



Prahladrai Dalmia Lions College of Commerce & Economics

Policy Title: **Grievance Redressal Policy**



Sunder Nagar, SV Rd, Malad West, Mumbai, Maharashtra 400064
<https://www.dalmialionscollege.ac.in>

1. Introduction

The college has implemented a grievance redress policy in accordance with UGC and Mumbai University directives. The Grievance Cell is established to address student grievances. The cells meet on a regular basis to analyse the grievances of students that have been received, and the Cell recommends to the Administration the actions that should be taken to fix the issues. The Cell is also in charge of informing about the actions taken via the newly formed online e-grievance system.

- **What is a Grievance?**

As per the University Grants Commission (Redress of Grievances of Students) Regulations, 2019-“grievance” means, and includes, complaint(s) made by an aggrieved student in respect of the following, namely:

- i. admission contrary to merit determined in accordance with the declared admission policy of the institution;
- ii. irregularity in the process under the declared admission policy of the institution;
- iii. refusal to admit in accordance with the declared admission policy of the institution;
- iv. non-publication of prospectus by the institution, in accordance with the provisions of these regulations;
- v. publication by the institution of any information in the prospectus, which is false or misleading, and not based on facts;
- vi. withholding of, or refusal to return, any document in the form of certificates of degree, diploma or any other award or other document deposited by a student for the purpose of seeking

admission in such institution, with a view to induce or compel such student to pay any fee or fees in respect of any course or program of study which such student does not intend to pursue;

vii. demand of money in excess of that specified to be charged in the declared admission policy of the institution;

viii. violation, by the institution, of any law for the time being in force in regard to reservation of seats in admission to different category of students;

ix. non-payment or delay in payment of scholarships or financial aid admissible to any student under the declared admission policy of such institution, or under the conditions, if any, prescribed by the Commission;

x. delay by the institution in the conduct of examinations, or declaration of results, beyond the schedule specified in the academic calendar of the institution, or in such calendar prescribed by the Commission;

xi. failure by the institution to provide student amenities as set out in the prospectus, or is required to be extended by the institution under any provisions of law for the time being in force;

xii. non-transparent or unfair practices adopted by the institution for the evaluation of students;

xiii. delay in, or denial of, the refund of fees due to a student who withdraws admission within the time mentioned in the prospectus, or as may be notified by the Commission;

xiv. complaints of alleged discrimination of students from the Scheduled Castes, the Scheduled Tribes, Other Backward Classes, Women, Minority or persons with disabilities categories;

xv. denial of quality education as promised at the time of admission or required to be provided;

and

xvi. harassment or victimization of a student, other than cases of harassment, which are to be proceeded against under the penal provisions of any law for the time being in force.

2. Objectives

We acknowledge that there may be obstacles on students' journeys. The objective of this Committee is to act as a bridge between students, teachers, and administration of the college. This committee is created to serve as a catalyst for creating a safe and healthy atmosphere for students of this esteemed college.

There are many types of grievances at the college, including academic concerns, disputes, and suggestions (s) related to academics or the environment. We seek to address issues on a regular basis on the student front using principles such as confidentiality, impartiality, sensitivity, and timely action.

The College has established a Grievance Cell to address issues raised by students, with the following goals:

- Upholding the College's dignity by preserving a peaceful climate in the College
- By promoting pleasant relationships between student-student and student-teacher, and so on.
- Encourage students to communicate their issues and problems openly and without fear of being victimised.
- Advising College students to respect one another's rights and dignity, as well as to use extreme restraint and patience whenever a disagreement develops.

3. Composition of Committee in charge

PDLC GRIEVANCE REDRESSAL COMMITTEE 2023- 24, 2024-25

NO.	NAME OF THE MEMBER	DESIGNATION
1.	Dr. D. N. Ganjewar	Chairperson (Principal)
2.	Dr. Kiran Mane	Member
3.	Dr. Mahendra Pachadkar	Member Secretary
4.	Dr. Madhavi Nighoskar	Member – Principal’s Nominee
5.	Prof. Dr. Shiva Padme	Member – Principal’s Nominee
6.	Ms. Rasika Patkar	Member
7.	Mr. Pandurang D. Vaidkar	Member
8.	Amee Dedhia	Student Member
9.	Krishna Khande	Student Member

4. Role

The cell will deal with Grievances received online through the e-form from the students about any of the following matters: -

Academic Matters: Related to timely issue of duplicate Mark-sheets, Transfer Certificates, Conduct Certificates or other examination related matters. Financial

Matters: Related to dues and payments for various items from library, hostels etc.

