



## Department of Microbiology

King George's Medical University, Lucknow (UP) 226003

Email ID: microbiology@kgmcindia.edu; srl.up.kgmc@gmail.com; irluplno@rnctp.org

### COMPLAINT REDRESSAL PROCEDURE

The department of Microbiology has a mechanism for complaint redressal, for complaints related to the services it provides in accordance to its stated quality policy.

If you are a user of the department's services and wish to make a complaint, you can do so by either;

- i. Writing out your complaint and placing it in the complaint box in the OPD/ department
- ii. Posting a letter to Head of Department, Department of Microbiology, KGMU, Lucknow
- iii. Email at microbiology@kgmcindia.edu
- iv. Verbal complaint to HOD, Department of Microbiology, KGMU.

The following details will be required in the complaint

1. -Your Name,  
-UHID (if you are a patient),  
-Contact number,  
-Postal/ Email address
2. Nature of the complaint (Testing services/ Staff behaviour / Amenities/ others)
3. Complaint details:
4. Please attach proof (if any):

Resolution of the complaint will be communicated to you in about 15 working days.

**(Lab Director)**



## Department of Microbiology

King George's Medical University, Lucknow (UP) 226003

Email ID: microbiology@kgmcindia.edu; srl.up.kgmc@gmail.com; irluplno@rnctp.org

### COMPLAINT REDRESSAL FLOW CHART

Written complaint to be placed in Complaint Box

or

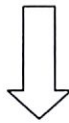
Written complaint to be posted to the Lab Director/ HOD, Department of Microbiology,  
KGMU

or

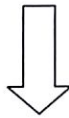
Written complaint by email to [microbiology@kgmcindia.edu](mailto:microbiology@kgmcindia.edu)

or

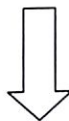
Verbal complaint to the Lab Director/ HOD, Department of Microbiology, KGMU



The complaints received will be categorised and brought to the notice of Lab Director/ HOD,  
Department of Microbiology, KGMU



Appropriate steps will be taken to resolve the complaint at level of Lab Director/ HOD and if  
required with escalation to suitable university offices or other appropriate authorities



The complainant will be informed about the resolution of the complaint in about 15 working  
days.

(Lab Director)



## Department of Microbiology

King George's Medical University, Lucknow (UP) 226003

Email ID: microbiology@kgmcindia.edu; srl.up.kgmc@gmail.com; irluplno@rnctp.org

### शिकायत निवारण प्रक्रिया

#### सूक्ष्मजीव विज्ञान विभाग, KGMU, लखनऊ

सूक्ष्मजीव विज्ञान विभाग अपनी निर्धारित गुणवत्ता नीति के अनुसार प्रदान की जाने वाली सेवाओं से संबंधित शिकायतों के निवारण हेतु एक स्थापित तंत्र रखता है।

यदि आप विभाग की सेवाओं का उपयोग करते हैं और शिकायत दर्ज करना चाहते हैं, तो आप निम्न में से किसी भी माध्यम से शिकायत कर सकते हैं:

#### शिकायत दर्ज करने के तरीके

- i. अपनी शिकायत लिखकर OPD/विभाग में स्थित शिकायत पेटी में डालें।
- ii. अपना पत्र इस पते पर भेजें:

#### विभागाध्यक्ष, सूक्ष्मजीव विज्ञान विभाग, KGMU, लखनऊ

iii. ईमेल करें @ microbiology@kgmcindia.edu


iv. सूक्ष्मजीवविज्ञान विभाग, KGMU के विभागाध्यक्ष (HOD) को मौखिक शिकायत दें।

#### शिकायत में आवश्यक विवरण

1. व्यक्तिगत जानकारी:
  - आपका नाम
  - UHID (यदि आप रोगी हैं)
  - संपर्क नंबर
  - डाक/ईमेल पता
2. शिकायत का प्रकार:  
(परीक्षण सेवाएँ / स्टाफ का व्यवहार / सुविधाएँ / अन्य)
3. शिकायत का विवरण:  
शिकायत से संबंधित सभी आवश्यक जानकारी दें।
4. प्रमाण संलग्न करें (यदि कोई हो):

#### निवारण अवधि

आपकी शिकायत का निवारण या उत्तर लगभग 15 कार्य दिवसों में आपको सूचित किया जाएगा।

  
(प्रयोगशाला निदेशक)



**Department of Microbiology**

King George's Medical University, Lucknow (UP) 226003

Email ID: microbiology@kgmcindia.edu; srl.up.kgmc@gmail.com; irluplno@mctp.org

**शिकायत निवारण फ्लो चार्ट**  
**लिखित शिकायत शिकायत पेटी में जमा करें**

या

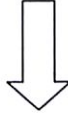
लिखित शिकायत प्रयोगशाला निदेशक/विभागाध्यक्ष (HOD), सूक्ष्म जीवविज्ञान विभाग, KGMU को  
डाक द्वारा भेजें

या

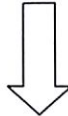
लिखित शिकायत ईमेल द्वारा भेजें @microbiology@kgmcindia.edu

या

मौखिक शिकायत प्रयोगशाला निदेशक/विभागाध्यक्ष (HOD), सूक्ष्म जीवविज्ञान विभाग, KGMU को दें



प्राप्त शिकायतों को वर्गीकृत किया जाएगा और उन्हें प्रयोगशाला निदेशक/विभागाध्यक्ष (HOD), सूक्ष्म जीवविज्ञान विभाग, KGMU के संज्ञान में लाया जाएगा।



शिकायत के निवारण के लिए उपयुक्त कदम प्रयोगशाला निदेशक/विभागाध्यक्ष (HOD) स्तर पर उठाए जाएंगे, और आवश्यकता पड़ने पर शिकायत को विश्वविद्यालय के संबंधित कार्यालयों या अन्य उपयुक्त प्राधिकरणों को अग्रेषित किया जाएगा।



शिकायत कर्ता को शिकायत के निवारण की जानकारी लगभग 15 कार्य दिवसों के भीतर दी जाएगी।

(प्रयोगशाला निदेशक)