अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान

अंसारी नगर,नई दिल्ली-29

फा.सं. 20-45/2013-स्था.- ।

दिनांक: 13 JAN 2014

ज्ञापन

विषय: अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान, नई दिल्ली में महिला शिकायत प्रकोष्ठ का गठन।

संस्थान के सभी कर्मचारियों की सूचना के लिए यह अधिसूचित किया जाता है कि संस्थान के निदेशक महोदय द्वारा संस्थान में महिला शिकायत प्रकोष्ठ का सहर्ष निम्नानुसार गठन किया गया है:-

1.	प्रो. नीता सिंह, अध्यक्ष, जैवरसायन विभाग	- अध्यक्ष
2.	प्रो.नीरजा भाटला, प्रसूति एवं स्त्रीरोग विज्ञान विभाग	- सदस्य
3.	डॉ. सुषमा सागर, अपर आचार्य, जे.पी.एन.ए.ट्रॉमा केन्द्र	- सदस्य
4.	डॉ. ममता सूद, अपर आचार्य, मनोचिकित्सा	- सदस्य
5.	उप-संकायाध्यक्ष (शैक्षिक)	- सदस्य
6.	प्रधानाचार्या, नर्सिंग कॉलेज	- सदस्य
7.	मुख्य प्रशासन अधिकारी	- सदस्य
8.	वित्त सलाहकार	- सदस्य
9.	मुख्य परिचर्या अधिकारी	- सदस्य
10.	कल्याण अधिकारी	- सदस्य-सचिव

निदेशक,अ.भा.आ.सं. द्वारा यथा अनुमोदित **महिला शिकायत प्रकोष्ठ** के विचारार्थ विषयों की एक प्रति संदर्भ एवं रिकॉर्ड हेतु इसके साथ संलग्न है।

(के.के.वैद्य)
वरिष्ठ प्रशासन अधिकारी (नि.का.)

संलग्नक: यथोपरि।

वितरण:-

1 सभी सम्बन्धित।

2 सभी केन्द्र-प्रमुख।

3 विभाग/अनुभाग/एकक-अध्यक्षगण।

4 सभी सूचना पट्ट ।

5 निदेशक/उप-निदेशक(प्रशा.)/संकायाध्यक्ष(शैक्षिक/अनुसंधान/परीक्षा)/चिकित्सा अधीक्षक/ वरिष्ठ वित्त सलाहकार/उप-सचिव/मुख्य प्रशासन अधिकारी महोदय के निजी सचिव।

फा.सं.डब्ल्यू. ओ./डब्ल्यू.एस.जी.एस./8-1/2013-(एम)पार्ट फाइल1(डब्ल्यू.जी.सी.) 11.11.2013

महिला शिकायत प्रकोष्ठ

कार्यक्षेत्र :

महिला शिकायत प्रकोष्ठ का गठन निम्न व्यक्तियों द्वारा किए गए परिवादों/ शिकायतों का निवारण करने हेतु किया गया है:

i) संस्थान की छात्राएं।

ii) संस्थान की महिला कर्मचारीगण जो नियमित, अस्थायी, तदर्थ, अवधि,परियोजना, टेम्पोरेरी स्टेट्स, दैनिक वेतनभोगी, ठेके पर अथवा आउटसोर्स के अलावा, आधार पर कार्यरत हैं।

बशर्ते कि:

शिकायत देने वाला कर्मचारी निलम्बनाधीन नहीं है। अथवा
जहां कर्मचारी के विरुद्ध जांच कार्यवाही प्रारम्भ न की गई हो।

- परिवाद/शिकायत करने वाले व्यक्ति को अब से आगे " शिकायतकर्ता" के रूप में जाना जाएगा।
- जिस व्यक्ति के विरुद्ध परिवाद/शिकायत की गई है, उसे अब से आगे "सहभागी" के रूप में जाना जाएगा।
- अब से आगे परिवाद/शिकायत शब्द का प्रयोग एक-दूसरे के स्थान पर रखकर किया जा सकता है।
- महिला शिकायत प्रकोष्ठ को अब से आगे प्रकोष्ठ के रूप में जाना जाएगा।