Other Matters: Related to certain misgivings about conditions of sanitation, preparation of food, victimization by teachers etc.

The cases will be attended promptly on receipt of grievances from the students by filling the e-form.

The cell formally will review all cases and will act accordingly as per the Management policy

The cell will give report to the authority about the cases attended to and the number of pending cases, if any, which require direction and guidance from the higher authorities

5. Process / Procedure

The Procedure for lodging complaint is as follows:

- The students may feel free to put up a grievance by filling in the available e-form
- The Grievance Cell will act upon those cases which have been forwarded along with the necessary documents.
- The Grievance Cell will assure that the grievance has been properly solved in a stipulated time limit provided by the cell.
- The grievances with insufficient/incomplete information shall not be entertained by CGRC.

Disposal of Application:

On receipt of an Applications of Grievances of Students, the Member Secretary shall:

- 1) scrutinize the applications in consultation with Chairperson of the CGRC and prepare the Agenda of Meeting.
- 2) Non-accepted applications shall be communicated to the student in writing by Member Secretary.
- 3) The Member Secretary shall communicate the date, time and venue of the Meeting to the students who have registered their grievances on the portal before the meeting with the help of Administrative Staff of the Department / Institution.
- 4) The Member Secretary may request the applicant student to supply further information as may be necessary and also discuss the grievance personally with the applicant.
- 5) The Member Secretary may request all the parties related to grievance to give clarification in writing with necessary documents and send it to all members through an email along with the agenda.
- 6) The Member Secretary shall present each complaint before the CGRC as per the

Agenda with all necessary documents given by the students during the meeting.

7) The CGRC shall redress all the grievances as per the Agenda by giving an opportunity of hearing to all the concerned parties and by following principles of natural justice.

8) The Member Secretary shall communicate a copy of Order/Decision/Resolution to all the students whose grievances were mentioned in the Agenda.

Non-Entertainment of Application

1) No applications for redressal of grievances shall be entertained, if the CGRC is satisfied that-

a. The applicant has knowingly made false statement or furnished false information as regards to place of residence, educational qualifications, etc.

b. In an application, there is no prima facie case for considering it.

c. The Application is frivolous or fictitious.

d. The matter is sub-judice in any court of law.

e. If there is gross delay.

f. Having regard to all the circumstances of the case, it is otherwise not reasonable to consider the application.

2) In case of any false or frivolous complaint, the CGRC may recommend appropriate action against the complainant student.

Processing of Applications

1) The Member Secretary shall prepare requisite number of sets of all the applications

received online/personally from the students and documents of other parties on which complaint has been made and send it to all members of CGRC prior to the meeting through an email and handover its hardcopies to all members of CGRC at the time of meeting.

2) The CGRC shall consider the case on the basis of the noting prepared by the Member Secretary.

3) The CGRC shall deal with the case on the basis of the Provisions of the Act, Rules, Regulations, Statutes, Ordinances, Circulars and Directions of the University and on the basis of natural justice, equity and good conscience.

4) The CGRC shall hear the all the concerned parties related to the complaint in person / individually / collectively whatever the requirement of the case by following principles of natural justice.

5) Efforts shall be made to settle the grievances amicably after hearing all parties.

6) Efforts shall be made to settle the grievances within 15 days of its receiving.

Consideration of Applications

1) Each member of the CGRC shall study the applications/cases sent to them in advance.

2) Applications shall be discussed in the Meeting and further line of action shall be decided.

3) The concerned student/s or any other person or teaching staff or administrative staff or non-teaching staff or official who is concerned with the grievances of the student/s may be called during the meeting of the CGRC whenever necessary and they may be heard in person.

4) If the CGRC finds it necessary it may refer any matter to an expert and obtain his / her opinion.

5) After following all the procedures enumerated under sub-rules R. (1) to (4) above, the CGRC may formulate its recommendations on the Application.

Recommendations for Final Action

1) The Member Secretary shall communicate a copy of Order/Decision/Resolution to all the students whose grievances were mentioned in the Agenda.

