एनबीईएमएस प्रत्यायित अस्पतालों के लिए शिकायत निवारण तंत्र / Grievance Redressal Mechanism for NBEMS Accredited Hospitals

A. उद्देश्य / Objective

1.1. आयुर्विज्ञान में राष्ट्रीय परीक्षा बोर्ड (एनबीईएमएस) द्वारा प्रत्यायन की इच्छा रखने वाले अस्पतालों/प्रत्यायन प्राप्त अस्पतालों की शिकायत का निवारण करना। / To redress the grievance of the hospitals seeking/sought accreditation with National Board of Examinations in Medical Sciences (NBEMS).

B. संरचना / Composition

1.2. एनबीईएमएस प्रत्यायित अस्पतालों के लिए एनबीईएमएस शिकायत निवारण समिति की संरचना निम्नानुसार होगी / The composition of NBEMS Grievance Redressal Committee for NBEMS Accredited Hospitals shall be as under:

पद / 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
स्पैशलिटी बोर्ड सदस्य / Specialty Board Members	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

C. विचारार्थ विषय / Terms of reference

1.3. एनबीईएमएस प्रत्यायित अस्पतालों के लिए एनबीईएमएस शिकायत निवारण समिति के

विचारार्थ विषय निम्नानुसार होंगे/ The terms of reference of the NBEMS Grievance Redressal Committee for NBEMS Accredited Hospitals shall be as under:

1.3.1. प्रत्यायन चाह रहे अस्पतालों की शिकायत को संबोधित करना जिसमें अस्पताल एनबीईएमएस प्रत्यायन अनुभाग द्वारा प्रथम स्तर पर शिकायत निवारण के निर्णय से संतुष्ट नहीं है। / To address the grievance of the hospital seeking accreditation wherein the hospital is not satisfied with the decision of Grievance Redressal by the NBEMS Accreditation Section at the First level.

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

1.3.3. मामले के तथ्यों का अध्ययन करने के बाद आवेदक अस्पताल की शिकायतों पर सिफारिश करना। / To make recommendations on the grievance of the applicant hospital after going through the facts of the matter.

1.3.4. झूठे अभ्यावेदन करने वाले अस्पतालों के विरुद्ध दंड की सिफारिश करना। / To recommend penalty against hospitals making false representations.

D. बैठक का स्थान / Venue of the meting

1.4. एनबीईएमएस प्रत्यायित अस्पतालों 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 NBEMS Accredited Hospitals 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. एनबीईएमएस प्रत्यायित अस्पतालों के लिए एनबीईएमएस शिकायत निवारण समिति की बैठक हर दो महीने में एक बार की जाएंगी। / The meetings of NBEMS Grievance Redressal Committee for NBEMS Accredited Hospitals shall be held once in every 2 months

F. बैठक कोरम / Quorum for meeting

1.6. कम-से-कम 3 सदस्य और कार्यकारी निदेशक उपस्थित होने चाहिए। / At least 3 members and Executive Director should be present.

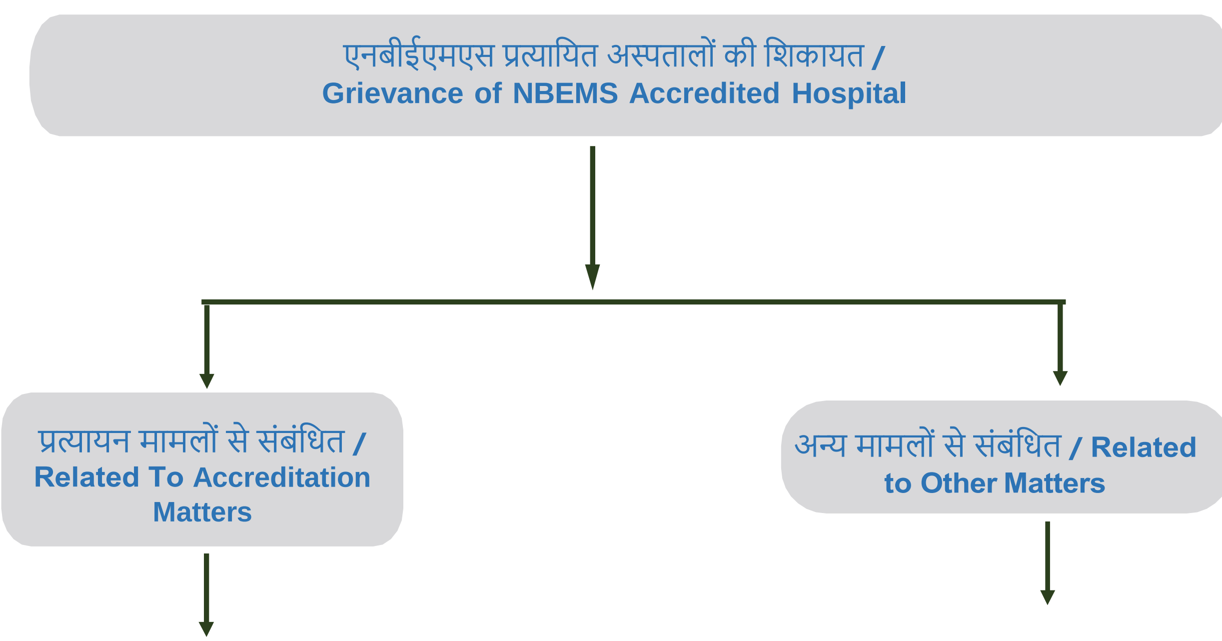
G. पीठासीन अधिकारी / Presiding officer

1.7. प्रत्येक बैठक एनबीईएमएस के उपाध्यक्ष की अध्यक्षता में की जाएगी और यदि एनबीईएमएस के उपाध्यक्ष अनुपलब्ध हैं तो शासी निकाय 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. कार्यकारी निदेशक के सिवाय प्रत्येक सदस्य के पास एक मत होगा। कार्यकारी निदेशक 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 निर्णायक मत अध्यक्ष का होगा। / Every member shall have one vote except the Executive Director. The Executive Director will not have any voting rightsas 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



