

### ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਵਿਧੀ:

1. ਸੰਬੰਧਿਤ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਲਾਗੂ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਐਸ.ਓ.ਪੀ (SoP)/ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਵਿਚ ਦੇਰੀ ਹੋਣ ਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਸੰਬੰਧਿਤ ਸੈਕਸ਼ਨ ਅਫਸਰ (SO)/ ਸਹਾਇਕ ਰਜਿਸਟਰਾਰ (AR) / ਉਪ-ਰਜਿਸਟਰਾਰ (DR) ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਕੇ ਆਪਣੀ ਅਰਜ਼ੀ ਜਮਾਂ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਅਤੇ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਤੱਕ ਉਡੀਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਇ-ਮੇਲ (E-mail) ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਅਗਲੇ 10 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
2. ਜੇਕਰ ਸੈਕਸ਼ਨ/ ਬ੍ਰਾਂਚ ਇੰਚਾਰਜ ਦੁਆਰਾ 5 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਰਜਿਸਟਰਾਰ (Registrar) ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੋ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਅੰਦਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂਚ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਗੇ। ਜੇਕਰ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਉੱਚ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸਮੀਖਿਆ ਜਾਂ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ 5 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਸੰਬੰਧ ਵਿਚ ਇ-ਮੇਲ (E-mail) ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਅਗਲੇ 10 ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
3. ਜੇਕਰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਰਜਿਸਟਰਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ, ਡਾਇਰੈਕਟਰ (Director) ਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਵਾਉਣਗੇ ਅਤੇ 15 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਣਗੇ। ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ, ਜੇਕਰ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਦੇਣ ਲਈ ਕੁਝ ਮਾਹਰ ਸੁਝਾਅ/ਸਲਾਹ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਅੰਤਿਮ ਰੂਪ ਦੇਣ ਤੱਕ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ 10 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ 'ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ' ਦਿੱਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਦੁਆਰਾ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਸਾਰੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਪਹਿਲੂਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਹਿਲਾਂ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲੇ, ਉਭਾਰੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਨਿਯਮਾਂ ਦੀ ਸਥਿਤੀ, ਪੂਰਵ ਵਿਚ ਹੋਏ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਮਾਮਲੇ/ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਦਿੱਤਾ ਫੈਸਲਾ ਹੀ 'ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲਾ' ਹੋਵੇਗਾ।
4. ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸੰਪੂਰਨ/ਸਵੈ-ਵਿਆਖਿਆਤਮਕ (Complete/Self-explanatory) ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਹੋਵੇਗੀ, ਜਿਸ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਿਆ ਗਿਆ ਹੈ।

## शिकायत निवारण तंत्र:

1. संबंधित मामले में लागू एसओपी (SOP)/नियमों की कार्रवाई में देरी के मामले में, प्रभावित कर्मचारी संबंधित अनुभाग अधिकारी (SO)/सहायक कुलसचिव (AR)/उप कुलसचिव (DR) से संपर्क करके अपना आवेदन जमा कर सकता है। मामले के निस्तारण (disposal) हेतु सम्बंधित कर्मचारी को 5 कार्य दिवसों तक प्रतीक्षा करनी होगी। यदि मामले में उच्च स्तरीय समीक्षा या निर्णय की आवश्यकता है, तो प्रभावित कर्मचारी को इस संबंध में 5 दिनों के भीतर ई-मेल द्वारा सूचित किया जायेगा और अंतिम प्रतिक्रिया 10 दिनों के भीतर देनी होगी।
2. यदि अनुभाग/शाखा प्रभारी 5 कार्य दिवसों के भीतर उत्तर नहीं दे रहा है या प्रभावित कर्मचारी प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं है, तो प्रभावित कर्मचारी कुलसचिव (Registrar) से संपर्क कर सकता है जो 10 कार्य दिवसों के भीतर मामले की पूरी जांच कर प्रभावित कर्मचारी को उत्तर देंगे। यदि मामले में उच्च स्तरीय समीक्षा या निर्णय की आवश्यकता हो तो इस संबंध में प्रभावित कर्मचारी को 5 दिनों के भीतर ई-मेल द्वारा सूचित किया जायेगा। हालाँकि, अंतिम प्रतिक्रिया अगले 10 दिनों के भीतर देनी होगी।
3. यदि प्रभावित कर्मचारी कुलसचिव (Registrar) द्वारा दिए गए उत्तर से संतुष्ट नहीं है, तो वह निदेशक (Director) को लिख सकता है, जो मामले की जांच करेंगे और 15 कार्य दिवसों के भीतर प्रभावित कर्मचारी को उत्तर देंगे। यदि निर्णय को अंतिम रूप देने के लिए कुछ विशेषज्ञ सुझाव/सलाह की आवश्यकता होती है, तो मामले को अंतिम रूप देने तक 10 कार्य दिवसों के भीतर निदेशक (Director) द्वारा प्रभावित कर्मचारी को एक 'अंतरिम उत्तर' दिया जायेगा। पिछले निर्णयों, उठाई गई शिकायतों, नियमों की स्थिति, अतीत में इसी तरह के मामलों/उदाहरणों जैसे सभी प्रासंगिक पहलुओं को ध्यान में रखते हुए निदेशक (Director) द्वारा दिया गया निर्णय 'अंतिम निर्णय' होगा।
4. उत्तर देने वाले अधिकारी की यह जिम्मेदारी होगी कि वह प्रभावित कर्मचारी को पूर्ण/स्व-स्पष्टीकरणपूर्ण उत्तर दे, जिसके आधार पर उसकी शिकायत का निपटारा किया गया है।

### **Grievance redressing mechanism :**

1. Aggrieved employees shall in the first instance, approach the concerned SO/AR/DR for the delay/lapse or any action contrary to the SoP/rules procedure applicable in the matter under reference and wait for the reply for 5 working days. If the concern raised needs some review and/or decision at higher level, the individual should be informed through e-mail in this regard within five days. However, final reply should be given in next 10 days.
2. If the Section/Branch In-charge is not responding in 5 working days or the employees is not satisfied with the response, the individual may take up the matter with Registrar who will respond to the individual after getting the issue thoroughly examined within 10 working days. If the concern raised needs some review and/or decision at higher level, the individual should be informed through e-mail in this regard within five days. However, final reply should be given in next 10 days.
3. If individual is still not satisfied with the response from Registrar, the Individual may write to the Director, who will get the issue examined and respond in 15 working days. In case, the final decision needs some expert input/advice to finalize the issue, an interim reply on behalf of the Director should be given within 10 working days to this effect, pending the finalization of the matter. Response based on the decision of the Director after taking into account all relevant factors involved such as; earlier decision taken, grievance highlighted, rule position, precedents in similar case/situation, if any, etc., shall be the final decision.
4. It shall be incumbent on the replying officer/authority to furnish a complete/self-explanatory reply with the rule position based on which his grievance has been dealt with.