- 2) The Chairman and Member Secretary shall see the implementation of resolutions/decisions made during the meeting of CGRC on top priority basis.
- 3) The Member Secretary shall upload the Decisions/Resolutions/Minutes/Action Taken Report of CGRC on the portal.
- 4) If the CGRC comes to the conclusion that any of the employees/officials is involved in misconduct, they can recommend departmental enquiry against him/her.

Pursuing the Matter

- 1) The Chairperson and Member Secretary shall keep in touch with the concerned sections/units/departments/cells and see that the decision is implemented immediately.
- 2) After the decision is finally implemented the same shall be incorporated in the Action Taken Report and submit it to all the members of CGRC at the next meeting.
- 3) The Member Secretary shall upload the Decisions/Resolutions/Minutes/Action Taken Report of CGRC on the portal.

Appeal on the Decisions

- 1) The student may prefer an appeal on the decision given by CGRC to University Grievance Redressal Cell (UGRC) within 30 days from the receipt of the decision of the CGRC.
- 2) In such case the student shall apply again on the portal available on the website of University of Mumbai, www.mu.ac.in within 30 days from the receipt of the decision of the CGRC.

6. Initiatives

Every single grievance must be addressed and resolved at the earliest. The Member Secretary shall upload the Decisions/Resolutions/Minutes/Action Taken Report of CGRC on the portal.

If the CGRC comes to the conclusion that any of the employees/officials is involved in misconduct, they can recommend departmental enquiry against him/her.

7. References

Circular No No. DSD/05/of 2019 from university of Mumbai regarding Constitution of College Grievance Redressal Cell (CGRC) available at:

https://grievance.mu.ac.in/main_circulars/guidelines_for_cgrc.pdf

UNIVERSITY GRANTS COMMISSION NOTIFICATION, New Delhi, the 6th May, 2019, EXTRAORDINARY, PART III—Section 4, Available at:

https://www.ugc.ac.in/pdfnews/2813028_SG-Regulations-2019.pdf

UNIVERSITY GRANTS COMMISSION NOTIFICATION New Delhi, the 11th April, 2023
University Grants Commission (Redressal of Grievances of Students) Regulations, 2023

https://www.ugc.gov.in/pdfnews/4675881_Regulation.pdf

8. Policy details

Policy Prepared on: 2 Nov 2020

Revised on: 20 July 2023

Revision No: 01

Policy No: DI/ PO-GP /01

Policy Approved by IQAC

IQAC Chairperson & Principal: Dr. D. N. Ganjewar


PROF. (DR.) DIGAMBAR N. GANJEWAR
PRINCIPAL
PRAHLADRAI DALMIA LIONS COLLEGE OF
COMMERCE & ECONOMICS
SUNDER NAGAR, MALAD (W),
MUMBAI - 400 064.



Date: 20 July 2023

College Seal:



Annexures

Dr. Sunil Patil
I/c Director



Department of Students' Development
Vidyapeeth Vidyarthi Bhavan,
'B' Road, Churchgate
Mumbai – 400 020
Tel. No. 2204 28 59

CIRCULAR

To,
The Principals/Directors
of the Affiliated Colleges/Recognized Institutions
of the University of Mumbai

Subject: Constitution of College Grievance Redressal Cell (CGRC)
as per maharaYT/ Saasana rajap~ AsaaQaarNa Baaga caar baÊ
AsaaQaarNa k`maaMk 67

Sir/Madam,

As per directives received from the University Authorities, I am directed to inform your goodself that as per maharaYT/ Saasana rajap~ AsaaQaarNa Baaga caar baÊ AsaaQaarNa k`maaMk 67, dated February 27, 2019, each Affiliated College and Recognized Institution of the University of Mumbai has to constitute a **College Grievance Redressal Cell (CGRC)**. All grievances of students relating to College/Institution shall first be addressed to College Grievance Redressal Cell (CGRC) to be constituted at the level of College/Institution by following below given steps:

1. Affiliated College/Recognized Institution shall constitute College Grievance Redressal Cell (CGRC). The composition of CGRC shall be as follows:
 - a. Principal of the College or Head/Director of the Recognized Institution – **Chairperson**
 - b. One Senior Faculty Member Nominated by the Principal of the College or Head/Director of the Recognized Institution – **Member**
 - c. One Senior Faculty Member Nominated by the Principal of the College or Head/Director of the Recognized Institution – **Member Secretary**

The tenure of all the members of CGRC shall be of two years.

