एनबीईएमएस प्रशिक्षुओं और उम्मीदवारों के लिए शिकायत निवारण तंत्र / Grievance Redressal Mechanism for NBEMS Trainees & Candidates

A. उद्देश्य / Objective

1.1. DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षण के लिए आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड के साथ पंजीकृत DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षुओं की शिकायत का निवारण करना। / To redress the grievance of the DNB/DrNB/FNB trainees registered with the National Board of Examinations in Medical Sciences (NBEMS) for DNB/DrNB/FNB training respectively.

B. संरचना / Composition

1.2. DNB प्रशिक्षुओं के लिए एनबीईएमएस शिकायत निवारण समिति की संरचना निम्नानुसार होगी / The composition of NBEMS Grievance Redressal Committee for DNB trainees shall be as under:

पदनाम / Designation	समिति में भूमिका / Role in the Committee
उपाध्यक्ष, शासी निकाय, एनबीईएमएस / Vice President, GB NBEMS	अध्यक्ष / Chairperson
शासी निकाय सदस्य / Governing Body Member	सदस्य / Member
अध्यक्ष की अनुमति से कोई अन्य सहयोजित विशेषज्ञ/संकाय / Any other co-opted expert/faculty with the permission of theChairperson	सदस्य / Member
कार्यकारी निदेशक / Executive Director	सदस्य / Member
एनबीईएमएस में संबंधित विभाग के प्रमुख / Head of Concerned Department at NBEMS	सदस्य सचिव / Member Secretary

C. विचारार्थ विषय / Terms of reference

1.3. DNB प्रशिक्षुओं के लिए एनबीईएमएस शिकायत निवारण समिति के विचारार्थ विषय निम्नानुसार होंगे / The terms of reference of the NBEMS Grievance Redressal Committee for DNB trainees shall be as under:

1.3.1. अस्पताल के खिलाफ DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षण से संबंधित पंजीकृत DNB/DrNB और FNB प्रशिक्षुओं की शिकायतों पर ध्यान देना। / To attend to grievances of registered DNB/DrNB & FNB trainees related to DNB/DrNB/FNB training against the hospital.

1.3.2. अस्पताल के पंजीकृत DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षुओं के खिलाफ DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षण से संबंधित अनुशासनात्मक मुद्दों पर ध्यान देना। / To attend to disciplinary issues related to DNB/DrNB/FNB training against registered DNB/DrNB/FNB trainees of the hospital.

1.3.3. एनबीईएमएस द्वारा आयोजित DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षण, परामर्श, पंजीकरण, थीसिस और/या परीक्षाओं आदि से संबंधित मामलों में एनबीईएमएस के प्रशिक्षुओं की शिकायत पर ध्यान देना। / To attend the grievance of the trainees with NBEMS in matters related to DNB/DrNB/FNB training, counselling, registration, thesis and/or examinations etc conducted by NBEMS.

1.3.4. एनबीईएमएस के उन उम्मीदवारों की शिकायत पर ध्यान देना जिन्होंने एनबीईएमएस द्वारा आयोजित काउंसलिंग / परीक्षाओं में आवेदन किया है / उपस्थित हुए हैं। / To attend the grievance of the candidates with NBEMS who have applied for/appeared in counseling/examinations conducted by NBEMS.

1.3.5. मामले के तथ्यों का अध्ययन करने के बाद प्रशिक्षुओं/उम्मीदवारों की शिकायतों पर सिफारिश करना। / To make recommendations on the grievance of the trainees/candidates after going through the facts of the matter.

1.3.6. झूठे अभ्यावेदन करने वाले प्रशिक्षुओं के खिलाफ दंड की सिफारिश करना। / To recommend penalty against trainees making false representations.

1.3.7. लेवल – 2 शिकायत निवारण के लिए मंच प्रदान करना। / To provide platform for level – 2 Grievance Redressal.

D. बैठक का स्थान / Venue of the meting

1.4. DNB प्रशिक्षुओं / उम्मीदवारों के लिए एनबीईएमएस शिकायत निवारण समिति की बैठक का स्थान एनबीईएमएस कार्यालय नई दिल्ली होगा। यदि आवश्यक हो तो बैठक वर्चुअल प्लेटफॉर्म पर भी बुलाई जा सकती है। / The venue of the meeting of NBEMS Grievance Redressal Committee for DNB trainees/candidates shall be at NBEMS office at New Delhi. The meeting may be convened on a virtual platform also, if so required.

