्षिण अंचल	
आंचलिक बीमा आयुक्त					
क्षेत्रीय कार्यालय			आंचलिक चिकित्सा आयुक्त		
उप क्षेत्रीय कार्यालय (एसआरओ)	शाखा कार्यालय (बीओ)	औषधालय सह शाखा कार्यालय (डीसीबीओ)	क.रा.बी.निगम अस्पताल	क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय एवं अस्पताल	क.रा.बी.निगम औषधालय

लक्ष्य:

क.रा.बी.निगम भारत के श्रमिक बल और उनके परिवारों के लिए बेहतर स्वास्थ्य देखरेख सेवाएं प्रदान करने और एक व्यापक सामाजिक सुरक्षा नेटवर्क स्थापित करने में एक वैश्विक नेतृत्व के लिए प्रयत्नशील है, ताकि उनके कामकाज के वर्षों के दौरान और उसके बाद भी उनकी भलाई और सुरक्षा सुनिश्चित की जा सके।

ध्येय:

क.रा.बी.निगम का “ध्येय” एक स्वस्थ और सुरक्षित कार्यबल को बढ़ावा देकर और **“विकसित भारत 2047”** की उपलब्धि प्राप्त कर आर्थिक विकास और राष्ट्र निर्माण में योगदान देना है। क.रा.बी.निगम अपनी स्वयं की सुविधाओं में मूलभूत और विशेष स्वास्थ्य देखरेख को सम्मिलित करते हुए, साथ ही संगठित क्षेत्र के कामगारों के लिए राज्य द्वारा संचालित क.रा.बी.योजना की अवसंरचना के माध्यम से कामगारों को एकीकृत, गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य देखरेख सेवाएं प्रदान करेगा। इसके अतिरिक्त, क.रा.बी.निगम बेरोजगारी, बीमारी, निःशक्तता, मृत्यु की स्थिति में कामगारों के लिए सुनिश्चित सामाजिक सुरक्षा नेटवर्क उपलब्ध कराएगा जिसमें महिला कामगारों को मातृत्व देखरेख के लिए विशेष हितलाभ और मातृत्व छुट्टी के दौरान नकद सहायता शामिल है ताकि महिला कामगारों को गुणवत्तापूर्ण देखरेख सुनिश्चित की जा सके।

क.रा.बी.निगम औषधालयों, अस्पतालों और चिकित्सा महाविद्यालयों के विस्तार के माध्यम से देश की स्वास्थ्य देखरेख अवसंरचना को सुदृढ़ करने में भी योगदान देगा, एक संतुलित और वहनीय चिकित्सा अवसंरचना को सुनिश्चित करेगा और क.रा.बी.निगम की चिकित्सा शैक्षिक संस्थाओं में सीटों के आरक्षण के माध्यम से बीमाकृत कामगारों के बच्चों को सामाजिक और आर्थिक अवसर प्रदान करेगा।

महत्व :

संगठन निरंतर नवोन्मेषी और समर्पित सेवा के माध्यम से कामगारों के स्वास्थ्य, सुरक्षा और कल्याण को प्राथमिकता देता है और अविरल प्रणालीगत सुधारों और समानुभूति, करुणा, समावेशिता, सत्यनिष्ठा और जवाबदेही के साथ नवीनतम प्रौद्योगिकी प्रगति को अपनाकर भारत के कार्यबल को सर्वोत्तम स्वास्थ्य और बीमा सेवाएं प्रदान करने के लिए गंभीरता से प्रतिबद्ध है।

मुख्य सेवाएं/संव्यवहार

क्र.सं.	सेवा/संव्यवहार*	महत्व %	उत्तरदायी व्यक्ति (पदनाम)	ईमेल	दूरभाषा	प्रक्रिया	अपेक्षित दस्तावेज	शुल्क		
								श्रेणी	साधन	राशि
1	चिकित्सा सेवाएं	15	चिकित्सा आयुक्त (चि.से.)	mc-ms.hq@esic.nic.in	011-23235779	ऑनलाइन	प्रत्यक्ष उपस्थिति	-	-	-
	चिकित्सा प्रशासन	9	चिकित्सा आयुक्त (चिकित्सा प्रशासन)	mc-medadmin@esic.nic.in	011-23236496	ऑनलाइन	-	-	-	-
	चिकित्सा प्रापण/अति विशिष्ट उपचार	9	चिकित्सा आयुक्त (प्रापण)	mc-procurement@esic.nic.in	-	ऑनलाइन	-	-	-	-
	चिकित्सा शिक्षा	5	चिकित्सा आयुक्त (चिकित्सा शिक्षा)	mcme-hq@esic.nic.in	-	ऑनलाइन	-	-	-	-
2	रिपोर्टाधीन/व्याप्ति, अनुपालन किया जाना	18	बीमा आयुक्त (राजस्व)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	इकाइयों/ कर्मचारियों का ऑनलाइन पंजीकरण, रिपोर्ट के अंतर्गत अनुपालन न किए जाने पर चूककर्ता कार्रवाई	-	-	-	-
3	चिकित्सा प्रतिपूर्ति	14	चिकित्सा आयुक्त (चि.से.)	mc-ms.hq@esic.nic.in	011-23235779	ऑनलाइन	दावा	-	-	-

4	नकद हितलाभ		20	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन		-	-	-
	क्र. सं.	हितलाभ									
	1	बीमारी	2					चिकित्सा प्रमाणपत्र आरएम-1, जहां कहीं भी लागू हो बैंक खाता ब्योरे सहित सभी प्रकार से पूर्ण दावा	-	-	-
	2	विस्तारित बीमारी	3	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	चिकित्सा प्रमाणपत्र चिकित्सा निर्देशी/ चिकित्सा बोर्ड का मत बैंक खाता ब्योरे सहित सभी प्रकार से पूर्ण दावा	-	-	-
	3	वर्धित बीमारी	1	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	चिकित्सा प्रमाणपत्र बैंक खाता ब्योरे सहित सभी प्रकार से पूर्ण दावा	-	-	-
	4	मातृत्व	4	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	चिकित्सा प्रमाणपत्र अनुपस्थिति सत्यापन रिपोर्ट बैंक खाता ब्योरे सहित सभी प्रकार से पूर्ण दावा इसके अतिरिक्त, बीमाकृत महिला शाखा कार्यालय में जाए बिना ऑनलाइन दावा कर सकती है।	-	-	-
	5	निःशक्तता	2	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	विधिवत स्वीकृति की गई दुर्घटना रिपोर्ट	-	-	-

							सभी आवश्यक दस्तावेज अर्थात् प्रथम सूचना रिपोर्ट (एफआइआर), (यदि यदि अनुप्रयोज्य हो) आदि सहित अन्वेषण रिपोर्ट			
							चिकित्सा प्रमाण पत्र/ उपचार दस्तावेज/ चिकित्सा बोर्ड निःशक्तता निर्धारण			
							बैंक खाता ब्योरे सहित सभी प्रकार से पूर्ण दावा			
6	आश्रितजन	3	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	विधिवत स्वीकृति की गई दुर्घटना रिपोर्ट	-	-	-
							आवश्यक दस्तावेजों के साथ अन्वेषण रिपोर्ट			
							आश्रितजनों के बैंक खाता ब्योरे सहित सभी प्रकार से पूर्ण दावा			
7	राजीव गांधी श्रमिक कल्याण योजना (बेरोजगारी भत्ता)	1	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	प्रमाण-पत्र जिसमें बंदी/छंटनी/स्थायी निःशक्तता के कारण गैर-रोजगार चोट 40 प्रतिशत से कम न हो	-	-	-
							औद्योगिक विवाद (आइ.डी.) अधिनियम के अनुसार नियोक्ता प्रमाण-पत्र/ जीवन प्रमाण-पत्र			
							बैंक खाता ब्योरे सहित सभी प्रकार से पूर्ण दावा			
							मृत्यु प्रमाण-पत्र			

	8	अन्त्येष्टि व्यय	2	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	बैंक खाता ब्योरे सहित परिवार के सबसे बड़े जीवित सदस्य द्वारा अथवा खर्च का वास्तविक रूप से वहन करने वाले व्यक्ति का सभी प्रकार से पूर्ण दावा	-	-	-
	9	प्रसूति व्यय	1	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	बैंक खाता ब्योरे सहित सभी प्रकार से पूर्ण उपयुक्त प्रपत्र में बीमाकृत महिला/बीमाकृत व्यक्ति द्वारा उसके स्वयं अथवा उसकी पत्नी के संबंध में किया गया दावा	-	-	-
	10	अटल बीमित व्यक्ति कल्याण योजना (एबीवीकेवाई) (दिनांक 30.06.2026 तक विस्तारित)	1	बीमा आयुक्त (हितलाभ)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	बीमाकृत व्यक्ति/ बीमाकृत महिला द्वारा विहित प्रपत्र में दावा (एबी-1) (कोरोना अवधि के लिए शर्तें शिथिल)	-	-	-
5		निर्माण प्रबंधन/ संपत्ति प्रबंधन प्रभाग	10	बीमा आयुक्त (संपत्ति प्रबंधन प्रभाग)	ic-pmd@esic.nic.in	011-23237294	ऑनलाइन	Progress in क.रा. बी.निगम के चिकित्सा संस्थानों/अस्पतालों/औषदालयों /स्टाफ क्वार्टर्स तथा अन्य कार्यालयों के भवनों का निर्माण/नवीयन	-	-	-
	कुल		100						-	-	-

सेवा मानक

समयावधि मानक उपचार दिशा-निदेशों के अनुसार लागू होगी।

क्रम सं.	सेवा / संव्यवहार	महत्व	सफलता सूचक	सेवा मानक	इकाई	डाटा स्रोत
1	चिकित्सा सुविधाएं	40	30 दिन	30 दिन	दिन	1. सीपीग्राम तथा www.esic.gov.in 2. लोक शिकायत लिंक हमारी कार्यालयीन वेबसाइट www.esic.gov.in पर उपलब्ध है। 3. टोल फ्री सं. (24x7) 1800112526 (सामान्य और चिकित्सा उद्देश्य) 4. ई मेल— (I) pg-hqrs@esic.nic.in (लोक शिकायत हेतु) (ii) itcare@esic.nic.in (सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी मामलों पर नियोक्ताओं की शिकायतों के लिए)
2	रिपोर्टाधीन गैर व्याप्ति, अनुपालन न किया जाना	20	31 दिन	31 दिन	दिन	
3	चिकित्सा प्रतिपूर्ति	16	60 दिन	60 दिन	दिन	
4	नकद हितलाभ	24	दिन की संख्या	दिन	दिन	
1	बीमारी	2	7 दिन	7 दिन	दिन	
2	विस्तारित बीमारी	3	7 दिन	7 दिन	दिन	
3	वर्धित बीमारी	1	7 दिन	7 दिन	दिन	
4	मातृत्व	5	14 दिन	14 दिन	दिन	
5	निःशक्तता	2	30 दिन	30 दिन	दिन	
6	आश्रितजन	3	90 दिन	90 दिन	दिन	
7	बेरोजगारी भत्ता	2	30 दिन	30 दिन	दिन	
8	अंत्येष्टि खर्च	2	15 दिन	15 दिन	दिन	
9	प्रसूति खर्च	2	14 दिन	14 दिन	दिन	
10	अटल बीमित व्यक्ति कल्याण योजना	1	15 दिन	15 दिन	दिन	