शिकायतकर्ता:

i) शिकायत तथा परिवाद प्रक्रिया का उपयोग कष्ट निवारण के रूप में तब करेंगे जब उनको विश्वास हो कि उनके साथ गलत तरीके से व्यवहार किया गया है अथवा ऐसा व्यवहार किया गया है जोकि किसी संगठन के काम करने के लोकाचार के साथ सुसंगत न हो।

ii) महिला शिकायत प्रकोष्ठ को शिकायत प्रस्तुत करने से पहले, शिकायतकर्ता उन वैकल्पिक विवाद समाधान तंत्र का हर संभव उपयोग उन विषयों को हल करने में करेगा जो कि शिकायत/और अथवा परिवाद के विषय हैं, जहां पर ऐसा तंत्र मौजूद है।

विचारार्थ विषय:

शिकायतें निम्न से संबंधित हो सकती हैं :

i) शिकायतें संस्थान के नियमित, अस्थायी,तदर्थ, अवधि, परियोजना,टेम्पोरेरी स्टेट्स, दैनिक वेतनभोगी, अनियमित एवं आउटसोर्स स्टाफ/कर्मचारियों सहित ठेके पर कार्यरत पुरुष/महिला कर्मचारी के विरुद्ध दुर्व्यवहार, डराने-धमकाने, शोषण (यौन शोषण के अलावा) अथवा लैंगिक भेदभाव के संबंध में दर्ज की जा सकती हैं।

ii) संस्थान के किसी पुरुष/महिला छात्र के विरुद्ध दुर्व्यवहार, डराने-धमकाने, शोषण (यौन शोषण के अलावा) अथवा लैंगिक भेदभाव के संबंध में शिकायतें।

iii) निवेदनों की प्रक्रिया में अत्यधिक देरी के संबंध में शिकायतें दी जा सकती हैं जो कि सेवा मामलों और बकाया (यथा स्वीकार्य) से संबंधित हो सकती हैं। नैमिक मामलों में,अत्यधिक देरी अधिकतम तीन सप्ताह की अवधि तक की हो सकती है जोकि शिकायतकर्ता के निवेदन पर कार्रवाई करने हेतु बीत चुकी है।

iv) उन मूलभूत सुविधाओं एवं सुख-साधनों के संबंध में शिकायतें जो कि आम तौर पर आसानी से उपलब्ध करवायी जा सकती हैं।

शिकायत निम्न से संबंधित नहीं होनी चाहिए:-

- ऐसा कोई मामला, जोकि पहले से प्रशासन/सम्बद्ध प्राधिकारियों के विचाराधीन हो।
- जहां शिकायतों का निपटारा करने हेतु पहले से ही प्रशासन द्वारा कोई समिति बनाई है।
- कोई मामला जो कि न्यायाधीन हो अथवा ऐसे मामले में जहां पुलिस शिकायत दर्ज की गई हो।
- महिला शिकायत प्रकोष्ठ के सीमा-क्षेत्र से बाहर शिकायतों का स्वरूप:
- यौन शोषण से संबंधित परिवाद अथवा शिकायत।
- जाति भेदभाव से संबंधित परिवाद अथवा शिकायत।
- विचारार्थ विषयों के अंतर्गत न आने वाली शिकायत।

प्रकोष्ठ शिकायतों के निवारण हेतु समय-समय पर आवश्यकतानुसार विचारार्थ विषयों की समीक्षा कर सकता है।

