ALL INDIA INSTITUTE OF MEDICAL SCIENCES

No. F. 20-45/2008-Estt.-I

Ansari Nagar, New Delhi-110029
Dated the:

MEMORANDUM

Sub: Nomination of Chairperson of Woman Grievance Cell at the AIIMS, New Delhi.

****

In partial modification to this office memorandum of even number dated 26.12.2014 on the subject cited above, it is notified for the information of all concerned that consequent upon the superannuation of Dr. Manju Mehta, Professor of Psychiatry, the Director, AIIMS is pleased to nominate Dr. Chitra Sarkar, Professor of Pathology to act as Chairperson of the aforesaid Committee with immediate effect.

(LALIT ORAON)
ADMN. OFFICER (DO)

Distribution:

1. Dr. Chitra Sarkar, Professor, Deptt. of Pathoogy -Chairperson
2. Dr. Neerja Bhatla, Dept. of Obst. & Gynaecology - Member
3. Dr. Sushma Sagar, Deptt. Of Surgery (JPNATC) - Member
4. Dr. Mamta Sood, Professor, Dept. of Neurology - Member
5. Dr. V.K. Bansal, Professor, Dept. of Surgery - Member
6. Dr. Manju Vatsa, Principal, College of Nursing - Member
7. Chief Administrative Oficer - Member
8. Chief Nursing Officer - Member
9. Mrs. Preeti Ahluwalia, Welfare Officer -Member Secretary

Copy for information to :

1. PS to Director/D.D. (Admn)
2. All Head of the Deptts./Sections/Units
3. Dean (Academic/Research)
4. The Medical Superintendent
5. The Sr. Financial Advisor

F.No. W.O./WSGS/8-1/2013-(M)-Part File 1(WGC)

11.11.2013

Women Grievances Cell

Scope :

The Women Grievances Cell is constituted to resolve grievances /complaints made by :
i) female students of the Institute.
ii)women employees of the Institute who are working on a regular, temporary, adhoc, tenure, project, temporary status, daily wages, contract or other than outsourced.

Subject to :
.The person submitting the grievance is not under suspension.
Or
Where inquiry proceedings have not been initiated against the person.

**The person making the grievance/complaint will henceforth be known as the "grievor".*
** The person against whom the grievance/complaint has been made will henceforth be known as the "participant".*
** The word grievance/complaint may henceforth be used interchangeably.*
**The Women Grievances Cell will henceforth be known as the Cell.*

Grievors Will :

i) use the complaint and the grievance process as a mean of redress when they believe that they have been treated unfairly or in a manner that is not consistent with the working ethos of any organisation.
ii)before submission of the grievance to the Women Grievance Cell , the grievor will make every effort to use alternate dispute resolution mechanisms in resolving issues that are of subject of a complaint/and or grievance, where such mechanisms exist.

Terms of Reference :

Grievances may relate to :
i) Grievances against any male / female staff who are working on regular, temporary, adhoc, tenure, project, temporary status, daily wages, casual and on contract including outsourced staff/ workers in the Institute regarding misbehaviour, intimidation, harassment (other than sexual harassment) or gender discrimination.
ii) Grievances against any male or female students of the Institute regarding misbehaviour, intimidation, harassment (other than sexual harassment) or gender discrimination.
iii) Grievances regarding inordinate delaying in processing of requests which may relate to service matters and dues (as admissible). In routine cases, inordinate delay refers to a period of atleast 3 weeks which has lapsed for want of action on the request of the grievor.
iv)Greivances regarding basic facilities and amenities which ordinarily can easily be made available.

Grievances should not relate to :

- any matter which is already under consideration by the administration/concerned authorities.
- where a Committee set up by the administration already exists to deal with the complaint.
- any matter which is subjudice or where a police complaint has been filed.

Nature of grievances outside the purview of the Women Grievances Cell :

- *grievance or complaint relating to sexual harassment.*
- *grievance or complaint relating to caste discrimination.*
- grievance which is not covered under the terms of reference.

The Cell may review the terms of reference for redressal of grievances as required from time to time.

Principles the Cell must have regard to :

In dealing with a grievance /complaint under these Terms of Reference, the Cell must deal with the grievance /complaint on its merits and do what in its opinion, is fair in all the circumstances, having regard to each of the following :

i) any rules, regulations and guidelines which are applicable to the female students / women employees.
ii) resolving grievances in a cooperative, efficient , timely way and fair manner.
iii) assisting grievors and participants to reach informed and voluntary agreements to resolve the grievance/complaint.
iv) resolving grievances through a formal dispute resolution mechanism .

Operation and Process :

- The grievance/complaint is to be submitted in writing .
- The grievance may be submitted by an individual or a group of individuals . Incase, the grievance is submitted by a group of individuals, then, it is to be signed by all individuals making the grievance.
- The grievance is to be submitted to the Chairperson or Member Secretary of the Cell. In case the grievance is received by any other member of the Cell or any senior functionary of the Institute, the same will be forwarded to the Chairperson or Member Secretary of the Cell.
- To resolve the grievance/complaint, the Cell may seek information as required from the participants or the decision makers i.e. the concerned authorities namely Chief of the Centres/ Head of the Departments , Incharge of Units/ Sections in a time bound manner for fast tracking of the grievances/complaints.
- The Cell may call for the participants and the decision makers while dealing with the grievance.
- The participants and the decision makers at all levels will extend full cooperation to the Cell and will ensure that the Cell is provided with complete documented and timely responses to all issues that pertain to the subject of the complaint or grievance.

