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.
ESIC

सत्यमेव जयते
Goverment Of India

सुचना संप्रेषण प्रौद्योगिकी प्रभाग
Information Communication Technology Division
मुख्यालय/Headquarters,
पंचदीप भवन,सी. आई. जी. मार्ग,
नई दिल्ली-110002
Panchdeep Bhawan, C.I.G. Marg,
New Delhi – 110002
Website: https://esic.gov.in

कंप्यूटर संख्या: E-214 संख्या आई-11013/3/2021-आईसीटी   दिनांक : 03.11.2023

<u>परिपत्र</u>

विषय : कार्यालय में पेशेवर ईमेल (परस्पर) संचालन के लिए दिशा-निर्देश।

किसी संगठन में प्रभावी संचार उसकी सफलता का महत्वपूर्ण भाग होता है और स्पष्टता बनाए रखने के साथ सुसंगत रीति से परस्पर पेशेवर रूप से ईमेल संचार उसकी सक्षमता और छवि के लिए आवश्यक है। इस परिपत्र का उद्देश्य कार्यस्थल पर ईमेल भेजते समय शिष्टाचार, विनम्रता के संबंध में दिशा-निर्देश जारी करते हुए ईमेल भेजने के संबंध में शिक्षित करना भी है। इस संबंध में पांच 'स' के अनुसार विशेष बिंदुओं पर ध्यान रखा जाना है जो कि इस प्रकार हैं - स्पष्टता, सारगर्भिता (कम शब्दों में ज्यादा कहना), सही, सदाचारपूर्ण (शिष्टाचार) और संपूर्णता है। निम्नलिखित दिशा-निर्देशों का ईमेल लिखते समय अवश्य पालन किया जाए :-

1. **पदानुक्रम को सुनिश्चित करना :**
   - सभी आधिकारिक ईमेल जो पत्र के रूप में भेजी जा रही हैं, उन्हें केवल सहायक निदेशक अथवा ऊपर के स्तर के अधिकारी द्वारा भेजा जाए। भारत सरकार के कार्यालयों में एवं कार्यालय पद्यति में पदानुक्रम के अनुसार इस पदानुक्रम का ध्यान रखा जाना चाहिए।
   - हालांकि यदि कोई पत्र ईमेल के द्वारा भेजते समय पत्र को सॉफ्ट कॉपी/पीडीएफ आदि के रूप में संलग्न कर भेजा जा रहा हो तो ऐसी ईमेल किसी भी कार्मिक द्वारा भेजी जा सकती है (प्राथमिकता के रूप में शाखा/कार्यालय के संबंधित डायरी/डिस्पैच लिपिक द्वारा)।
   - सभी ईमेल में ईमेल भेजने वाले व्यक्ति अर्थात् जो भी सैंड (send) बटन दबाएगा (किसी शाखा अथवा कार्यालय के नाम की ईमेल आईडी सहित) उसका नाम, पदनाम, मोबाइल संख्या / कार्यालय दूरभाष संख्या (विस्तार संख्या सहित, यदि आवश्यक हो) आदि स्पष्ट रूप से दिया गया हो।
   - जिन अधिकारियों को विषय विशेष पर कार्य करना अपेक्षित है, "सेवा में" "To" केवल उन्हीं के लिए लिखा जाए। अन्य सभी को 'प्रतिलिपि' (Cc) के रूप में सूचनार्थ भेजी जाए।
   - बाहरी पत्राचार अर्थात एक कार्यालय से दूसरे कार्यालय, दूसरे क्षेत्र इकाइयों से मुख्यालय को, मंत्रालय को अथवा अन्य सरकारी विभागों को ईमेल भेजते समय सरकारी शिष्टाचार (प्रोटोकॉल) का अवश्य पालन किया जाए। ऐसे मामलों में कृपया सुनिश्चित करें कि ऐसी ईमेल केवल सहायक निदेशक अथवा उससे उच्च अधिकारी द्वारा भेजी जाए जैसा कि भारत सरकार के कार्यालयों में अनुभाग अधिकारी या उससे ऊपर के अधिकारी द्वारा किया जाता है।

2. **स्पष्ट और सारगर्भित पत्राचार :**

ईमेल स्पष्ट, सारगर्भित और केवल विषय से संबंधित होनी चाहिए। अनावश्यक विशेष शब्द जो कोई अन्य न समझ सके अथवा ऐसी विशिष्ट तकनीकी भाषा जो प्राप्तकर्ता को भ्रमित कर दे, उससे बचना चाहिए। सरकारी ईमेल में अनुमोदन के संबंध में अवश्य अवगत कराना चाहिए (जैसा कि - ईमेल उच्च प्राधिकारी के अनुमोदन से भेजी जा रही है)।