E. बैठक की आवृत्ति / Frequency of the meeting

1.5. DNB प्रशिक्षुओं / उम्मीदवारों के लिए एनबीईएमएस शिकायत निवारण समिति की बैठक हर दो महीने में एक बार की जाएंगी। / The meetings of NBEMS Grievance Redressal Committee for DNB trainees/candidates shall be held once in every 2 months

F. बैठक का कोरम / Quorum for meeting

1.6. सदस्य सचिव और कम-से-कम 3 सदस्य उपस्थित होने चाहिए। / At least 3 members and Member Secretary should be present.

G. पीठासीन अधिकारी / Presiding officer

1.7. प्रत्येक बैठक एनबीईएमएस के उपाध्यक्ष की अध्यक्षता में की जाएगी और यदि उपाध्यक्ष अनुपलब्ध हैं तो शासी निकाय के सदस्य बैठक की अध्यक्षता करेंगे। / Every meeting shall be presided by the Vice President of NBEMS and if the Vice President is unavailable then the Governing Body Member will be presiding the meeting.

H. मतदान / Voting

1.8. संबंधित एनबीईएमएस विभाग के प्रमुख के सिवाय प्रत्येक सदस्य के पास एक मत होगा। संबंधित एनबीईएमएस विभाग के प्रमुख के पास मतदान का कोई अधिकार नहीं होगा क्योंकि वह प्रथम स्तर पर शिकायत के निवारण के समय मामले से संबंधित थे। यदि समिति द्वारा विचार-विमर्श किए जा रहे किसी मुद्दे पर मतों की समानता है, तो अध्यक्ष का मत निर्णायक होगा। / Every member shall have one vote except the Head of the NBEMS Department concerned. The

Head of the NBEMS Department concerned will not have any voting rights as he/she has dealt the case at the time of redressal of the grievance at the 1st level. If there is an equality of votes on any issue being deliberated by the Committee, the Chairperson shall have a casting vote.

I. शिकायत की प्रकृति / Nature of Grievance

एनबीईएमएस प्रशिक्षु की शिकायत /
Grievance of NBEMS Trainee

एनबीईएमएस प्रत्यायित संस्थानों से / **With NBEMS Accredited Institute**

संबंधित / **Related to :**

- भत्ता /**Stipend**
- थीसिस / **thesis**
- छुट्टी **Leave**
- कार्यस्थल अधारित मुद्दे / **Work Placed based issues**
- विविध **Miscellaneous**

एनबीईएमएस से / **With NBEMS**

संबंधित / **Related to :**

- काउंसलिंग / **Counseling**
- पंजीकरण एवं प्रशिक्षण / **Registration & Training**
- थीसिस / **Thesis**
- परीक्षा / **Examination**
- विविध / **Miscellaneous**

J. शिकायत निवारण कार्यविधि / Grievance Redressal Procedure:

a) एनबीईएमएस प्रत्यायित अस्पताल के खिलाफ शिकायत / Grievance against NBEMS Accredited Hospital

1.9. DNB / DrNB / FNB प्रशिक्षुओं और एनबीईएमएस प्रत्यायित अस्पतालों के मध्य मुद्दों को संबोधित करने हेतु, नीचे दिए गए विवरण के अनुसार प्रत्येक प्रत्यायित अस्पताल में एक शिकायत निवारण समिति (GRC) DNB / DrNB और FNB उम्मीदवारों की शिकायतों को संबोधित करने हेतु मौजूद है। उक्त समिति की संरचना इस प्रकार है / To address issues between the DNB/DrNB/FNB trainees and NBEMS accredited hospitals, a Grievance Redressal Committee (GRC) exists at each of the accredited hospital as per composition detailed below for addressing grievances of the DNB/DrNB & FNB candidates. The composition of the said committee is as under:

क्र. सं. / S. No.	सदस्य / Members	भूमिका / Role
1	संस्थान प्रमुख / Head of the Institute	अध्यक्ष / Chairman
2	इन-हाउस, वरिष्ठ सलाहकार, मेडिकल स्पैशलिटी / In-house, Senior Consultant, Medical Specialty	सदस्य / Member
3	इन-हाउस, वरिष्ठ सलाहकार, मेडिकल स्पैशलिटी / In-house, Senior Consultant, Surgical Specialty	सदस्य / Member
4	अस्पताल के डीएनबी समन्वयक / DNB Coordinator of the hospital	सदस्य / Member
5	अस्पताल में चिकित्सा अधीक्षक या समकक्ष / Medical Superintendent or equivalent in the hospital	सदस्य / Member
6	अस्पताल के DNB और FNB उम्मीदवारों के प्रतिनिधित्व / Representative of DNB & FNB Candidates of the hospital	सदस्य / Member
7	बेसिक साइंस पृष्ठभूमि सहित एक सरकारी मेडिकल कॉलेज के प्रोफेसर की रैंक के बाह्य चिकित्सा विशेषज्ञ / External Medical Expert of the Rank of Professor of a Govt. Medical College with Basic Science background	सदस्य / Member