<u>वे सिद्धान्त जिनका प्रकोष्ठ को अवश्यमेव ध्यान रखना चाहिए:</u>

इन विचारार्थ विषयों के अन्तर्गत परिवाद/शिकायत पर विचार करते समय, प्रकोष्ठ को परिवाद/शिकायत के गुण-अवगुणों पर अवश्यमेव विचार करना चाहिए और उन पर अपने विचारानुसार निम्नलिखित बातों का ध्यान रखते हुए कार्य करना चाहिए जोकि सभी परिस्थितियों में निष्पक्ष हो।

i) कोई नियम, विनियम एवं दिशा-निर्देश जोकि महिला छात्रों/महिला कर्मचारियों पर लागू होते हैं।

ii) शिकायतों को सहयोगात्मक, प्रभावी, समयबद्ध और निष्पक्ष तरीकों से हल करना।

iii) शिकायतकर्ता और सहभागियों में परिवाद/शिकायत को हल करने के लिए सूचित एवं स्वैच्छिक समझौतों तक पहुंचने के लिए उनकी सहायता करना।

<u>प्रचालन एवं प्रक्रिया:</u>

- परिवाद/शिकायत लिखित में प्रस्तुत करनी होती है।
- शिकायत किसी एक व्यक्ति अथवा व्यक्तियों के एक समूह द्वारा प्रस्तुत की जा सकती है। यदि, शिकायत व्यक्तियों के एक समूह द्वारा प्रस्तुत की जाती है, तो शिकायत करने वाले उस समूह के सभी व्यक्तियों के हस्ताक्षर शिकायत पर किए जाने होते हैं।
- प्रकोष्ठ के अध्यक्ष अथवा सदस्य-सचिव को शिकायत प्रस्तुत करनी होती है। यदि शिकायत प्रकोष्ठ के किसी अन्य सदस्य अथवा संस्थान के किसी वरिष्ठ अधिकारी द्वारा प्राप्त की जाती है, तो वह शिकायत प्रकोष्ठ के अध्यक्ष अथवा सदस्य-सचिव को अग्रेषित की जाएगी।
- परिवाद/शिकायत का समाधान करने के लिए, प्रकोष्ठ द्वारा सहभागियों अथवा निर्णयकर्ताओं अर्थात् सम्बद्ध प्राधिकारीगण यथा केन्द्र-प्रमुख/विभागाध्यक्ष, एककों/अनुभागों के प्रभारी से अपेक्षित सूचना मांगी जा सकती है ताकि एक समयबद्ध रूप में तेजी से परिवादों/शिकायतों का निपटारा किया जा सके।
- प्रकोष्ठ शिकायत पर विचार करते समय सहभागियों और निर्णयकर्ताओं को बुला सकता है।
- सहभागी तथा निर्णयकर्ता सभी स्तरों पर प्रकोष्ठ के साथ पूरी तरह से सहयोग करेंगे और सुनिश्चित करेंगे कि प्रकोष्ठ को पूर्ण दस्तावेज उपलब्ध करवाए जाएंगे और सभी विषयों पर समय से अपनी प्रतिक्रिया देंगे जोकि शिकायत अथवा परिवाद के विषय से सम्बन्ध रखती हैं।
- यदि किसी शिकायत अथवा परिवाद का मूलतत्व किसी अत्यन्त महत्वपूर्ण मसले से संबंधित है तो सहभागी एवं निर्णयकर्ताओं को अपेक्षित समय-सीमा के भीतर उस भाग के लिए जवाब देना चाहिए।