3. **पेशेवर (प्रोफेशनल) संदेश :**

पेशेवरपूर्ण और शिष्टाचार, सदभावना संदेश को हमेशा बनाए रखा जाए। प्राप्तकर्ता के साथ अभिवादनपूर्ण और शिष्ट भाषा का प्रयोग करते हुए उसे संबोधित किया जाए। आधिकारिक ईमेल में अटपटी, इमोजिस (emojis) अथवा अनौपचारिक भाषा का प्रयोग न किया जाए।

4. **विषयवार प्रासंगिकता :**

ईमेल के विषय में पत्र के कलेवर को एकदम सही रूप में दर्शाया जाए। इससे प्राप्तकर्ता को प्रभावी रूप से उसकी प्राथमिकता और उसे संभालने/सहेजने में आसानी होगी।

5. **ईमेल का प्रारूप:**

ईमेल का प्रारूप स्पष्ट रूप से व्यस्थित करें, जिसके साथ ही परिचयात्मक विवरण हो, मुख्य विषय और निष्कर्ष भी हो। जटिल सूचनाओं आदि के लिए बुलेट पवॉइन्ट अथवा क्रमांक अनुसार से उसे अलग-अलग दिखाएं।

6. **हस्ताक्षर:**

पेशवर कार्यालयीन ईमेल में अपने हस्ताक्षर भी करें, शीर्षक, विभाग का नाम और संपर्क सूचना भी प्रदान करें। इससे प्राप्तकर्ता को आपको पहचानने में आसानी होगी और आवश्यकता होने पर आपसे संपर्क सुनिश्चित हो सकेगा। ईमेल सॉफ्टवेयर में हस्ताक्षर का फीचर इसके लिए प्रयोग किया जा सकता है।

7. **संलग्न करना और फोर्मेटिंग करना :**

- सुनिश्चित किया जाए कि अटैचमेंट विषय से संबंधित हों और विधिवत रूप से लेबल लगे हों।
- जब ईमेल की फोर्मेटिंग की जा रही हो तो एक साफ स्पष्ट फॉन्ट (font) का प्रयोग करें, बड़ी वर्णमाला (कैपिटल लैटर्स) (Capital Letters) का प्रयोग अथवा बोल्ड भी अधिक न किए जाएं (जिसका अर्थ चीखना/नाराज होना समझा जा सकता है) और समुचित रूप से पैराग्राफ बदले जाएं।

8. **समय पर उत्तर देना :**

ईमेल का उत्तर तत्काल दिया जाए, भले ही वह प्राप्ति पावती हो और आवश्यकतानुसार उत्तर देने के लिए समुचित समय से अवगत कराएं।

9. **गोपनीयता और सुरक्षा :**

ईमेल पर जब संवेदनशील सूचनाओं पर चर्चा हो तो सतर्कता बरती जाए। जब तक कि बहुत आवश्यक न हो तब तक गोपनीय आंकड़े (data) सांझा न किए जाएं और संवेदनशील दस्तावेजों को भेजते समय सुरक्षित पद्धतियाँ अपनाई जाएं।

10. <u>**कार्यान्वयन और सहायता**</u>

इन दिशा-निर्देशों का तत्काल प्रभाव से अनुपालन किया जाना है। किसी भी स्पष्टीकरण के लिए कृपया [श्री जितेन्द्र मनोचा, सहायक निदेशक (सूचना संप्रेषण प्रोद्योगिकी) (ICT)] से Jitender.manocha@esic.gov.in पर संपर्क किया जाए।

इन दिशा-निर्देशों से कर्मचारी राज्य बीमा निगम की प्रोफेशनल छवि और प्रभावी रूप से संचार क्षमता में उत्तरोत्तर वृद्धि होगी।

इसे महानिदेशक, कर्मचारी राज्य बीमा निगम के अनुमोदन से जारी किया जाता है।

3.11.23

(रत्नेश कुमार गौतम)
बीमा आयुक्त (सू.सं.प्रौ.प्र.)

1. प्रधान निजी सचिव/निजी सचिव - महानिदेशक/वित्त आयुक्त/मुख्य चिकित्सा अधिकारी/सभी बीमा आयुक्त/सभी चिकित्सा आयुक्त
2. सभी बीमा आयुक्त /चिकित्सा आयुक्त - सभी अंचल।
3. सभी अधिकारी / कार्मिक - मुख्यालय / राष्ट्रीय प्रशिक्षण अकादमी / क्षेत्रीय कार्यालय/उप क्षेत्रीय कार्यालय/ क.रा.बी.निगम अस्पताल /क.रा.बी.निगम अस्पताल एवं चिकित्सा महाविद्यालय / निदेशालय चिकित्सा, दिल्ली
4. वेबसाइट सामग्री प्रबंधक को इसे निगम की वेबसाइट पर अपलोड करने के अनुरोध सहित।
5. सभी नोटिस बोर्ड/गार्ड फाइल।