शिकायत निवारण तंत्र

क्रम सं.	लोक शिकायत अधिकारी का नाम	हेल्पलाइन संख्या	ई-मेल	मोबाइल संख्या
1.	श्री टी रेणुका प्रसाद, बीमा आयुक्त	----	ic-ict@esic.nic.in	9449012969
2.	श्री रवि प्रकाश, अपर आयुक्त	011-23230145	ac-benefit@esic.nic.in	9412266364
3.	श्री गोमीन्थांग गंगटे, संयुक्त निदेशक	011-23235781	gouminthang.gangate@esic.nic.in	8879124680
4.	श्री अमित कुमार, सहायक निदेशक	011-23604700	pg-hqrs@esic.nic.in	9711031778

डाटा स्रोत

1. सीपीग्राम तथा www.esic.gov.in
2. लोक शिकायत लिंक क.रा.बी.निगम की कार्यालयी वेबसाइट www.esic.gov.in पर उपलब्ध है।
3. टोल फ्री सं. 1800112526 (24x7) (सामान्य तथा चिकित्सा मामलों के लिए)
4. ई मेल :- (i) pg-hqrs@esic.nic.in (लोक शिकायत हेतु),
(ii) itcare@esic.nic.in (सूचना प्रौद्योगिकी संबंधी मामलों पर नियोक्ताओं की शिकायतों के लिए)

मुख्यालय में लोक शिकायत निवारण प्रणाली (सेवा)

- लोक शिकायत प्रकोष्ठ की अध्यक्षता बीमा आयुक्त स्तर के अधिकारी द्वारा की जाती है ।
- क.रा.बी. निगम द्वारा नियंत्रित सभी कार्यालयों/अस्पतालों के शिकायत निवारण तंत्र का अनुवीक्षण करना।
- सभी क्षेत्रीय कार्यालयों और अस्पतालों में त्वरित प्रभावी निवारण सुनिश्चित करने के लिए शिकायत निवारण नामोदृष्टि अधिकारी किए जाते हैं।
- मुख्यालय द्वारा शिकायतों का त्वरित निपटान सुनिश्चित करने के लिए समय-समय पर दिशानिर्देश जारी किए जाते हैं।

केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण तथा निगरानी प्रणाली (सी.पी.जी.आर.ए.एम.एस.)

- लोक शिकायत पोर्टल, भारत सरकार के माध्यम से क.रा.बी. निगम संबंधी सभी शिकायतें ऑनलाइन प्राप्त की जाती है।
- क.रा.बी.निगम मुख्यालय द्वारा एक विस्तृत मानक संचालन प्रक्रिया तैयार (एसओपी) की गई है और विभिन्न साधनों (माध्यमों) जैसे सीपीग्राम, ई-मेल आदि से प्राप्त लोक शिकायतों के निवारण हेतु यह दिनांक 08.12.2020 को जारी की गई।
- लोक शिकायत निदेशालय, श्रम एवं रोजगार मंत्रालय तथा प्रधानमंत्री कार्यालय के माध्यम से प्राप्त शिकायतों के शीघ्र निवारण के लिए निगरानी की जाती है।

सुविधा समागम

- लाभार्थियों की लोक शिकायतों का शीघ्र निपटान करना।
- क.रा.बी. निगम के क्षेत्रीय कार्यालय/उप क्षेत्रीय कार्यालय में प्रत्येक माह के दूसरे बुधवार (अप्.) को तथा औषधालय-सह-शाखा कार्यालय/शाखा कार्यालय में प्रत्येक माह के दूसरे शुक्रवार को आवधिक रूप से आयोजित करना।
- क्षेत्रीय कार्यालय/उप क्षेत्रीय कार्यालय से दूर विभिन्न शहर/कस्बों में स्थित क.रा.बी.निगम अस्पताल के चिकित्सा अधीक्षकों को अस्पताल स्तर पर सुविधा समागम आयोजित करने का निर्देश दिया गया है।
- क.रा.बी.निगम मुख्यालय बीमाकृत व्यक्तियों/लाभार्थियों/नियोक्ता तथा कर्मचारियों/पेंशनभोगियों के लिए अलग-अलग वीडियो कॉन्फ्रेंस के माध्यम से महानिदेशक की अध्यक्षता में सुविधा समागम कार्यक्रम भी आयोजित करता है।

सुझाव/प्रतिक्रिया

- क.रा.बी.निगम के हितलाभों पर प्रतिक्रिया (फीडबैक) देने के लिए ऑनलाइन सुझाव एवं फीडबैक पोर्टल/डैशबोर्ड उपलब्ध है।
- बीमाकृत व्यक्तियों /लाभार्थियों के लिए ऑनलाइन एसएमएस सेवाएं भी शुरू की गईं, ताकि वे अपनी प्रतिक्रिया या सुझाव दर्ज कर सकें।

- सभी क.रा.बी.निगम क्षेत्रीय कार्यालय/ उप क्षेत्रीय कार्यालय / शाखा कार्यालय/ औषधालय-सह- शाखा कार्यालय/अस्पताल/औषधालयों में भौतिक सुझाव/शिकायत बॉक्स भी रखे गए हैं।

सुगमता केंद्र (मैं आपकी क्या मदद कर सकता हूँ काउंटर)

- निगम ने योजना के लाभार्थियों के साथ बेहतर परस्पर बातचीत (वार्ता) हेतु सभी क्षेत्रीय कार्यालयों, उप क्षेत्रीय कार्यालयों, क.रा.बी. निगम अस्पताल तथा आदर्श अस्पतालों में सुगमता केंद्र खोले हैं।

अनुलग्नक-क

हितधारकों के लिए ऑनलाइन सुविधाओं का विस्तार

1. **आईपी पोर्टल:-** बीमाकृत व्यक्ति, विभिन्न क.रा.बी. निगम हितलाभों के लिए अपनी पात्रता और हकदारी अनुसार आईपी पोर्टल पर लॉग इन कर देख सकते हैं।
2. **उमंग ऐप एवं डीजी लॉकर पर ई-पहचान की उपलब्धता:-** आईपी पोर्टल एवं उमंग पोर्टल का उपयोग करने हेतु बीमाकृत व्यक्ति को ई-पहचान कार्ड प्रिंट करने की सुविधा प्रदान की गई है। बीमाकृत व्यक्ति डीजी लॉकर से भी ई-पहचान प्राप्त कर सकता है। प्रत्येक कर्मचारी के पंजीकरण पर उन्हें ई-पहचान कार्ड डाउनलोड करने के लिए लिंक के साथ एक एसएमएस प्राप्त होता है।
3. **आईपी पोर्टल के माध्यम से ऑनलाइन दावों का प्रस्तुतीकरण:-** बीमाकृत व्यक्ति आईपी पोर्टल के माध्यम से अपनी क.रा.बी. निगम हितलाभ दावा जैसे बीमारी, विस्तारित बीमारी, निःशक्तता और प्रसूति हितलाभ प्रस्तुत कर सकता है। उनके दावे की स्थिति आईपी पोर्टल पर भी देखी जा सकती है। बीमाकृत व्यक्तियों को ऑनलाइन हितलाभों का दावा करने हेतु जागरूक करने के लिए क्षेत्र स्तर पर इस सेवा को बढ़ाया जा सकता है।
4. **ऑनलाइन औषधालय बदलना/आवंटन:-** बीमाकृत व्यक्तियों को आई.पी.पोर्टल से उनकी सुविधा के लिए ऑनलाइन औषधालय बदलने की सुविधा प्रदान की गई है।
5. **बीमाकृत व्यक्ति के पंजीकरण के समय आधार सीड करना:-** सिस्टम में आधार को जोड़ने (सीड करने) की सुविधा प्रदान की गई है। अब, नियोजक उनके आधार नंबर के जरिए क.रा.बी. निगम के साथ कर्मचारी (कर्मचारियों) का पंजीकरण कर सकता है। यह कार्य लाभार्थियों के पंजीकरण और प्रमाणीकरण के समय किया जाएगा, जिसमें प्रमाणित आधार डेटा को नए बीमाकृत व्यक्ति के साथ जोड़ा (सीड) जाएगा।

6. **बीमाकृत व्यक्ति के पंजीकरण के समय ए.बी.एच.ए नंबर का सृजन:-** सहमति प्रदान करने पर, अपने स्वयं के पंजीकरण के समय उपलब्ध कराए गए आधार नंबर के लिए कर्मचारी का एबीएचए (आयुष्मान भारत हेल्थ अकाउंट) नंबर भी सृजित किया जा सकेगा। ए.बी.एच.ए नंबर एक विशिष्ट पहचान नंबर है और आयुष्मान भारत डिजिटल मिशन (एबीडीएम) के तहत कई स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं को बीमाकृत व्यक्ति/लाभार्थियों के स्वास्थ्य रिकार्ड तक पहुंच/उपलब्धता की सुविधा प्रदान करता है।
7. **टेली-परामर्शी के लिए ई-संजीवनी पोर्टल/ऐप:-** क.रा.बी. निगम लाभार्थियों को टेली-परामर्शी सेवाएं प्रदान कराने के लिए ई-संजीवनी पोर्टल/ऐप की सेवाओं का उपयोग कर रहा है।
8. **एसएमएस के माध्यम से सुझाव तथा फीडबैक:-** विभिन्न सेवाओं का उपयोग करने पर सृजित (जनरेटिड) एस एम एस में एक लिंक के माध्यम से क.रा.बी. निगम की सेवाओं के संबंध में सुझावों तथा फीडबैक देने की व्यवस्था की गई है।
9. **एएए+ मोबाइल ऐप के माध्यम से ऑनलाइन एपॉइंटमेंट :** - क.रा.बी. चिकित्सा केन्द्रों में ऑनलाइन एपॉइंटमेंट लेने के लिए एएए+ मोबाइल ऐप शुरू की गई है। लाभार्थी इस मोबाइल ऐप का प्रयोग करते हुए बह्य रोगी विभाग के लिए स्वयं चेक-इन सृजित कर सकता/सकती है।
10. **आधार जोड़ने (सीडिंग) के चरण :** - बीमाकृत व्यक्ति/लाभार्थी आईपी पोर्टल पर लॉग इन करने के बाद स्वयं या अपने नियोक्ता के माध्यम से आधार संख्या को जोड़ (सीड) कर सकते हैं। क.रा.बी.निगम में बीमाकृत व्यक्ति तथा उनके परिवार के सदस्यों के आधार विवरण जोड़ने के तरीके इस प्रकार हैं:

(i) ओटीपी आधारित आधार प्रमाणीकरण जिसमें यूआईडीएआई के साथ पंजीकृत मोबाइल नंबर पर ओटीपी प्राप्त होता है।

(ii) बायोमेट्रिक डिवाइस के माध्यम से आधार सीडिंग।

(iii) एएए+ मोबाइल ऐप पर फेस रिकग्निशन।

(iv) नियोक्ताओं द्वारा अपने कर्मचारियों को फीड करने के लिए बल्क आधार सीडिंग।

प्रिय बीमाकृत व्यक्ति/कर्मचारी

(बेहतर तथा शीघ्र सेवाओं के लिए)

कृपया याद रखें :

- क.रा.बी. सेवाओं का लाभ उठाने के लिए ई-पहचान कार्ड की एक प्रति अपने पास रखें।
- ई-पहचान कार्ड खो जाने की स्थिति में, इसे आईपी पोर्टल से डाउनलोड किया जा सकता है या नियोक्ता से संपर्क किया जा सकता है।
- बीमाकृत व्यक्ति की बीमा संख्या अब पूरे देश में पोर्टेबल है।
- यदि आप कार्य-ग्रहण कर रहे हैं/जॉब बदल रहे हैं तथा कर्मचारी राज्य बीमा पंजीकरण सं. (बीमा सं.) से पहले ही पंजीकृत हैं, तो कृपया इस संबंध में अपने नए नियोक्ता को सूचित करें।
- कुछ हितलाभ आपके अंशदान की अवधि पर आधारित होते हैं। अतः, रोजगार के परिवर्तन पर वर्तमान क.रा.बी. निगम बीमा संख्या से स्वयं को पंजीकृत करने पर आप ऐसे वर्धित/अंशदान से संबंधित हितलाभों के हकदार होंगे।
- क.रा.बी. औषधालय/अस्पताल जाते समय अपना पहचान कार्ड/ई-पहचान कार्ड, हेल्थ पासबुक तथा/अथवा कंप्यूटर जनित बाह्य रोगी विभाग (ओ.पी. डी.) की पर्ची हमेशा अपने साथ लेकर जाएं। इससे आप सेवाएं शीघ्र प्राप्त कर सकेंगे। इससे आपका पिछला चिकित्सा वृत्त (हिस्ट्री) आसानी से देखा जा सकता है।
- अपनी अस्थायी निःशक्तता हितलाभ समाप्त होने पर तुरंत चिकित्सा बोर्ड के जरिए जाँच के लिए आवेदन करें।
- आपात स्थिति के अलावा उपचार के लिए रेफरल प्रक्रिया का अनुसरण करें।
- यदि आपको कोई शिकायत है तो शीघ्र निवारण के लिए अपने संबंधित शाखा प्रबंधक/औषधालय प्रभारी से संपर्क करें जिससे तत्काल संदर्भित (रेफरल) हेतु सम्बद्ध हो जाते हैं। इसके अतिरिक्त, प्रत्येक माह के एक दिन पर सुविधा समागम की संकल्पना भी क.रा.बी. निगम के सभी कार्यालयों में आरंभ की गई है।
- क.रा.बी. स्टाफ के साथ शिष्ट व्यवहार करें और उनसे सदैव शिष्टता व सहयोग की आशा करें।
- क.रा.बी. कर्मचारियों के साथ विनम्र रहें और उनसे हमेशा शिष्टाचार और सहयोग की अपेक्षा करें।

आपकी सहायता के लिए हमें सहयोग करें।

क्या करें:

- क. क.रा.बी.निगम के नियमों और विनियमों का पालन करें।
- ख. नियोक्ता से कहें कि वे क.रा.बी. अधिनियम/ क.रा.बी. विनियमन के अनुसार समय सीमा के भीतर व्याप्त करने योग्य रोजगार के अंतर्गत खुद को पंजीकृत करें।
- ग. लाभ प्राप्त करने के लिए अपने आश्रितों को भी क.रा.बी.निगम में नामांकित करें।
- घ. क.रा.बी. निगम लाभों और नियमों के बारे में खुद को जागरूक करें।
- ङ. दावा प्रस्तुत करते समय सभी निर्धारित दस्तावेज़ दावे के साथ संलग्न किए जाने चाहिए।
- च. प्राथमिकता के रूप में ऑनलाइन सेवा का लाभ उठाएँ।
- छ. अपना और आश्रित परिवार के सदस्यों का आधार नंबर बीमा संख्या से जोड़ें।
- ज. क.रा.बी. निगम कर्मचारियों और श्रमिकों के साथ विनम्र रहें
 - i. किसी भी शिकायत के लिए संपर्क करें
 - सुगमता केंद्र
 - सुविधा केंद्र
 - सहायता पटल या
 - शिकायत निवारण अधिकारी या
 - शिकायत निवारण तंत्र का पालन करें।
- झ. सूचारु उपचार प्राप्त करने के लिए हमेशा नियोक्ता द्वारा प्रमाणित ई-पहचान कार्ड की एक प्रति रखें।

क्या न करें:

- चिकित्सा सेवाओं आदि के उद्देश्य के लिए अपने परिवार के ब्योरे में किसी भी गैर-पात्रता प्राप्त व्यक्ति को न जोड़ें।
- अपने ई-पहचान कार्ड/हेल्थ पासबुक को विकृत अथवा उसमें छेड़छाड़ न करें।
- किसी भी हितलाभ के दावे के लिए मिथ्या बीमारी अथवा चोट का बहाना न करें।
- अपना पहचान कार्ड/ई-पहचान कार्ड किसी और को न दें।
- गलत प्रमाणन आदि के लिए अपने चिकित्सक पर दबाव न डालें।
- क.रा.बी. निगम से किसी भी अनुग्रह के लिए दलालों के पास न जाएं।
- क.रा.बी. निगम फॉर्मों के लिए कोई भुगतान न करें। शाखा कार्यालयों द्वारा इसकी निःशुल्क पूर्ति की जाती है।
- जन्म/मृत्यु की घटना पर अपनी घोषणा में परिवार के सदस्य को जोड़ना/घटाना न भूलें।

सेवार्थी से अपेक्षाएं

कुछ मामलों में हितलाभ के लिए अनर्हता:

वह व्यक्ति जो किसी दिन कार्य कर मजदूरी प्राप्त करता है, उस दिन के लिए वह बीमारी हितलाभ (एस.बी.) अथवा मातृत्व हितलाभ (एम.बी.) का हकदार नहीं होगा।

चिकित्सा उपचार के तहत बीमारी हितलाभ अथवा अस्थायी निःशक्तता हितलाभ के प्राप्तकर्ता इसे जारी रख सकेंगे और अपने बीमा चिकित्सा अधिकारी द्वारा दिए गए अनुदेशों का पालन कर सकेंगे। उसे अपने चिकित्सा अधिकारी की अनुमति के बिना उपचार क्षेत्र को नहीं छोड़ना चाहिए और चिकित्सा अधिकारी अथवा निगम द्वारा प्राधिकृत किसी अन्य व्यक्ति के समक्ष स्वयं को जाँच के लिए उपस्थित होना चाहिए।

हितलाभ के अधिकार को संरक्षित करना

कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के अंतर्गत देय नकद हितलाभ किसी भी न्यायालय की डिक्री अथवा आदेश के निष्पादन में कुर्की अथवा बिक्री के लिए दायी नहीं होगा। इसके अतिरिक्त, कोई भी हितलाभ प्राप्त करने का अधिकार अंतरणीय अथवा समनुदेशनीय नहीं है।

पदच्युति, सेवा मुक्त अथवा अन्य दण्डों से सुरक्षा:

कर्मचारी निम्नलिखित अवधि के दौरान पदच्युति, सेवामुक्ति तथा अन्य दंडों से सुरक्षित है:-

1. निःशक्तता हितलाभ के प्राप्तकर्ता के मामले में 6 माह की अवधि।
2. गर्भावस्था अथवा प्रसवावस्था के कारण प्रमाणित बीमारी अथवा बीमारी के लिए चिकित्सा उपचार प्राप्त कर रहे कर्मचारी के मामले में 6 माह की अवधि।

तपेदिक, कोढ़, मानसिक, दुर्दम अथवा 34 विनिर्दिष्ट रोगों में से किसी का चिकित्सा उपचार प्राप्त कर रहे कर्मचारी के मामले में 12 माह की अवधि।

न्यायनिर्णयन तंत्र:

दावाकर्ताओं के अधिकार को प्रभावी बनाने के लिए प्रत्येक दावाकर्ता को कर्मचारी बीमा न्यायालय में विवाद मामला उठाने का अधिकार है। इसकी अध्यक्षता राज्य सरकार द्वारा नियुक्त न्यायिक अधिकारी करता है। सिविल न्यायालय का अधिकार क्षेत्र ऐसे सभी मामलों में वर्जित है।

हितलाभ भुगतान की चुकौती तथा वसूली:

यदि कोई व्यक्ति कोई हितलाभ प्राप्त करता है, जिसका वह वैध रूप से हकदार नहीं है, तो वह निगम को ऐसे हितलाभ के मूल्य की चुकौती (वापसी) का दायी होगा।

मिथ्या ब्योरे आदि के लिए दंड:

कर्मचारी राज्य बीमा अधिनियम के अंतर्गत गलत ढंग आदि से हितलाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से दिया गया कोई भी मिथ्या ब्योरा अथवा मिथ्या अभ्यावेदन अपराध माना जाता है, जिसका दंड तीन माह तक का कारावास अथवा पांच सौ रुपये तक जुर्माना अथवा दोनों है।

क.रा.बी. निगम आपका न्यासी है – इस पर सदैव विश्वास रखें

किसी भी क.रा.बी.निगम अवसंरचना में चिकित्सा सुविधाएं प्राप्त करने के लिए निम्नलिखित बातों को याद रखना चाहिए :-

