

**राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र, दिल्ली सरकार**  
**स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग, दिल्ली सचिवालय**  
**9वें तल ए-विंग, आई. पी. एस्टेट नई दिल्ली**

अतारांकित प्रश्न संख्या :- 144  
दिनांक :- 21/03/2018  
प्रश्नकर्ता का नाम :- हाजी मो. इशराक  
क्या स्वास्थ्य मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :-

कम सं०	प्रश्न	उत्तर
क.	क्या यह सत्य है कि जन शिकायत निगरानी प्रणाली(पीजीएमएस) के द्वारा दिनांक 27.02.18 तक स्वास्थ्य सेवा निदेशालय से संबंधित 9315 शिकायतें दर्ज की गई जिसमें से 345 शिकायतें अभी भी लंबित हैं;	यह असत्य है उपलब्ध रिपोर्ट/रिकार्ड के अनुसार 27-02-2018 तक -स्वास्थ्य सेवार्ये निदेशालय से संबंधित कुल 3227 शिकायतें दर्ज की गई है। इसमें से 138 शिकायतें लम्बित हैं।
ख.	यदि हां, तो क्या यह भी सत्य है कि इनमें से 179 शिकायतें निवारण समय से भी अधिक समय से लंबित हैं;	65 शिकायतें निवारण समय से भी अधिक समय से लंबित हैं।
ग.	यदि हां तो इसका कारण क्या है;	पी,जी,एम,एस, में दर्ज की गई शिकायतों में ज्यादातर प्राइवेट नर्सिंग होम या अस्पतालों से संबंधित होती है, उन अस्पतालों को हमारे नर्सिंग होम सेल द्वारा निवारण हेतु उत्तर देने के लिए भेजा जाता है। उनसे उत्तर मिलने पर ही शिकायत कर्ता को उत्तर दिया जाता है। विभाग द्वारा की जाने वाली कार्यवाही एवं विभाग के अधिकार नर्सिंग होम एक्ट के द्वारा निर्धारित एवं सीमित होते हैं। प्राइवेट अस्पतालों एवं नर्सिंग होम द्वारा उत्तर दिए जाने में विलंब होने से समाधान करने में विलंब होता है।
घ.	क्या यह भी सत्य है कि 2647 शिकायतों पर विभाग द्वारा दिए गए जवाब/कार्यवाही को संतोषजनक नहीं पाया गया है;	यह सत्य नहीं है क्योंकि 3227 शिकायतों में से 3089 शिकायतों का संतोषजनक रूप से निवारण कर दिया गया है।
ङ	यदि हां, तो इन शिकायतों पर विभाग ने क्या कार्यवाही की है;	शिकायतकर्ता के संतुष्ट नहीं होने पर वो शिकायत विभाग द्वारा फिर से खोल दी जाती है और उसके बाद संबंधित विभाग को भेजी जाती है ताकि वो उस पर फिर से कार्यवाही कर के शिकायतकर्ता को संतुष्ट कर सकें। शिकायत कर्ता को बुलाकर या दूरभाष के द्वारा भी उसका मंतव्य समझ कर उसकी समस्या को समाधान किया जाता है। शिकायत तब तक बंद नहीं की जाती है जब तक कि शिकायत कर्ता विभागीय कार्यवाही से संतुष्ट नहीं हो जाता।
च	क्या यह भी सत्य है कि सभी शिकायतों के निवारण के लिए समय-समय पर मुख्यमंत्री कार्यालय और मुख्य सचिव के द्वारा भी विभाग के अधिकारियों को निर्देश जारी किये गये;	जी हां, यह सत्य है।

जारी.... पृष्ठ/2

छ	इन शिकायतों के समय पर निवारण के लिए विभाग ने क्या कदम उठाए हैं;	स्वास्थ्य विभाग के अंतर्गत ग्यारह जिलों के सी.डी.एम.ओ. और उनके द्वारा निर्धारित क्षेत्रों की एलोपैथिक डिस्पेंसरी, मोहल्ला क्लिनिक, तथा स्वास्थ्य विभाग द्वारा संचालित विभिन्न सार्वजनिक योजनाओं के अधिकारियों द्वारा सभी समस्याओं का समाधान किया जाता है। समय समय पर मुख्यमंत्री कार्यालय द्वारा एवं मुख्य सचिव द्वारा प्राप्त निर्देशों को आवश्यक कार्यवाही हेतु उन सभी संबंधित अधिकारियों को प्रेषित किया जाता है। प्रति सप्ताह उन सभी को उनके विभाग में लम्बित मामलों को ईमेल तथा अन्य इलेक्ट्रॉनिक माध्यमों द्वारा सूचित एवं कार्यवाही के लिए निर्देशित किया जाता है। जिन अधिकारियों के ज्यादा मामले लंबित होते हैं उन्हें दूरभाष द्वारा तथा व्यक्तिगत रूप से कार्यवाही में तेजी लाने के लिए कहा जाता है। प्रतिमाह एक बार सभी विभागीय अधिकारियों की मीटिंग बुलाई जाती है तथा डी.जी.एच.एस. स्थिति का अवलोकन एवं सभी को उचित कार्यवाही के लिए निर्देश दिए जाते हैं।
ज	निवारण के लिए ये शिकायतें किन-किन अधिकारियों के पास और कब-कब भेजी गईं इसका विवरण प्रदान करें;	यह शिकायतें डी.जी.एच.एस. के अंतर्गत आने वाले सी.डी.एम.ओ. तथा संबंधित अधिकारियों के पास भेजी जाती हैं जिनकी सूची संलग्न है। (लगभग 40)
झ	संबंधित अधिकारियों ने इनके निवारण के लिए क्या कदम उठाए इसका विवरण प्रदान करें; और	शिकायत कर्ता को बुलाकर या दूरभाष के द्वारा भी उसका मंतव्य समझ कर उसकी समस्या का समाधान किया जाता है।
ट	इन शिकायतों का निवारण कब तक हो जायेगा?	जन शिकायत निगरानी प्रणाली एक अनवरत प्रक्रिया है तथा इसमें प्रतिदिन पुरानी शिकायतों का निवारण किया जाता है तथा नई शिकायतें दर्ज की जाती हैं। शीघ्रताशीघ्र सभी शिकायतों का निराकरण करने का हमारा प्रयास है।



(राजीव यदुवंशी)

प्रधान सचिव

स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग,

दिल्ली सरकार

Raajiv Yaduvanshi

Pr. Secretary

Health & Family Welfare Deptt.

Govt. of NCT of Delhi

9th Level, Delhi Sectt., New Delhi