1.10. अस्पताल शिकायत निवारण समिति के लिए ***विचारार्थ विषय*** निम्न हैं / The ***Terms of***

Reference for the Hospital GRC is as under:

1.10.1. अस्पताल के खिलाफ पंजीकृत DNB/DrNB और FNB उम्मीदवारों की DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षण से संबंधित शिकायतों पर ध्यान देना। / To attend to grievances of registered DNB/DrNB & FNB candidates related to DNB/DrNB/FNB training against the hospital.

1.10.2. अस्पताल के पंजीकृत DNB/DrNB और FNB प्रशिक्षुओं के खिलाफ DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षण से संबंधित अनुशासनात्मक मुद्दों पर ध्यान देना। / To attend to disciplinary issues related to DNB/DrNB/FNB training against registered DNB/DrNB & FNB trainees of the hospital.

1.10.3. एनबीईएमएस स्तर पर निवारण के लिए उठाए गए मामलों में एनबीईएमएस को की गई कार्रवाई रिपोर्ट सौंपना। / To submit an action taken report to NBEMS in matters which are escalated for redressal at NBEMS level.

1.11. **लेवल – 1 शिकायत निवारण कार्यविधि** : एनबीईएमएस प्रत्यायित संस्थान के विरुद्ध पंजीकृत DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षण से संबंधित किसी भी शिकायत पर लेवल – 1 निवारण कार्यविधि के रूप में सबसे पहले एनबीईएमएस प्रत्यायित अस्पताल की उपर्युक्त शिकायत निवारण समिति ध्यान देगी। / **Level – 1 Grievance Redressal Mechanism**: Any grievance against the NBEMS Accredited Institution related to DNB/DrNB/FNB training shall first be attended by the above-mentioned Grievance Redressal Committee of the NBEMS Accredited hospital as level - 1 redressal mechanism

1.12. समान्यतः ऐसे मामलों पर सीधे एनबीईएमएस द्वारा विचार नहीं किया जाएगा। हालांकि, यदि वादी अस्पताल शिकायत निवारण समिति के निर्णय से संतुष्ट नहीं है तो ऐसे मामलों को आगे न्यायनिर्णयन के लिए इस प्रयोजन के लिए गठित एनबीईएमएस शिकायत निवारण समिति को भेजा जाएगा, इसमें साथ ही संबंधित प्रत्यायित अस्पताल की शिकायत निवारण समिति द्वारा की गयी कार्यवाई की रिपोर्ट भी भेजी जाएगी। / Such matters shall not ordinarily be entertained by NBEMS directly. However, if the complainant is not satisfied with the decision of the hospital Grievance Redressal Committee, such matters shall be forwarded for further adjudication to the NBEMS Grievance Redressal Committee constituted for this purpose along with action taken report of Grievance Redressal

Committee of the concerned accredited hospital.

1.13. अभ्यावेदन लेवल – 1 पर शिकायत के निपटान के एक महीने के भीतर जमा किया जाना चाहिए। प्रशिक्षु द्वारा शिकायत ऑनलाइन शिकायत पंजीकरण पोर्टल (ओजीआरपी) द्वारा भी जमा की जा सकती है। / The representation has to be submitted within one month of disposal of the grievance at level – 1. The Grievance can be submitted by the trainee through a dedicated Online Grievance Registration Portal (OGRP).

1.14. असंतुष्ट प्रशिक्षुओं को सहायक दस्तावेजों के साथ अपनी शिकायत प्रस्तुत करने के लिए एनबीईएमएस समिति के समक्ष भौतिक/वर्चुअल रूप से स्वयं उपस्थित होना होगा। अस्पताल के संस्थान प्रमुख/अस्पताल में संबंधित विभागाध्यक्ष को कार्यवाही में उपस्थित होने के लिए कहा जा सकता है, यदि आवश्यकता हो। / The aggrieved trainees will have to be physically/virtually present themselves before the NBEMS committee to present their grievance along with the supporting documents. The Head of Institute of the hospital/ the Head of the concerned department at hospital may be asked to attend the proceedings, if required.

1.15. किसी भी परिस्थिति में कोई भी विधिक व्यक्ति/वकील अस्पताल/प्रशिक्षु के साथ नहीं आएगा। / No legal person / lawyer shall accompany the hospital/ the trainee under any circumstance.