- अपने चिकित्सक के अनुदेशों का ध्यानपूर्वक पालन करें।
- अपने चिकित्सक द्वारा यथा निर्धारित चिकित्सा उपचार जारी रखें।
- चिकित्सा निर्देशों के समक्ष मिलने के तय समय व तिथि को उपस्थित होने में चूक न करें।
- यदि आप अपना कार्य करने में समर्थ नहीं हैं तभी केवल चिकित्सा प्रमाण-पत्र प्राप्त करें।
- क.रा.बी. निगम हितलाभ प्राप्त करने के उद्देश्य से अपने फॉर्म के ब्योरे व तिथियां सही तरीके से भरें और अपने दावे में गलत घोषणा न दें।
- यदि आपको कोई संदेह है या स्पष्टीकरण की आवश्यकता है, तो अपने शाखा कार्यालय प्रबंधक अथवा औषधालय प्रभारी से संपर्क करें।

नियोक्ताओं को लाभ

जो नियोक्ता क.रा.बी. अधिनियम 1948, के कार्यक्षेत्र के अंतर्गत आते हैं, वे योजना के अंतर्गत निम्नलिखित हितलाभ प्राप्त करते हैं :-

- नियोक्ता वस्तु अथवा स्थायी नकद भत्ते के रूप में, प्रतिपूर्ति अथवा वास्तविक व्यय, एकमुश्त अनुदान अथवा सीमित श्रेणी की अन्य किसी चिकित्सा बीमा नीति का विकल्प चुनकर कर्मचारियों और उनके आश्रितजनों को चिकित्सा सेवाएं प्रदान करने की अपनी सभी जिम्मेदारियों से विमुक्त हो जाता है, जब तक कि यह नियोक्ता की संविदात्मक बाध्यता नहीं है।
- नियोक्ता को निम्नलिखित अनुप्रयोज्यता से छूट मिलती है :
 1. प्रसूति हितलाभ अधिनियम।
 2. क.रा.बी. योजना के अंतर्गत व्याप्त कर्मचारियों के संबंध में कर्मकार प्रतिकर अधिनियम।
- नियोक्ताओं के अधिकार निपटान (डिस्पोजल) में, एक उत्पादक, बेहतर सुरक्षित श्रम कार्य बल-बेहतर उत्पादन के लिए आवश्यक संघटक है।
- कामगारों के शारीरिक कष्ट जैसे बीमारी, रोजगार चोट या शारीरिक निःशक्तता की वजह से हुई मजदूरी की हानि के समय में नियोक्ता किसी भी दायित्व से विमुक्त हो जाते हैं, क्योंकि बीमाकृत व्यक्तियों के संबंध में नकद हितलाभ के भुगतान का दायित्व क.रा.बी.निगम को अंतरित हो जाता है।
- क.रा.बी. अधिनियम के अंतर्गत भुगतान की गई अंशदान की किसी भी राशि की कटौती कर आय कर अधिनियम के अंतर्गत 'आय' की गणना में की जाती है।

निजी क्षेत्र में दिव्यांगजनों को रोजगार देने वाले नियोक्ताओं को प्रोत्साहन

श्रम एवं रोजगार मंत्रालय के राजपत्र अधिसूचना संख्या एस-38025/2/2008-एस.एस.1, दिनांक 31.03.2008 के द्वारा निजी क्षेत्र में दिव्यांगजनों को रोजगार देने वाले नियोक्ताओं के लिए प्रोत्साहन योजना दिनांक 01.04.2008 से लागू है, जो भारत का राजपत्र असाधारण भाग II, खंड 3 उप खंड (1) में प्रकाशित हुई थी। जो दिव्यांगजन दिनांक 01.04.2008 को अथवा उसके बाद नियुक्त हुए हैं और ₹ 25,000/- तक की मासिक मजदूरी का आहरण कर रहे हैं, वे इस योजना के अंतर्गत व्याप्त हैं तथा उनके संबंध में भारत सरकार द्वारा तीन वर्षों के लिए नियोक्ता के अंशदान के शेयर का भुगतान किया जाता है।

नियोक्ताओं की भूमिका

- क.रा.बी. अधिनियम के लागू होने के बाद नियोक्ता को अपने कारखाने/स्थापना का तुरंत ही पंजीकरण कराना चाहिए। नियोक्ता अपनी इकाइयों का निम्न के माध्यम से पंजीकरण कर सकते हैं :-

क.रा.बी.निगम वेब पोर्टल – www.esic.gov.in

श्रम सुविधा पोर्टल

नई पंजीकृत कंपनियां कॉरपोरेट कार्य मंत्रालय पोर्टल के माध्यम से

क.रा.बी.निगम के विभिन्न कार्यालयों से पत्र व्यवहार और क.रा.बी.निगम के सभी फॉर्म दस्तावेज में नियोक्ता कूट संख्या का प्रयोग करें।

- नियोक्ताओं को सलाह दी जाती है कि वे कर्मचारी (कर्मचारियों) को रोजगार में लेने से पहले घोषणा प्रपत्र में उनका सही ब्योरा प्राप्त करें (यदि वह कर्मचारी पहले क.रा.बी. निगम में पंजीकृत न हो) और उस पर कर्मचारी का हस्ताक्षर लें। फिर उन्हें इन सूचनाओं को ऑनलाइन घोषणा प्रपत्र में भरना चाहिए क.रा.बी. निगम अधिनियम के अंतर्गत और अपने कर्मचारी को तुरंत पंजीकृत करवाना चाहिए।
- श्रमिक/श्रमशक्ति आपूर्तिकर्ता एजेंसियों के मामले में, उन्हें ईएसआईसी पोर्टल के माध्यम से अपने कर्मचारियों को आधार सीडिंग (जोड़ना) का भी कार्य करना चाहिए और 'एबीएचए' (आयुष्मान भारत स्वास्थ्य खाता) का सृजन करना चाहिए। चालान नियोक्ताओं द्वारा क.रा.बी. निगम वेब पोर्टल के माध्यम से छह माह के लिए अग्रिम अंशदान का सृजित किया जाना चाहिए और बैंक में जमा किया जाना चाहिए।

- क.रा.बी. अंशदान का भुगतान आगामी माह, जिसमें मजदूरी देय है, उसके 15 दिनों के भीतर अर्थात् (नियोक्ता का शेयर मजदूरी का 3.25% की दर से (दिनांक 01.07.2019 से) और कर्मचारियों का शेयर मजदूरी का 0.75% (दिनांक 01.07.2019 से) की दर से करें।
- एक बार दी गई कर्मचारी बीमा संख्या, कर्मचारी के लिए जीवनपर्यन्त वैध होती है। यदि वे अपना पता, नियोजक अथवा रोजगार बदलते हैं, तो उन्हें अपना दोबारा पंजीकरण करवाने की आवश्यकता नहीं है।

कब क्या करें (नियोजकों द्वारा)

बीमाकृत कर्मचारियों को क.रा.बी. हितलाभों का सुगम लाभ पहुंचाना को सुनिश्चित करने हेतु

- कर्मचारी की नियुक्ति होते ही तुरंत सभी सुसंगत सूचनाओं सहित (आधार संख्या के साथ) उसका सही प्रकार से ऑनलाइन पंजीकरण किया जाए। अस्थायी पहचान प्रमाणपत्र (ई-पहचान कार्ड) का प्रिंट आउट कर्मचारियों को दिया जाए ताकि वे क.रा.बी. योजना के हितलाभों को रोजगार के पहले दिन से प्राप्त कर सकें।
- अब कर्मचारियों के नए पंजीकरण के संबंध में बैंक विवरण उपलब्ध कराना अनिवार्य है। इसके अतिरिक्त, मौजूदा बीमाकृत व्यक्तियों के लिए ऐसे ब्योरे ऑनलाइन पर अपलोड किए जा सकते हैं चूंकि इसे (प्रत्यक्ष) भौतिक रूप से जमा करने की कोई आवश्यकता नहीं है।
- किसी पहचान प्रमाणपत्र/पहचान पत्र के न होने पर योजना के अंतर्गत किसी नए बीमाकृत व्यक्ति को चिकित्सा हितलाभ का लाभ उपलब्ध कराने के लिए उसे फॉर्म-86 में एक 'रोजगार प्रमाणपत्र' जारी किया जाए। नियोक्ता द्वारा जारी यह प्रमाणपत्र 3 (तीन) माह तक के लिए वैध होता है लेकिन इसे अगली 3 (तीन) माह तक की अवधि के लिए पुनः वैध किया जा सकता है।
- जब कभी विवाह, जन्म एवं मृत्यु जैसी घटनाओं से किसी बीमाकृत व्यक्ति के परिवार के विवरण में कुछ बढ़ाया अथवा घटाया जाना हो तो वांछित सूचना को ईएसआईसी के वेब पोर्टल पर अपलोड किया जाए।
- किसी व्यक्ति के बीमायोग्य रोजगार में पुनः प्रवेश करने अथवा जहां अंशदान की विवरणी सृजित न होने/करने के कारण किसी बीमाकृत व्यक्ति की चिकित्सा हितलाभ की हकदारी समाप्त कर दी गई है, वहां नियोक्ता ऐसे व्यक्ति को फॉर्म क.रा.बी. निगम-37 में 'पुनर्रोजगार प्रमाणपत्र' अथवा 'रोजगार जारी' प्रमाणपत्र जारी कर सकता है। यह प्रमाणपत्र बीमाकृत व्यक्ति को इसके जारी होने की तारीख से चिकित्सा हितलाभ का लाभ लेने में सक्षम बनाएगा।
- यदि बीमाकृत व्यक्ति को किसी वैध कारणों से औषधालय के परिवर्तन करने की आवश्यकता होती है तो नियोक्ता ईएसआईसी वेब पोर्टल में ड्रॉप डाउन सूची से औषधालय परिवर्तन कर सकते हैं।
- जब कभी कोई बीमाकृत व्यक्ति ड्यूटी पर अथवा छुट्टी पर स्टेशन से बाहर जाता है तो उसे फॉर्म क.रा.बी. निगम 105 में प्रमाण पत्र जारी किया जाए। यह उसे और उसके परिवार को कहीं और क.रा.बी. औषधालयों/अस्पतालों में चिकित्सा उपचार का लाभ लेने में समर्थ बनाएगा, यदि ऐसे बाह्य स्थानों पर चिकित्सा उपचार उपलब्ध हो।

- क.रा.बी. योजना के अंतर्गत नियोक्ता अपने कर्मचारियों को विधिसम्मत हितलाभ का दावा करने में मार्गदर्शन दें अथवा सहायता करें और योजना के अंतर्गत उनके अधिकार और दायित्वों के बारे में भी उन्हें अच्छी तरह से शिक्षित करें।
- कर्मचारियों को किसी आकस्मिक दुर्घटना के परिणामस्वरूप मजदूरी की हानि अथवा अर्जन क्षमता की हानि की स्थिति में क.रा.बी. योजना की उपयोगिता के बारे में बताया जा सकता है।
- क.रा.बी. अधिनियम के अंतर्गत अपने अधिकारों और दायित्वों से संबंधित किसी संदेह के स्पष्टीकरण के लिए यह सलाह दी जाती है कि स्वघोषित सलाहकार अथवा अन्य गैर-प्राधिकृत व्यक्तियों की सलाह लेकर उनपर निर्भर रहने के बजाय क.रा.बी. निगम के कार्मिक से मिला जाए।