- Where any element of the complaint or grievance relates to an urgent matter the participant and the decision maker must respond to that portion within the required time frame.
- Decision makers at all levels will establish a process to monitor compliance with this directive.
- When responding to complaints and grievances, decision makers at all level will ensure that grievors are provided the services to which they are entitled.
- The decision maker will ensure that any materials or documentation that are used in the analysis of a complaint or grievance, are protected and available for review in the event of a subsequent submission by the grievor.
- The participant/decisionmaker/the person responsible for implementation of the corrective action will provide written confirmation and documentation to the Chairperson of the Cell.
- Incase of non cooperation/ non compliance by the participants/decisionmakers, the Cell will submit its observations to the Dy.Director (Admn), AIIMS for necessary corrective action and timely resolution of the complaint with a copy to the Director, AIIMS.
- If the grievance is against any member of the Cell, then in relation to that grievance, that member of the Cell will not attend any of the Cell's meetings in the capacity of a member.
- For fast tracking of the grievances, 50% of the members of the Committee present in person shall constitute a quorum at any meeting of the Cell.

Group complaints or grievances :
A complaint or grievance may be submitted by a group of grievors. In such a case, the submission must be signed by all grievors involved. One grievor must be designated to receive the response for the group as well as any other correspondence related to the complaint or grievance.

Combining complaints or Grievances :
When a grievor submits two or more grievances, the Cell may choose to address all of the issues together.

Rejection of Complaints or Grievances :
If a grievance or portions of a grievance is considered to be frivolous, vexatious, offensive or not made in good faith or with a malafide attention, the Chairperson of the Cell or the Cell may reject the entire grievance or portions thereof, indicating the reasons for this decision.

Alternate Legal Remedy :
The grievor is free to seek legal remedy at any stage of the resolution process. In such a recourse or where a police complaint has been filed, the Women Grievances Cell will then close the matter with its observations.

Withdrawal of the Grievance :
The grievor is entitled to withdraw the complaint at any stage. On written withdrawal of the complaint by the grievor, the matter will be treated as resolved /closed.

Submission of the Report :

The Cell will submit the Report/Minutes of the meetings held for resolution of the grievance to the Dy.Director (Admn) alongwith its recommendations, if any.

****

अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान

अंसारी नगर, नई दिल्ली-29

फा.सं.20-45/2008-स्था.-I

दिनांक: 21 OCT 2015

ज्ञापन

विषय: एम्स, नई दिल्ली में महिला शिकायत सेल के अध्यक्ष के नामांकन संबंधी।

उपर्युक्त विषयक दिनांक 26.12.2014 के समसंख्यक कार्यालय ज्ञापन में आंशिक संशोधन करते हुए सभी संबंधित की जानकारी हेतु अधिसूचित किया जाता है कि डॉ. मंजू मेहता, आचार्य, मनोचिकित्सा विभाग की सेवा-निवृत्ति के परिणाम स्वरूप निदेशक, एम्स द्वारा डॉ. चित्रा सरकार, आचार्य, विकृति विज्ञान को उक्त समिति के अध्यक्ष के रूप में तत्काल प्रभाव से कार्य करने के लिए सहर्ष नामित किया जाता है।

(ललित ओरान)
प्रशासन अधिकारी (नि.का.)

वितरण:-

1. डॉ. चित्रा सरकार, आचार्य, विकृति विज्ञान विभाग - अध्यक्ष
2. डॉ. नीरजा भाटला, प्रसूति एवं स्त्रीरोग विज्ञान विभाग - सदस्य
3. डॉ. सुषमा सागर, सर्जरी विभाग (जेपीएनएटीसी) - सदस्य
4. डॉ. ममता सूद, आचार्य, तंत्रिका विज्ञान विभाग - सदस्य
5. डॉ. वी.के.बंसल,आचार्य, सर्जरी विभाग - सदस्य
6. डॉ. मंजू वत्स,प्रधानाचार्या,नर्सिंग महाविद्यालय - सदस्य
7. मुख्य प्रशासन अधिकारी - सदस्य
8. मुख्य परिचर्या अधिकारी - सदस्य
9. श्रीमती प्रीति आहलूवालिया, कल्याण अधिकारी - सदस्य-सचिव

प्रतिलिपि सूचनार्थ :-

1. निदेशक/उप-निदेशक (प्रशासन) महोदय के निजी सचिव।
2. सभी विभाग/अनुभाग/एकक के अध्यक्ष।
3. संकायाध्यक्ष (शैक्षिक/अनुसंधान)।
4. चिकित्सा अधीक्षक।
5. वरिष्ठ वित्त सलाहकार।

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।

- 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।

सामूहिक शिकायतें या परिवाद

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।

संयुक्त शिकायतें या परिवाद:

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।

शिकायतों एवं परिवादों की अस्वीकृति

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।

वैकल्पिक विधिक उपाय

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।

शिकायत वापस लेना

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।

प्रतिवेदन की प्रस्तुति:

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।