- आवेदन स्थिति / **Application Status**
- प्रत्यायन शुल्क वापिस करना / **Refund of AccreditationFee**
- प्रत्यायन प्रदान न करने के विरुद्ध अभ्यावेदन / **Representation against non-grant of Accreditation**
- संकाय संबंधित / **Faculty Related**
- वार्षिक समीक्षा / **Annual Review**

- फॉर्मेटिव मूल्यांकन / **Formative Assessment**
- पंजीकरण एवं प्रशिक्षण / **Registration & Training**
- थीसिस / **Thesis**
- परीक्षा / **Examination**
- विविध / **Miscellaneous**

J. शिकायत निवारण कार्यविधि / Grievance Redressal Procedure:

1.9. **लेवल – 1 शिकायत निवारण कार्यविधि** : आवेदक अस्पताल कम्युनिकेशन वेब पोर्टल (सीडब्ल्यूपी) पर अपने प्रश्न/शिकायत दर्ज कर सकता है। प्रश्न/शिकायत का उत्तर निवारण तंत्र लेवल - 1 के रूप में प्रत्यायन विभाग, एनबीईएमएस द्वारा निर्धारित समय के भीतर उसी कम्युनिकेशन वेब पोर्टल पर दिया जाएगा। / Level **– 1 Grievance Redressal Mechanism**: The applicant hospital can submit its query/complaint to the **Communication Web Portal (CWP)**. The query/complaint shall be responded by the department of Accreditation, NBEMS within the stipulated time on the same Communication Web Portal as level - 1 redressal mechanism.

1.10. **लेवल – 1 शिकायत निवारण कार्यविधि** : एनबीईएमएस प्रत्यायन विभाग के निर्णय और प्रथम स्तर पर शिकायत निवारण से असन्तुष्ट आवेदक अस्पताल शिकायत के निवारण के लिए प्रत्यायन के लिए शिकायत निवारण समिति के स्तर (लेवल – 2) पर आवेदन करेंगे। / **Level – 2 Grievance Redressal Mechanism**: The applicant hospital aggrieved by the decision of the Accreditation department of NBEMS and resolution of the grievance at the 1st level will apply for redressal of the grievance at the level of the Grievance Redressal Committee for accreditation (level – 2).

1.11. अभ्यावेदन लेवल – 1 पर शिकायत के निपटान के एक महीने के भीतर जमा किया जाना चाहिए। अस्पताल द्वारा एक समर्पित ऑनलाइन शिकायत निवारण वेब-पोर्टल

(जीआरडब्ल्यूपी) के माध्यम से शिकायत प्रस्तुत की जा सकती है। लेवल – 2 पर शिकायत जमा करते समय लेवल – 1 पर प्रदान किए गए निर्णय/संकल्प को भी अनिवार्य रूप से जमा करना आवश्यक होगा। यदि कम्युनिकेशन वेब पोर्टल पर कई बार कम्युनिकेशन के बावजूद कोई समाधान प्रदान नहीं किया गया है, तो उन सभी कम्युनिकेशनस 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 hospital through a dedicated online **Grievance Redressal Web-Portal (GRWP).** 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.

1.12. विभागाध्यक्ष और संस्थान प्रमुख को सहायक अपनी शिकायत प्रस्तुत करने के लिए दस्तावेजों के साथ एनबीईएमएस समिति के समक्ष भौतिक/वर्चुअल रूप से स्वयं उपस्थित होना होगा। / The Head of Department and Head of Institute will have to be physically present themselves at NBEMS office before the Committee to present their grievance along with the supporting documents.

1.13. विभागाध्यक्ष की उपस्थिति अनिवार्य है। यदि संस्थान का प्रमुख स्वयं को समिति के समक्ष प्रस्तुत करने में सक्षम नहीं है, तो अस्पताल के पर्याप्त वरिष्ठ अधिकारी को एक अधिकृत शपथपत्र के साथ संस्थान के प्रमुख के स्थान पर प्रतिनियुक्त किया जा सकता है। / The presence of Head of Department is mandatory. In case the Head of the Institute is not able to present himself before the Committee, a sufficiently senior functionary of the hospital can be deputed in lieu of the Head of the Institute with an authorizing affidavit.

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

1.15. अस्पताल को समिति के समक्ष अपनी बात रखने का पर्याप्त अवसर प्रदान किया

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

K. समिति की सिफारिशें/ Recommendations of the Committee

1.16. समिति अस्पताल के अभ्यावेदन के बाद अपनी सिफ़ारिशें पेश करेगी। अस्पताल को अंतिम परिणाम प्रेषित करने से पूर्व सिफारिशों को प्रत्यायन 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 hospital. The recommendations shall be approved by the Accreditation Committee and thereafter the GB will ratify the same, before the final outcome is communicated to the hospital.