नियोक्ता के अधिकार

- क.रा.बी. निगम, चिकित्सा हितलाभ परिषद और समय-समय पर गठित की जाने वाली निगम के अन्य महत्वपूर्ण समितियों में प्रतिनिधित्व करना।
- क.रा.बी. अधिनियम के अंतर्गत दायित्वों को पूर्ण करने के लिए आवश्यकता अपेक्षित फार्मों की आपूर्ति करना।
- बीमाकृत व्यक्तियों की मजदूरी से मौके पर ही कर्मचारियों के अंशदान के शेयर की वसूली करना।
- दावे के विवाद के मामले में, क.रा.बी. निगम के अपीलीय प्राधिकारी को अपील करना।
- अपीलीय प्राधिकारी के निष्कर्षों से संतुष्ट न होने की स्थिति में कर्मचारी बीमा न्यायालय में अपील करना।
- यदि प्रबंधन द्वारा प्रदान किए जाने वाले हितलाभ, यदि क.रा.बी. योजना के तहत उन मौजूदा हितलाभों के बराबर अथवा ज्यादा बेहतर हों तो उस स्थिति में योजना की प्रयोज्यता से छूट प्राप्त करने का अधिकार।
- अधिनियम की प्रयोज्यता, हितलाभों, अंशदान, निरीक्षणों और अन्य प्रक्रियाओं से संबंधित सभी अनिवार्य सूचनाएं प्राप्त कर पहुंच का अधिकार।

नियोक्ताओं की सेवा में क.रा.बी. निगम की भूमिका

- नियोक्ताओं के साथ उत्तरदायी, उद्देश्य और सृजनशील संबंध विकसित करना।
- क.रा.बी. योजना में सुधार करने के लिए उनकी सक्रिय भागीदारी आमंत्रित करना।
- क.रा.बी. अधिनियम के अन्तर्गत उनके वैध दायित्व के निर्वहन हेतु आवश्यक मार्गदर्शन प्रदान करना।
- उन्हें यथा अपेक्षित फॉर्म और प्रपत्र समय-समय पर उपलब्ध करवाया जाना।
- यह सुनिश्चित करना कि बीमा चिकित्सा अधिकारी(आइ.एम.ओ.)/पैनल चिकित्सक द्वारा दिया गया किसी भी प्रकार का शिथिल चिकित्सा प्रमाणन कारखाने या स्थापना की उत्पादकता कम नहीं करता है।
- यह सुनिश्चित करना कि किसी भी प्रकार की कठिनाई, शंका या गलतफहमी होने के मामले में नियोक्ता को उपयुक्त स्तर पर अपनी बात कहने का मौका दिया जाता है।
- यह सुनिश्चित करना कि नियोक्ता की ओर से प्राप्त पत्रों का समय पर और निष्पक्ष रूप में उत्तर भेजा जाता है।
- यह सुनिश्चित करना कि नियोजक के प्राधिकृत निगम के किसी कार्मिक द्वारा परिसर या रिकॉर्ड का निरीक्षण करने के दौरान उस नियोक्ता का उत्पीड़न तो नहीं किया जा रहा है।
- यह सुनिश्चित करना कि नियोक्ताओं से प्राप्त किसी भी प्रकार की शिकायतों का तीव्र निराकरण के लिए उस पर तुरंत विचार किया जाता है।

किया जाए।

पणधारकों की सूची

क्र. सं.	पणधारक / सेवार्थी	प्रभागीय प्रमुख की नाम और हायपरलिंक
1.	केंद्रीय मंत्रालय / विभाग	(i) श्री अशोक कुमार सिंह, भा.प्र.से. (महानिदेशक, क.रा.बी.निगम) https://www.esic.gov.in/headquaters-office (ii) श्री दीपक जोशी, (बीमा आयुक्त, राजस्व) https://www/esic.gov.in/headquarter-office
2.	राज्य सरकार/संघ शासित प्रशासन	(i) श्री दीपक जोशी, (बीमा आयुक्त, राजस्व) https://www/esic.gov.in/headquarter-office (ii) डॉ. दीपिका गोविल (चिकित्सा आयुक्त, चिकित्सा सेवा) https://www/esic.gov.in/headquarter-office
3.	क.रा.बी. अधिनियम के तहत कार्यान्वित क्षेत्रों में चलने वाली सभी इकाइयाँ जिनमें 10 या उससे अधिक कर्मचारी हैं।	श्री दीपक जोशी, (बीमा आयुक्त, राजस्व) https://www/esic.gov.in/headquarter-office
4.	कार्यान्वित क्षेत्रों में काम करने वाले सभी कर्मचारी जो 21,000 रुपये प्रति माह तक वेतन पाते हैं।	श्री दीपक जोशी, (बीमा आयुक्त, राजस्व) https://www/esic.gov.in/headquarter-office
5.	बीमाकृत व्यक्तियों के सभी परिवार के सदस्य/आश्रित।	श्री दीपक जोशी, (बीमा आयुक्त, राजस्व) https://www/esic.gov.in/headquarter-office
6.	सभी सामग्री आपूर्तिकर्ता और सेवा प्रदाता।	(i) श्री ए. के. साहू

		<p>(बीमा आयुक्त, सामान्य एवं संपत्ति प्रबंधन प्रभाग)</p> <p>https://www/esic.gov.in/headquarter-office</p> <p>(ii) डॉ रचिता बिस्वास, (चिकित्सा आयुक्त - आरसी, पीसी एवं एसएसटी) https://www/esic.gov.in/headquarter-office</p>
7.	सभी ट्रेड यूनियन संगठन	<p>श्री रत्नेश कुमार गौतम (बीमा आयुक्त, कार्मिक एवं प्रशासन) https://www/esic.gov.in/headquarter-office</p>
8.	सभी नियोजक संघ	<p>श्री दीपक जोशी, (बीमा आयुक्त, राजस्व) https://www/esic.gov.in/headquarter-office</p>

उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन

क्रमांक	उत्तरदायी केंद्र और अधीनस्थ संगठन	लैंडलाइन नंबर	ईमेल	पता
1	सभी क.रा.बी.निगम क्षेत्रीय निदेशक	आधिकारिक वेबसाइट www.esic.gov.in पर जानकारी उपलब्ध है		
2	सभी निदेशक/संयुक्त निदेशक/उप निदेशक निदेशक प्रभारी, क.रा.बी.निगम उप-क्षेत्रीय कार्यालय	आधिकारिक वेबसाइट www.esic.gov.in पर जानकारी उपलब्ध है		
3	सभी चिकित्सा अधीक्षक, क.रा.बी.निगम अस्पताल	आधिकारिक वेबसाइट www.esic.gov.in पर जानकारी उपलब्ध है		
4	सभी चिकित्सा अधीक्षक, क.रा.बी.एस अस्पताल	आधिकारिक वेबसाइट www.esic.gov.in पर जानकारी उपलब्ध है		
5	सभी क.रा.बी.निगम चिकित्सा/स्नातकोत्तर शैक्षणिक संस्थान	आधिकारिक वेबसाइट www.esic.gov.in पर जानकारी उपलब्ध है		
6	सभी औषधालय सह शाखा कार्यालय/शाखा कार्यालय (डीसीबीओ), क.रा.बी.निगम	आधिकारिक वेबसाइट www.esic.gov.in पर जानकारी उपलब्ध है		

7	सभी क.रा.बी.निगम औषधालय	आधिकारिक वेबसाइट www.esic.gov.in पर जानकारी उपलब्ध है
8	सभी क.रा.बी.योजना औषधालय	आधिकारिक वेबसाइट www.esic.gov.in पर जानकारी उपलब्ध है

एमबीबीएस सीटों का विवरण

क्रमांक	चिकित्सा महाविद्यालय का नाम	एमबीबीएस सीटें	बीमाकृत व्यक्तियों के पाल्यों हेतु सीटें
1.	क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय, राजाजीनगर	150	68
2.	क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय, के.के. न ग र चे न्नै	150	30
3.	क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय, जोका	125	65
4.	क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय, फरीदाबाद	125	43
5.	क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय, सनत नगर	125	43
6.	क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय, अलवर, राजस्थान	100	20
7.	क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय, बिहटा, पटना	100	35
8.	क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय, कलबुरगी	150	68
	योग	1025	372

राज्य सरकार को हस्तांतरित क.रा.बी.निगम चिकित्सा महाविद्यालय

क्रमांक	महाविद्यालय का नाम	एमबीबीएस सीटें	बीमाकृत व्यक्तियों के पाल्यों हेतु सीटें
1.	गवर्नमेंट चिकित्सा महाविद्यालय कोयंबटूर, तमिलनाडु	100	20
2.	श्री लालबहादुर शास्त्री चिकित्सा महाविद्यालय, निकट चौक मंडी, हिमाचल प्रदेश	120	36
3.	गवर्नमेंट चिकित्सा महाविद्यालय परिपल्ली, केरल	110	38
	योग	330	94

क.रा.बी.निगम दंत्य चिकित्सा महाविद्यालय

क्रमांक	दंत्य चिकित्सा महाविद्यालय का नाम	बीडीएस हेतु सीटें	बीमाकृत व्यक्तियों के पाल्यों हेतु सीटें
1.	क.रा.बी.निगम दंत्य चिकित्सा महाविद्यालय, कलबुरगी	62	28
2.	क.रा.बी.निगम दंत्य चिकित्सा महाविद्यालय रोहिणी	62	0
	योग	124	28

क.रा.बी.निगम नर्सिंग महाविद्यालय

क्रमांक	चिकित्सा महाविद्यालय का नाम	नर्सिंग हेतु सीटें	बीमाकृत व्यक्तियों के पाल्यों हेतु सीटें
1.	क.रा.बी.निगम नर्सिंग महाविद्यालय इंदिरा नगर	60	30
2.	क.रा.बी.निगम नर्सिंग महाविद्यालय गुलबर्गा	60	30
	योग	120	60

क.रा.बी.निगम परा-चिकित्सा महाविद्यालय

क्रमांक	चिकित्सा महाविद्यालय का नाम	नर्सिंग हेतु सीटें	बीमाकृत व्यक्तियों के पाल्यों हेतु सीटें
1.	क.रा.बी.निगम परा-चिकित्सा महाविद्यालय गुलबर्गा	130	103