* निर्णयकर्ताओं सभी स्तरों पर इन निर्देशों के अनुपालन को मॉनीटर करने के लिए एक प्रक्रिया की स्थापना करेंगे।
* शिकायतों/परिवादों का उत्तर देते समय,निर्णयकर्ता सभी स्तरों पर सुनिश्चित करेंगे कि शिकायतकर्ताओं को वे सुविधाएं उपलब्ध करवायी जाती हैं जिनके वे हकदार हैं।
* निर्णयकर्ता यह सुनिश्चित करेंगे कि किसी शिकायत अथवा परिवाद का विश्लेषण करते समय प्रयुक्त किसी सामग्री अथवा दस्तावेजों को सुरक्षित किया जाता है और शिकायतकर्ता द्वारा अनुवर्ती शिकायत प्रस्तुत करने के मामले में वे पुनरीक्षा हेतु उपलब्ध हों।
* सुधारात्मक कार्रवाई के कार्यान्वयन हेतु उत्तरदायी सहभागी/निर्णयकर्ता/व्यक्ति द्वारा प्रकोष्ठ के अध्यक्ष को लिखित पुष्टि व प्रलेखन उपलब्ध करवाया जाएगा।
* सहभागियों/निर्णयकर्ताओं द्वारा असहयोग करने/अनुपालन न किए जाने की स्थिति में, प्रकोष्ठ द्वारा संस्थान के उप-निदेशक (प्रशासन) को सुधारात्मक कार्रवाई तथा शिकायत को समय से हल करने के लिए अपनी टीका-टिप्पणियां प्रस्तुत की जाएंगी जिसकी एक प्रति निदेशक, एम्स को भी भेजी जाएगी।
* यदि प्रकोष्ठ के किसी सदस्य के विरुद्ध शिकायत है, तो उस शिकायत के संबंध में, प्रकोष्ठ का वह सदस्य प्रकोष्ठ के सदस्य की हैसियत से प्रकोष्ठ की बैठकों में भाग नहीं लेगा।
* शिकायत के तेजी से निपटारे हेतु, व्यक्तिगत रूप से उपस्थित समिति के 50 प्रतिशत सदस्य प्रकोष्ठ की किसी भी बैठक में कोरम का गठन करेंगे।

<u>सामूहिक शिकायतें या परिवाद</u>

शिकायत या परिवाद को शिकायतकर्ताओं के एक समूह के द्वारा भी प्रस्तुत किया जा सकता है। ऐसे मामलों में सम्मिलित सभी शिकायतकर्ताओं को शिकायत पर हस्ताक्षर करने चाहिएं। एक शिकायतकर्ता को समूह की ओर से शिकायतों से संबंधित सभी प्रकार के पत्राचार को प्राप्त करने और उसका उत्तर देने के लिए अधिकृत किया जाना चाहिए।

<u>संयुक्त शिकायतें या परिवाद</u>:

जब कोई शिकायतकर्ता दो या अधिक शिकायतें करता है, तो प्रकोष्ठ को यह चुनने का अधिकार है कि वह सभी मामलों को एक साथ देखे।

<u>शिकायतों एवं परिवादों की अस्वीकृति</u>

यदि कोई शिकायत या शिकायत का कुछ भाग तुच्छ, तकलीफदेय,आपत्तिजनक या दुर्भावना से प्रेरित या जानबूझकर लगाया गया समझा जाता है, तो प्रकोष्ठ के अध्यक्ष या प्रकोष्ठ द्वारा इस निर्णय हेतु कारणों को दर्शाते हुए संपूर्ण शिकायत या उसके किसी भाग को अस्वीकार किया जा सकता है।

<u>वैकल्पिक विधिक उपाय</u>

शिकायतकर्ता शिकायत के समाधान प्रक्रिया के किसी भी स्तर पर विधिक उपाय का सहारा लेने के लिए स्वतंत्र है। ऐसे मामले में अथवा जहां पुलिस में शिकायत दर्ज करवा दी गई है तो महिला शिकायत प्रकोष्ठ में द्वारा अपनी टीका-टिप्पणियों के साथ मामले को बंद कर दिया जाएगा।

<u>शिकायत वापस लेना</u>

शिकायतकर्ता को किसी भी स्तर पर अपनी शिकायत वापस लेने का अधिकार प्राप्त है। शिकायतकर्ता द्वारा लिखित रूप से शिकायत को वापस लेने के मामले में, शिकायत हो हल हुआ/ समाप्त माना जाएगा।

<u>प्रतिवेदन की प्रस्तुति</u>:

प्रकोष्ठ द्वारा शिकायत के समाधान के लिए आयोजित की गई बैठकों की रिपोर्ट/ कार्यवृत्त अपनी सिफारिशों के साथ, यदि कोई है, उप-निदेशक(प्रशासन) को प्रस्तुत किए जाएंगे।