1.16. प्रशिक्षुओं को समिति के समक्ष अपना मामला रखने का पर्याप्त अवसर प्रदान किया जाएगा। / The trainees shall be given an ample opportunity to present their case before the Committee.

b) एनबीईएमएस के विरुद्ध शिकायत / Grievance against NBEMS:

1.17. <u>लेवल – **1** शिकायत निवारण कार्यविधि</u> : एनबीईएमएस के विरुद्ध DNB/DrNB/FNB प्रशिक्षण और/या परीक्षा से संबंधित किसी भी शिकायत पर पहले एनबीईएमएस के संबंधित विभाग द्वारा ध्यान दिया जाता है। शिकायतकर्ता **एनबीईएमएस की संचार वेब पोर्टल** के माध्यम से संबंधित विभाग के साथ लेवल – 1 निवारण कार्यविधि के रूप में पर अपनी शिकायत पंजीकृत करा सकता है। / **<u>Level – 1 Grievance Redressal Mechanism</u>**: Any grievance against the NBEMS related to DNB/DrNB/FNB training and/or exam shall first be attended by the concerned department of NBEMS. Complainant can register theirgrievance with the concerned department through

Communication Web Portal of NBEMS, as level - 1 redressal mechanism.

1.18. यदि शिकायतकर्ता एनबीईएमएस के संबंधित विभाग द्वारा प्रदान किए गए समाधान से संतुष्ट नहीं है तो ऐसे मामलों को आगे न्यायनिर्णयन के लिए इस प्रयोजन के लिए गठित एनबीईएमएस शिकायत निवारण समिति को भेजा जाएगा, इसमें साथ ही संबंधित एनबीईएमएस विभाग द्वारा प्रदान किए गए समाधान को भी भेजा जाएगा। / If the complainant is not satisfied with the resolution provided by the respective department of NBEMS, such matters shall be forwarded for further adjudication to the NBEMS Grievance Redressal Committee constituted for this purpose along with the resolution provided by the concerned department of NBEMS.

1.19. अभ्यावेदन लेवल – 1 पर शिकायत के निपटान के एक महीने के भीतर जमा किया जाना चाहिए। प्रशिक्षु द्वारा शिकायत ऑनलाइन शिकायत पंजीकरण पोर्टल (ओजीआरपी) द्वारा भी जमा की जा सकती है। लेवल – 2 पर शिकायत जमा करते समय लेवल – 1 पर प्रदान किए गए निर्णय/समाधान को भी जमा करना अनिवार्य रूप से आवश्यक हो सकता है। यदि कम्युनिकेशन वेब पोर्टल पर कई बार संचार के बावजूद कोई समाधान प्रदान नहीं किया गया है, तो उन सभी संचारों का विवरण प्रदान करने की आवश्यकता है। मामले को तब तक लेवल - 2 तक नहीं बढ़ाया जा सकता है जब तक की लेवल -1 पर मामले को हल करने के लिए एनबीईएमएस कम्युनिकेशन वेब पोर्टल पर मांगा गया अधिकतम समय समाप्त नहीं हो जाता है। / The representation has to be submitted within one month of disposal of the grievance at level – 1. The Grievance can be submitted by the trainee through a dedicated **Online Grievance Registration Portal.** The decision/resolution provided at Level -1 shall be mandatorily required to be submitted while submitting the Grievance at Level – 2. In case no resolution has been provided despite multiple communications at Communication Web Portal, details of all those communications needs to be provided. Matter cannot be escalated to Level – 2 unless the maximum time sought at NBEMS Communication Web Portal to resolve the matter at Level – 1 has been exhausted.

1.20. किसी भी परिस्थिति में प्रशिक्षु के साथ कोई भी विधिक व्यक्ति/वकील नहीं आएगा। / No legal person / lawyer shall accompany the trainee under any circumstance

1.21. प्रशिक्षुओं को समिति के समक्ष अपना मामला रखने का पर्याप्त अवसर प्रदान किया

जाएगा। / The trainees shall be given an ample opportunity to present their case before the Committee.

K. समिति की सिफारिशें / Recommendations of the Committee

1.22. समिति प्रशिक्षु के अभ्यावेदन के बाद अपनी सिफारिशें पेश करेगी। प्रशिक्षु को अंतिम परिणाम प्रेषित करने से पूर्व सिफारिशों को परीक्षा समिति द्वारा अनुमोदित किया जाएगा और उसके बाद शासी निकाय द्वारा उसकी पुष्टि की जाएगी। / Committee shall make its recommendations subsequent to the representation being made by the trainee. The recommendations shall be approved by the Examination Committee and thereafter the GB will ratify the same, before the final outcome is communicated to the trainee.