Citizen's /Client's Charter

For EMPLOYEES' STATE INSURANCE CORPORATION

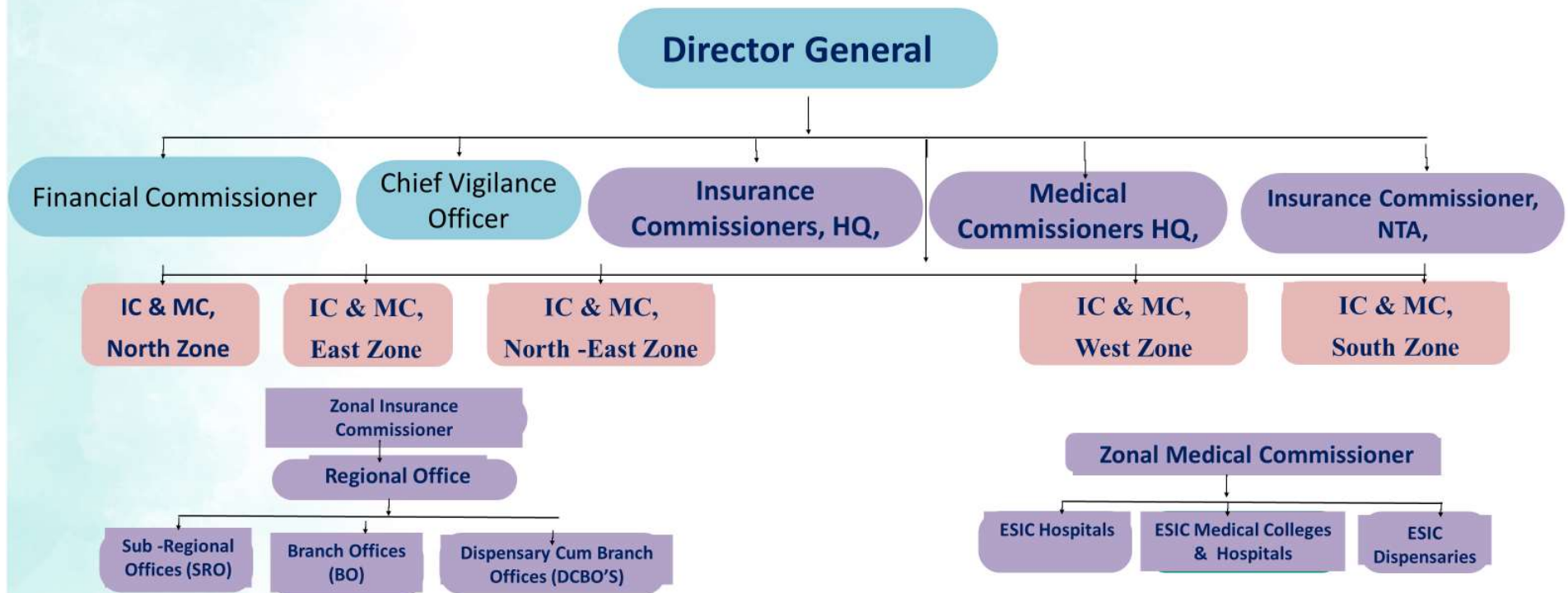
Ministry of Labour & Employment, Government of India

Introduction

Employee's State Insurance Corporation (ESIC) was constituted by an act of Parliament (The Employees' State Insurance Act, 1948) which aims to provide Social Security coverage to Insured persons. The Corporation works under the Administrative control of MoL&E. ESI Scheme was introduced in Delhi and Kanpur on 24th February, 1952. Employees of the factories and establishments covered under the Act, drawing wages up to Rs. 21,000/- p.m. (Rs.25,000/- for PWD) are covered under the scheme. Employees earning wages up to Rs.176/- per day are exempted from payment of their share of contribution. The Employees' State Insurance Act, 1948 applies to all non- seasonal factories employing 10 or more persons. The Employees' State Insurance Scheme is financed by Contributions received from the employers and employees covered under ESI Act, 1948. The rate of contribution of employer and employee are 3.25% and 0.75% of wages respectively. The expenditure on Medical Care is shared between the Employees' State Insurance Corporation and the State Governments in the ratio of 7:1.

The ESI Act 1948, encompasses certain eventualities that the workers are generally exposed to; such as Sickness, Maternity, Temporary or Permanent Disablement, Occupational disease or death due to employment injury, resulting in partial or total loss of earning capacity. Social Security provisions made in the Act are to counter the resulting physical or financial distress in such contingencies. Thus, the Act is aimed at upholding human dignity in times of crisis through protection from deprivation, destitution and social degradation while enabling the society to retain the continuity of a socially useful and productive manpower.

Organisation Chart - Employee's State Insurance Corporation



Vision:

ESIC strives to be a global leader in providing superior healthcare services and establishing a comprehensive Social Security net for the Labour force of India and their families, ensuring their well-being and security during and beyond their working years.

Mission:

ESIC's "Mission" is to contribute in the economic development and nation building, by fostering a healthy and secure workforce and achievement of "**Viksit Bharat 2047**". ESIC will deliver integrated, quality healthcare service to workers, covering basic and specialized health care in its own facilities, as well as through the state-run ESIS infrastructure for workers of the organized sector. Additionally, ESIC will provide an assured social security net for workers in the event of unemployment, sickness, disability, death, including special benefits for women workers for maternity care and cash assistance during maternity leave, to ensure quality care to women workers.

ESIC will also contribute towards strengthening the healthcare infrastructure of the country through the expansion of dispensaries, hospitals, and medical colleges, ensuring a robust and sustainable medical infrastructure and providing social and economic opportunities to children of insured workers, through reservation of seats in the ESIC medical educational institutions.

Values:

The organization prioritizes the health, safety, and welfare of workers through consistent innovation and dedicated service and is deeply committed to delivering the best health and insurance services to the workforce of India through continuous systemic improvements and adoption of the latest technological advancements with empathy, compassion, inclusivity, integrity & accountability.

Main Services/Transactions

S.No.	Service/Transaction*	Weight %	Responsible Person (Designation)	Email	Phone	Process	Document Required	Fee		
								Category	Mode	Amount
1	Medical Services	15	Medical Commissioner (MS)	mc-ms.hq@esic.nic.in	011-23235779	Online	Physical presence	-	-	-
	Medical Administration	9	Medical Commissioner (MA)	mc-medadmin@esic.nic.in	011-23236496	Online	-	-	-	-
	Medical Procurement /SST	9	Medical Commissioner (Pro.)	mc-procurement@esic.nic.in	-	Online	-	-	-	-
	Medical Education	5	Medical Commissioner (Med.Edu.)	mcme-hq@esic.nic.in	-	Online	-	-	-	-
2	Coverage, Compliance / under reporting	18	Insurance Commissioner (Revenue)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online registration of units/ Employees, Defaulter action for non-compliance/ under reporting	-	-	-	-
3	Medical Reimbursement	14	Medical Commissioner (MS)	mc-ms.hq@esic.nic.in	011-23235779	Online	Claim	-	-	-

4	Cash Benefit		20	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294			-	-	-							
	S. No.	Benefits																
	1	Sickness	2											Online	Medical Certificate	-	-	-
															RM-1, wherever applicable			
															Claim complete in all respect along with Bank A/c details.			
	2	Extended Sickness	3	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online	Medical Certificate	-	-	-							
								MR opinion/ Medical Board opinion										
								Claim complete in all respect along with Bank A/c details										
	3	Enhanced Sickness	1	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online	Medical Certificate	-	-	-							
								Claim complete in all respect along with Bank A/c details										
	4	Maternity	4	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online	Medical Certificate	-	-	-							
								Abstention verification Report										
								Claim complete										

								in all respect along with Bank A/c details. Further, Insured Women can file online claim without any need to visit Branch Office.			
5	Disablement	2	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online	Accident Report duly accepted	-	-	-	
							Investigation report along with all necessary documents viz FIR (if applicable) e.t.c				
							Medical Certificate/ Treatment papers Medical Board disability assessment				
							Claim complete in all respect along with Bank A/c details.				
6	Dependent	3	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online	Accident Report duly accepted	-	-	-	
							Investigation report along with required documents				
							Claim complete				

								in all respect with bank account number of dependents.			
	7	Rajeev Gandhi Sharmik Kalyan Yojana (Unemployment Allowance)	1	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online	Closure/retranchment/permanent invalidity not less than 40% arising out of non-employment injury certificates. As per Industrial Disputes Act Employer certificate /Life certificate. Claim complete in all respect along with Bank A/c details.	-	-	-
	8	Funeral expenses	2	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online	Death Certificate Claim by eldest surviving member of the family or the person who actually incurs the expenditure, complete in all respect along with Bank A/c details	-	-	-
	9	Confinement expenses	1	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online	Claim by Insured Women /Insured Person in respect	-	-	-

								of herself or his wife in appropriate form complete in all respect along with Bank A/c details			
	10	Atal Beemit Vyakti Kalyan Yojana (ABVKY) (Extension upto 30.06.2026)	1	Insurance Commissioner (Benefit)	ic-revenue@esic.nic.in	011-23237294	Online	Claim by Insured Women /Insured Person in prescribed Form (AB-1) (Conditions relaxed for Corona period)	-	-	-
5	Construction Management/ PMD		10	Insurance Commissioner (PMD)	ic-pmd@esic.nic.in	011-23237294	Online	Progress in Construction/ Renovation of buildings of ESIC Medical Institutions/ Hospitals/ Dispensaries/ Staff quarters and other offices	-	-	-
	Total		100						-	-	-

Service Standards

Time period will be applicable as per Standard Treatment Guidelines: -

S.No	Services /Transaction		Weight	Success Indicators	Service Standards	Unit	Data sources
1	Medical Facilities		40	30 days	30 days	days	1.CPGRAM and www.esic.gov.in 2. Public grievances link available at our official website www.esic.gov.in 3. Toll Free No. (24x7) 1800112526 (General and Medical purpose) 4. Email- (i) pg-hqrs@esic.nic.in (for public grievances), (ii) itcare@esic.nic.in (for grievances of employers on IT related issues)
2	Coverage, Compliance under Reporting		20	31 days	31 days	days	
3	Medical Reimbursement		16	60 days	60 days	days	
4	Cash Benefit		24	No. of Day	days	days	
	1	Sickness	2	7 days	7 days	days	
	2	Extended Sickness	3	7 days	7 days	days	
	3	Enhanced Sickness	1	7 days	7 days	days	
	4	Maternity	5	14 days	14 day	days	
	5	Disablement	2	30 days	30 days	days	
	6	Dependent	3	90 days	90 days	days	
	7	Unemployment Allowance	2	30 days	30 days	days	
	8	Funeral expenses	2	15 day	15 day	days	
	9	Confinement expenses	2	14 day	14day	days	
	10	Atal Beemit Vyakti Kalyan Yojana	1	15 days	15 days	days	

Grievance Redressal Mechanism

S. No.	Name of the Public Grievance Officers	Helpline Number	E-mail	Mobile No.
1.	Sh. T Renuka Prasad, Insurance Commissioner	----	ic-ict@esic.nic.in	9449012969
2.	Sh. Ravi Prakash, Additional Commissioner	011-23230145	ac-benefit@esic.nic.in	9412266364
3.	Sh. Gouminthang Gangte Joint Director	011-23235781	gouminthang.gangate@esic.nic.in	8879124680
4.	Sh. Amit Kumar, Assistant Director	011-23604700	pg-hqrs@esic.nic.in	9711031778

Data Sources

1. CPGRAMS and www.esic.gov.in
2. Public grievances link available at our official website www.esic.gov.in
3. (24x7) Toll Free No. 1800112526 for General and Medical purpose.
4. Email:- (i) pg-hqrs@esic.nic.in (for Public Grievances),
(ii) itcare@esic.nic.in (for grievances of employers on IT related issues)

Public Grievance Redressal System at HQ Office

- Public Grievance Cell is headed by Senior Officer, of the level of Insurance Commissioner.
- Monitors the grievances redressal machinery of all the offices/hospitals under the control of ESIC
- Public Grievance officers have been designated in all field offices and hospitals to ensure prompt and effective redressal of grievance.
- Guidelines are issued from the ESIC Hqrs. from time to time to ensure prompt disposal of grievances.

