अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान अंसारी नगर,
नई दिल्ली - 110029

फा.सं35-35/004/समिति/स्था.।

दिनांक: 14 JAN 2026

कार्यालय ज्ञापन

विषय: एम्स, नई दिल्ली में शिकायतों को दर्ज एवं उनके निवारण के लिए मानक संचालन प्रक्रिया (एस ओ पी) के संबंध में।

****

यह देखा गया है कि विभिन्न शिकायतें संचार के निर्धारित माध्यम का पालन किए बिना सीधे ही निदेशक, एम्स, नई दिल्ली के पास प्रस्तुत की जा रही हैं, जिसके परिणामस्वरूप अक्सर प्रक्रियात्मक देरी होती है तथा इससे संबंधित पत्राचार की पुनरावृत्ति होती है।

2. शिकायत निवारण तंत्र को सुव्यवस्थित करने तथा व्यक्तिगत कर्मचारियों, कर्मचारी एसोसिएशन एवं यूनियनों द्वारा सूचित की गई शिकायतों का समय पर और प्रभावी निपटान सुनिश्चित करने हेतु, एम्स, नई दिल्ली में शिकायतों को प्रस्तुत करने एवं उन्हें प्रक्रियागत करने हेतु आगे बढ़ाने के लिए एक **मानक संचालन प्रक्रिया (एसओपी)** को निर्धारित करने का निर्णय लिया गया है, जिसका विवरण नीचे दिया गया है:

शिकायत दर्ज करने का प्रोटोकॉल

i. **प्रारंभिक प्रस्तुतीकरण:** शिकायत **लिखित रूप में** उसी संबंधित अनुभाग/एकक/विभाग को सीधे सौंपी जाएगी जो उस विषय वस्तु से संबद्ध है। संबंधित अनुभाग मामले की जांच करेगा तथा शिकायत प्राप्ति की तिथि से **दो सप्ताह** के भीतर उपयुक्त उत्तर प्रस्तुत करेगा।

ii. **मुख्य प्रशासनिक अधिकारी के समक्ष प्रस्तुत करना:** यदि निर्धारित समय के भीतर कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं होती है अथवा शिकायत का समाधान नहीं होता है, तो इसे **मुख्य प्रशासनिक अधिकारी** के पास भेजा जा सकता है, जो **एक सप्ताह** के भीतर इस पर उचित कार्रवाई करेंगे या प्रतिक्रिया प्रदान करेंगे।

iii. **उप सचिव के समक्ष प्रस्तुत करना:** मुख्य प्रशासनिक अधिकारी स्तर पर असंतोषजनक प्रतिक्रिया या समाधान न होने की स्थिति में, शिकायत को **उप सचिव के पास** भेजा जा सकता है, जिन्हें मामले की जांच करने तथा आवश्यक निर्देश या प्रतिक्रिया जारी करने के लिए **एक सप्ताह** का समय दिया जाएगा।

iv. **अंतिम प्रस्तुतीकरण:** उपरोक्त चरणों के बाद भी यदि मामले का समाधान नहीं होता है या उक्त पर प्रतिक्रिया असंतोषजनक होती है, तो शिकायत को विचारार्थ **अपर निदेशक (प्रशासन)** के पास भेजा जा सकता है और यदि आवश्यक हो, तो अंतिम निर्णय के लिए इसे **निदेशक, एम्स** के समक्ष प्रस्तुत किया जा सकता है।

3. अतः सभी संबंधित अधिकारियों को यह सूचित किया जाता है कि इस प्रक्रिया का **अनिवार्य रूप** से पालन किया जाना चाहिए और निर्धारित माध्यमों का उपयोग किए बिना शिकायतों को सीधे उच्च अधिकारियों के पास नहीं भेजा जाना चाहिए।

4. इस कार्यालय ज्ञापन की विषय-वस्तु को आपके प्रशासनिक नियंत्रण के तहत कार्य करने वाले सभी कर्मचारियों एवं एसोसिएशन/यूनियनों के संज्ञान में **सख्त अनुपालन** हेतु लाया जाए।

5. इसे निदेशक, एम्स, नई दिल्ली के अनुमोदन से जारी किया जाता है।

अंकित कुमार

(अंकित कुमार)
प्रशासनिक अधिकारी

वितरण:

1. सभी केंद्रों के प्रमुखगण / विभागों / एककों / अनुभागों के अध्यक्ष, एम्स, नई दिल्ली।
2. सभी एसोसिएशन / यूनियन / संकायगण / अधिकारीगण / कर्मचारीगण एम्स, नई दिल्ली।
3. निदेशक महोदय के प्रधान निजी सचिव / संकायाध्यक्ष (अनुसंधान / शैक्षिक / परीक्षा) / अपर निदेशक (प्रशा.) / चि.अधी. / वरिष्ठ वित्त सलाहकार / उप सचिव / मुख्य प्रशासनिक अधिकारी / वित्त सलाहकार / मुख्य सुरक्षा अधिकारी / अधीक्षण अभियंता के निजी सचिव एम्स, नई दिल्ली।
4. **कंप्यूटर सुविधा** - संस्थान की आधिकारिक वेबसाइट पर इस का.ज्ञा को अपलोड करने के अनुरोध सहित।
5. सभी वरिष्ठ प्रशासनिक अधिकारी / प्रशासनिक अधिकारी, एम्स, नई दिल्ली।
6. अध्यक्ष/महासचिव - सभी यूनियन/एसोसिएशन।

अंकित कुमार

ALL INDIA INSTITUTE OF MEDICAL SCIENCES
Ansari Nagar, New Delhi - 110029

****

No. F.35-35/004/Committee/Estt.I Dated: 31st December, 2025

OFFICE MEMORANDUM

Subject: Standard Operating Procedure (SOP) for submission and redressal of grievances at AIIMS, New Delhi — regarding.

****

It has been observed that various grievances are being directly submitted to the Director, AIIMS, New Delhi, without following the prescribed channel of communication which often result in procedural delays and duplication of correspondences.

2. In order to streamline the grievance redressal mechanism and to ensure timely and effective disposal of grievances raised by individual employees, staff associations, and unions, it has been decided to prescribe a **Standard Operating Procedure (SOP)** for submission and escalation of grievances at AIIMS, New Delhi, as detailed below:

Protocol for Raising Grievances

i. **Initial Submission:** The grievance shall be submitted **in writing** to the **concerned Section/Unit/Department** directly dealing with the subject matter. The concerned section shall examine the matter and furnish a suitable reply within **two weeks** from the date of receipt.

ii. **Escalation to Chief Administrative Officer:** If no response is received within the prescribed time or if the grievance remains unresolved, it may be **escalated to the Chief Administrative Officer (CAO)**, who shall take appropriate action or provide a response within **one week**.

iii. **Further Escalation to Deputy Secretary:** In case of unsatisfactory response or non-resolution at the CAO level, the grievance may be **further escalated to the Deputy Secretary**, who shall also be given **one week's time** to examine the matter and issue necessary directions or response.

iv. **Final Escalation:** Only if the matter remains unresolved/unsatisfactory response even after the above stages, the grievance may be referred to the **Additional Director (Administration)** for consideration, and, if necessary, placed before the **Director, AIIMS** for final decision.

3. It is, therefore, impressed upon all concerned officials that this procedure must be followed **invariably** and that grievances should not be addressed directly to higher authorities without exhausting the prescribed channels.

Anil Kumar
31/12/2025

File No. 35-35/004-Estt.I (Computer No. 3314298)
Generated from eOffice by SUMIT SAGAR, SUMIT SAGAR/DATA ENTRY OPERATOR, DATA ENTRY OPERATOR, AIIMS on 12/01/2026 10:34 AM

4. The contents of this Office Memorandum may kindly be brought to the notice of all employees and associations/unions functioning under your administrative control for **strict compliance**.

5. This issues with the approval of the Director, AIIMS, New Delhi.

Ankit Kumar
31/12/2025
(Ankit Kumar)
Administrative Officer

Distribution:

1. All Chiefs of Centres / Heads of Departments / Units / Sections, AIIMS, New Delhi.
2. All Associations / Unions / Faculty / Officers / Staff of AIIMS, New Delhi.
3. PPS to Director / PS to Dean (Research / Academic / Examination) / AD(A) / MS / Sr. FA / Dy. Secy. / CAO / FA / CSO / SE, AIIMS, New Delhi.
4. **Computer Facility** - with a request to upload this O.M. on the official website of the Institute.
5. **Hindi Section**- with a request to provide the Hindi version for uploading on the AIIMS website.
6. All Senior Administrative Officers / Administrative Officers, AIIMS, New Delhi.
7. The President/General Secretary - All Unions / Associations