Centralized Public Grievance Redressal and Monitoring System (CPGRAMS)

- Online grievance related to ESIC all received through CPGRAMS portal Govt. of India.
- A Detailed Standard Operating Procedure (SOP) has been formulated by ESIC Headquarters and issued on 08.12.2020 for redressal of Public Grievance received through various modes like CPGRAMS, Emails etc.
- The grievances received through Directorate of Public Grievance, Ministry of Labour & Employment & PMO are also monitored for prompt redressal.

Suvidha Samagam

- On the spot redressal of public grievances of beneficiaries.
- Held on second Wednesday (A.N.) every month in ESIC ROs/SROs and Second Friday of every month at DCBOs/BO.
- Medical Superintendent of ESIC Hospital located in different city/town at distance away from RO/SRO have been directed to hold at Suvidha Samagam at hospital level.
- ESIC Headquarters also organises Suvidha Samagam Programs chaired by the Director General through video conference for IPs/Beneficiaries/Employers and staff/pensioners separately.

Suggestion/Feedback

- Online suggestion and feedback portal / Dashboard available for giving the feedback of ESIC benefits.
- Online SMS services also started for IPs/Beneficiaries to enable them record their feedback or suggestion.
- Physical suggestion /Grievance Box has also been placed in all ESIC RO/SROs/BO/DCBO/Hospital/Dispensaries.

Facilitation Center (May I help you counters)

The Corporation has opened facilitation Centers in all the Regional Offices, Sub-Regional Offices, ESIC hospital & Model hospitals in order to have a better interaction with the beneficiaries of the scheme.

Annexure-A

Facilities extended online to the Stakeholders

1. **IP Portal:** -The Insured Person may view his/her eligibility and entitlement of various ESIC benefits by logging into the IP Portal.
2. **e-Pehchan available on UMANG App & Digi locker:** - Facility to print e-Pehchan Card has been provided to Insured Person using the IP Portal & UMANG App. The IP can also get e-Pehchan from the Digi Locker. On registration of every employee he gets an sms with link for downloading the e-Pehchan card.
3. **Online claim submission through IP Portal:** -Insured Person can submit his/her ESIC Claim Benefits such as Sickness, Extended Sickness, Disablement and Maternity benefit, online from IP Portal. The status of their claim can also be seen on the IP Portal. This service may be promoted at field level for awareness among Insured Person to claim benefits online.
4. **Online dispensary change/allotment:** -Insured Person have been facilitated to change the dispensary online from IP Portal at their convenience.
5. **Aadhaar seeding during the registration of IP:** - Aadhaar seeding has been facilitated in the system. Now, employer can register the employee(s) with ESIC by providing their Aadhaar Number. This will be done at the time of registration and authentication of beneficiaries with the authenticated Aadhaar data being seeded for a new IP.

6. **ABHA number generation during the registration of IP:** On providing the consent, ABHA (Ayushman Bharat Health Account) No. of the employee can also be generated for the employee for the provided Aadhaar Number at the time of registration itself. ABHA number is a unique identification number and facilitates access/availability to the IP/beneficiaries health records across multiple Healthcare service providers under ABDM.
7. **e-Sanjeevani Portal/app for tele-consultation:** - ESIC is utilising the services of the e- Sanjeevani Portal/app for extending tele-consultation services to beneficiaries.
8. **Suggestion and feedback through SMS:** - Provision for suggestion and feedback on ESIC Services has been extended to the IPs through a link on SMS generated on availing various services.
9. **Online appointment using AAA+ mobile App:** - AAA+ mobile App has been enabled for seeking online appointment at the ESI Medical facilities. The Beneficiary can generate Self Check-in for the OPD, using the mobile app.
10. **Steps of Aadhaar seeding:** -Insured Person/beneficiaries can seed Aadhaar number either self or through his/her employer after logging IP Portal. The methods for seeding Aadhaar details of IPs and their family members in ESIC are:
 - (i) OTP based Aadhaar Authentication in which OTP is received on mobile no. registered with UIDAI.
 - (ii) Aadhaar seeding through bio-metric devices.
 - (iii) Face recognition on AAA+ mobile app.
 - (iv) Bulk Aadhaar seeding for employers to feed their employee.

Dear Insured Persons/Employees
(For Better and Quicker Services)

Please Remember:

- Keep a copy of e-Pehchan Card for availing ESI services.
- In case of loss of e- Pehchan Card, the same can be downloaded from IP Portal or Employer may be contacted.
- Insurance Number of IPs is now portable across the country.
- If you are joining/switching over job and already registered with ESI Registration No. (Insurance No.), please inform the same to your new employer.
- Certain benefits are based on your length of contribution. Hence, registering yourself with existing ESIC Insurance No., on change of employment, will entitle you to such enhancement/contribution related benefits.
- Always carry your e-Pehchan Card/ Health Pass Book and/or computer generated OPD slip while visiting ESI Dispensary/Hospital. You will get the facilities faster with these. Your previous medical history can be easily seen.
- Kahin Bhi Kabhi Bhi: IP and Beneficiaries may visit any dispensary/hospital across India for consultation and issuance of medicines through Dhanwantri module.
- Apply for examination by Medical Board immediately after your TDB terminates.
- Follow referral procedures for treatment except in emergencies.
- If you have a grievance, contact Branch Office Manager/Dispensary in charge to which you are attached for quick redressal. Besides this, the concept of Suvidha Samagam on a fixed day of each month has also been introduced across all the offices of ESIC.
- Be courteous with ESI staff and expect courtesy and co-operation from them always.

For Helping Us To Help You

Do's:

- a. Do abide by ESIC Rules and Regulation.
- b. Ask employer to register yourself under coverable employment within the time limit as per ESI Act / ESI Regulation.
- c. Also enroll your dependents in ESIC to avail benefits
- d. Aware yourself about ESIC benefits and rules
- e. While submitting claim all prescribed documents should be enclosed with the claim
- f. Avail online service as priority.
- g. Get seeded the Aadhaar number of yourself and dependent family members with IP number.
- h. Be courteous to ESIC staff and workers
- i. For any complaint approach
 - facilitation center
 - Suvidha Kendra
 - May I help you desk or
 - Grievance Redressal Officer or
 - follow Grievance Redressal Mechanism.
- j. Always have one copy of e-Pehchan Card certified by Employer for getting smooth treatment.

Please Don'ts:

- Do not add any non-eligible person in your family particulars for purpose of medical facility, etc.
- Do not deface or tamper with your e-Pehchan Card / Health Pass Book.
- Do not fake illness or injury for claiming any benefit.
- Do not lend your e-Pehchan Card to anyone else.
- Do not force your doctor for wrong certification, etc.
- Do not approach touts for any favor from ESIC.
- Do not pay for any ESIC Forms. These are supplied free of cost from Branch Offices.
- Do not forget to add/delete a family member in your declaration in the event of birth/death.

EXPECTATIONS FROM CLIENTS

Disqualification for benefits in certain cases:

A person who works and receives wages on any day is not entitled to sickness benefit (SB) or maternity benefit (MB) in respect of that day.

A recipient of sickness benefit or temporary disablement benefit must remain under medical treatment and obey the instructions given by his Insurance Medical Officer. He should not leave the area of treatment without the permission of his medical officer and should present himself for examination by the medical officer or any other person authorized by the Corporation.

Safeguarding the right to benefit:

Cash benefits payable under the Employees' State Insurance Act are not liable to attachment or sale in execution of any court decree or order. Also, the right to receive any benefit is not transferable or assignable.

Protection from Dismissal, discharge or other Punishments:

An employee is protected against dismissal, discharge, or other punishments during the following periods: –

- (1) A period of 6 months in case of a recipient of disablement benefit;
- (2) A period of 6 months in case an employee is under medical treatment for sickness or certified illness due to pregnancy or confinement.
- (3) A period of 12 months in case an employee is under medical treatment for T.B., Leprosy, Mental, Malignant or any of the 34 specified diseases.

Adjudication Machinery:

To make the right of claimants' effective, every claimant has a right of raising a dispute in the Employees' Insurance Court. It is headed by a judicial officer appointed by the State Government. The jurisdiction of a Civil Court is barred in all such cases.

Repayment and recovery of Benefit payments:

If a person receives any benefit to which he is not legally entitled, he is liable to repay the value of any such benefit to the Corporation.

Punishment for false statement, etc.:

Any false statement or false representation made or caused to be made for the purpose of obtaining benefit wrongfully, etc. constitutes an offence under the Employees' State Insurance Act, punishable with imprisonment upto three months or with fine up to five hundred rupees or both.

ESIC is Your Trustee- Trust It All The Time

For availing Medical facilities at any of the ESIC infrastructure following points to be remembered.

- Follow the instructions of your doctor carefully.
- Do continue the medical treatment as prescribed by your doctor.
- Do not fail to appear before the Medical Referee at the appointed time and date.
- Obtain a medical certificate only if you are unable to attend to your work.
- Fill in particulars and dates on your Forms correctly and make no wrong declaration on your claim for purpose of obtaining ESIC benefits.
- If you have any doubt or need a clarification, contact your Branch Office Manager or Dispensary in charge.

Advantage to Employers

Employers who come under the purview of the ESI Act, 1948, derive the following benefits under the Scheme: -

- Employers are absolved of all their liabilities of providing medical facilities to employees and their dependents in kind or in the form of fixed cash allowance, reimbursement or actual expenses, lump sum grant or opting for any other medical insurance policy of limited scope, unless it is a contractual obligation of the employer.
- Employers are exempted from the applicability of the:
 1. Maternity Benefit Act.
 2. Employees' Compensation Act, in respect of employees covered under the ESI Scheme.
- Employers have, at their disposal, a productive, well secured workforce - an essential ingredient for better productivity.
- Employers are absolved of any responsibility in times of physical distress of workers such as sickness, employment injury or physical disablement resulting in loss of wages, as the responsibility of paying cash benefits shifts to the Corporation in respect of insured employees.
- Any sum paid by way of contribution under the ESI Act is deducted in computing 'income' under the Income Tax Act.

Incentive to Employers in the Pvt. Sector providing employment to the persons with disability:

The Incentive Scheme for employers in private sector for providing employment to persons with disabilities has come into force w.e.f. 1.4.2008 through Ministry of Labour and employment Gazette Notification No. S-38025/2/2008-SS.I dated 31-03-2008 published in the Gazette of India extraordinary part II, Section 3 Sub Section (1). Persons with disabilities employed on or after 1.4.2008 and drawing monthly wages upto Rs.25,000/- are covered under the scheme and Employer's share of contribution is paid by the Government for three years.

Role of Employers

- The Employer should get their factory/establishment registered immediately after the ESI Act become applicable. Employers can register their units through: -
 - ESIC web portal – www.esic.in
 - Shram Suvidha Portal
 - Newly registered companies through the Ministry of Corporate Affairs Portal.
- Use Employers' code no. in all ESIC forms document and correspondences with various offices of the ESIC.
- Employers are advised to obtain correct particulars of his/her employee(s) as per details of Aadhaar before taking him in employment in declaration forms (unless this employee is registered in ESIC earlier) and obtain employee's signature on it. They should then fill this information in online declaration in online declaration form and registered his/her employee(s) under ESIC Act immediately. They should also do the Aadhaar seeding of their employees through ESIC Portal and create 'ABHA' (Ayushman Bharat Health Account).
- In case of Labour/Manpower supplying agencies, challan of advance contribution for six months should be generated by the employers through the ESIC web portal, deposited in the bank.
- Pay ESI contributions (Employers' share @ 3.25% (w.e.f 01.07.2019) of the wages and Employees' share @ 0.75% (w.e.f 01.07.2019) of the wages within 15 days of the following month, in which the wages fall due.
- The employee Insurance Number, once given, is valid for the lifetime of an employee. He need not register himself again if he changes location, employer or employment.

What To Do When (by Employers)

To ensure smooth flow of ESI Benefits to Insured Employees

- Online registration of employees with Aadhaar No. seeding shall be correctly and promptly on appointment, with all relevant information. Print out of Temporary Identification Certificate (e-Pehchan Card) may be given to employees promptly so that they can avail benefits available under ESI Scheme from day one of employment.
- Now providing Bank details in respect of new registration of employees are mandatory. Also, such details for existing Insured Person may be uploaded online as there is no need to submit the same in physical form.
- In order to facilitate a newly Insured Person to avail medical benefit under the Scheme in absence of an identity certificate/identity card, a 'Certificate of Employment' may be issued to the Insured Person in Form-86. This certificate, issued by the employer, remains valid for 3 months but can be revalidated for a further period not exceeding 3 months.
- Whenever events, such as, marriage, birth or death entails any additions or deletions in the family particulars of an Insured Person, the requisite information may be uploaded in the ESIC web portal.
- On re-entry of a person into insurable employment or, where an Insured Person had been dis-entitled to medical benefit due to non-generation of Return of Contribution, the employer may issue a 'Certificate of re-employment' or 'continuing employment' to such person in Form ESIC-37. This certificate will enable the Insured Person to avail of medical benefit from the date of its issuance.
- If an insured employee needs a change of dispensary due to any valid reasons, the employer may change the dispensary from the drop down list in the ESIC web portal.
- Whenever an Insured Person goes out of station on duty or leave, he may be issued a certificate in Form ESIC 105. This will enable him and his family to avail of medical treatment in ESI Dispensaries/hospitals elsewhere, if available at such outstation locations.
- Employers may assist or guide individual employees, for claiming any lawful benefit under the ESI Scheme, and also educate them properly about their rights and responsibilities under the Scheme.
- The usefulness of the ESI Scheme in the face of an untoward event resulting in loss of wages or earning capacity could be explained to the employees.
- For clarification of any doubt vis-à-vis your rights and responsibilities under the ESI Act, it is advisable to get in touch with a ESIC official rather than depend on advice from self-proclaimed consultants or any other unauthorized persons.

Rights of Employers

- To be represented on ESI Corporation, Medical Benefit Council and other important committees of the Corporation that may be formed from time to time.
- To be supplied requisite Forms as may be required for fulfilling any obligation under the ESI Act.
- To recover employees' share of contribution on the spot from the wage of insured person.
- To appeal to appellate authority of the ESI Corporation in case of dispute on the claim.
- To appeal to Employees' Insurance Court if not satisfied with the findings of Appellate Authority.
- Right to seek exemption from the applicability of the Scheme in case benefits provided by the management are similar or superior to those available under the ESI Scheme.
- Right of access to all essential information concerning the applicability of the Act, benefits, contribution, inspections and other procedures.

Role of ESIC in serving Employers

- To develop a responsive, purposive and productive relationship with employers.
- Seek their active involvement in the improvement of the ESI Scheme.
- Provide them necessary guidance in fulfilling their lawful obligation under the ESI Act.
- Make available to them requisite Forms and Performa as may be required by them from time to time.
- To ensure that any lax medical certification by IMOs/Panel Doctors does not bring down the productivity of a factory or establishment.
- To ensure that in case of any difficulty, doubt or misunderstanding, employer is given a chance to be heard at an appropriate level.
- To ensure that all correspondence emanating from the employer is responded to timely and objectively.
- To ensure that an employer is not being harassed by any official of the Corporation authorized to inspect the premises or the records of the employer.
- To ensure that any grievances received from employers are looked into promptly for speedy redressal.

List of Stakeholders

S. No.	Stakeholder/Clients	Name of Divisional Heads and hyperlink
1	Central Ministries/Department	(i) Sh. Ashok Kumar Singh, IAS (Director General, ESIC) https://www.esic.gov.in/headquarters-office (ii) Sh. Deepak Joshi, (Insurance Commissioner, Revenue) https://www/esic.gov.in/headquarter-office
2	State Government/ UT Administration	(i) Sh. Deepak Joshi, (Insurance Commissioner, Revenue) https://www/esic.gov.in/headquarter-office (ii) Dr. Deepika Govil (Medical Commissioner, Medical Service) https://www/esic.gov.in/headquarter-office
3	All units running in implemented areas under ESI Act and having 10 or more employees.	Sh. Deepak Joshi, (Insurance Commissioner, Revenue) https://www/esic.gov.in/headquarter-office
4	All workers working in implemented areas and earning wages upto Rs. 21,000 per month.	Sh. Deepak Joshi, (Insurance Commissioner, Revenue) https://www/esic.gov.in/headquarter-office
5	All family members/dependents of insured persons.	Sh. Deepak Joshi, (Insurance Commissioner, Revenue) https://www/esic.gov.in/headquarter-office

6	All material suppliers and service providers.	<p>(i) Sh. A.K Sahu (Insurance Commissioner, General & Property Management Division) https://www/esic.gov.in/headquarter-office</p> <p>(ii) Dr. Rachita Biswas, (Medical Commissioner, RC, PC & SST) https://www/esic.gov.in/headquarter-office</p>
7	All Trade Union Organization's	<p>Sh. Ratnesh Kumar Gautam (Insurance Commissioner, Personal & Administrative) https://www/esic.gov.in/headquarter-office</p>
8	All Employers Associations	<p>Sh. Deepak Joshi, (Insurance Commissioner, Revenue) https://www/esic.gov.in/headquarter-office</p>

Responsibility Centers and Subordinate Organizations

S. No.	Responsibility Centers and Subordinate Organizations	Landlines Numbers	Email	Address
1	All ESIC Regional Directors	Information available at official website i.e. www. esic.gov.in		
2	All Directors/Jt. Directors/Dy. Director I/cs, ESIC Sub-Regional Offices	Information available at official website i.e. www. esic.gov.in		
3	All Medical Superintendents, ESIC Hospital	Information available at official website i.e. www. esic.gov.in		
4	All Medical Superintendents, ESIS Hospital	Information available at official website i.e. www. esic.gov.in		
5	All ESIC Medical/PG Educational Institutes	Information available at official website i.e. www. esic.gov.in		
6	All Dispensary Cum Branch Offices /Branch Offices(DCBO), ESIC	Information available at official website i.e. www. esic.gov.in		
7	All ESIC Dispensaries	Information available at official website i.e. www. esic.gov.in		
8	All ESIS Dispensaries	Information available at official website i.e. www. esic.gov.in		

Detail of MBBS seats

SI NO.	Name of Medical College	MBBS seats	Ward of IP seats
1.	ESIC MC Rajajinagar	150	68
2.	ESIC MC, KK NAGAR, CHENNAI	150	30
3.	ESIC MC JOKA	125	65
4.	ESIC MC FARIDABAD	125	43
5.	ESIC MC SANATHNAGAR	125	43
6.	ESIC MC ALWAR RAJASTHAN	100	20
7.	ESIC MC BIHTA PATNA	100	35
8.	ESIC MC KALABURAGI	150	68
	Total	1025	372

ESIC Medical College handed over to State Govt.

SI NO.	College	MBBS seat	Ward of IP seats
1.	Government Medical College, Coimbatore Tamilnadu	100	20
2.	Shri Lal Bahadur Shastri Medical College, Ner Chowak Mandi, Himachal Pradesh	120	36
3.	Govt. Medical College, Kollam, Paripally Kerala	110	38
	Total	330	94

ESIC DENTAL COLLEGE

SI NO.	Name of Dental College	BDS seats	Ward of IP seats
1.	ESIC Dental College, Kalaburagi	62	28
2.	ESIC Dental College Rohini	62	0
	Total	124	28

ESIC NURSING COLLEGE

SI NO.	Name of Medical College	Nursing seats	Ward of IP seats
1.	ESIC NURSING COLLEGE, INDIRANAGAR	60	30
2.	ESIC NURSING COLLEGE GULBARGA	60	30
	Total	120	60

ESIC PARAMEDICAL COLLEGE

SI NO.	Name of Medical College	Nursing seats	Ward of IP seats
1.	ESIC PARAMEDICAL COLLEGE GULBARGA	130	103