2. Affiliated College/Recognized Institution shall create a Portal on their website where student shall register their grievances online with necessary documents.
3. Affiliated College/Recognized Institution shall upload the information of functioning of CGRC on the portal.
4. Affiliated College/Recognized Institution shall give wide publicity to College Grievance Redressal Cell (CGRC) among all students, teachers, administrative staff and non-teaching staff of their College/Institution through various means like, Website, Prospectus, Notices, Electronic Gadgets, etc.
5. The concerned student of the Affiliated College/Recognized Institution shall register his/her complaint on the portal available on the website of his/her College/Institution.

6. The Member Secretary of CGRC shall maintain the documentation of the grievances of students who have registered their grievances on the portal of the College/Institution.
7. The Member Secretary shall prepare the Agenda for the meeting of the College Grievance Redressal Cell (CGRC) in consultation with the Chairperson and shall communicate to all members prior to the meeting.
8. The committee shall resolve the grievance of the complainant student by giving an opportunity of hearing to all the concerned parties and following principles of natural justice.
9. The Member Secretary shall convene meeting of College Grievance Redressal Cell (CGRC) in consultation with the Chairperson in order to redress the grievances registered on portal within 15 days of its receiving.
10. The Member Secretary shall prepare Minutes and Action Taken Report for College Grievance Redressal Cell (CGRC).
11. The Member Secretary shall upload the Decisions/Resolutions/Minutes/Action Taken Report of CGRC on the portal.
12. The Member Secretary shall communicate the Minutes and Action Taken Report of each meetings of CGRC for the information to the Director, Students' Development, University of Mumbai by an email on **cgrc@mu.ac.in**
13. The Member Secretary will prepare Annual Report regarding working of the CGRC and submit it to the Director, Students' Development, University of Mumbai by an email on **cgrc@mu.ac.in**
14. If the concerned student is not satisfied with the decision of the College Grievance Redressal Cell (CGRC) then he/she can appeal to University Grievance Redressal Cell (UGRC) which comes under Department of Students' Development within 30 days. The Member Secretary shall communicate this to all students who have registered their grievances on the portal. The student desire to appeal on the decision given by CGRC shall register his/her grievance/s on the portal available on the website of University of Mumbai, **www.mu.ac.in** with all supporting documents within 30 days.
15. The procedure and directives for functioning of College Grievance Redressal Cell (CGRC) are enclosed here for information and necessary action at your end.

Mumbai
May 14, 2019

Dr. Sunil Patil
I/c Director, DSD

University of Mumbai
DEPARTMENT OF STUDENTS' DEVELOPMENT

**PROCEDURE AND DIRECTIVES FOR FUNCTIONING OF
COLLEGE GRIEVANCE REDRESSAL CELL (CGRC)**

A. Role and Functions of CGRC

The CGRC shall exercise the following role and perform the following functions, namely-

- 1) To receive the applications of the students from the portal available on the website of College / Institute and process them further.
- 2) To attend all applications relating to the grievances of the students.
- 3) To entertain and consider the grievances of the students. It may hear the students in person by giving opportunities of hearing.
- 4) To hear all the concerned parties and settle grievances as early as possible.
- 5) To counsel the students whenever necessary to resolve their grievances.
- 6) To give advice to the students through correspondence.
- 7) The CGRC shall not discuss with any sub-judice grievances.
- 8) It shall make efforts to settle the disputes amicably.
- 9) To prepare and submit the recommendations relating to the redressal of grievances to the concerned.
- 10) To consider and submit recommendations and suggestion in respect of reforms in the working of various sections/units/departments/cells of the College/Institution relating to the redressal of grievances of students.
- 11) To prepare Minutes and Action Taken Report of the meeting of CGRC and submit it to the Director, Students' Development, University of Mumbai.
- 12) To prepare Annual Report regarding working of the CGRC and submit it to the Director, Students' Development, University of Mumbai.

B. Role of the Chairperson of CGRC

- 1) The Principal of Affiliated College or Head / Director of Recognized Institution shall be the Chairperson of CGRC. In absence of Principal / Head / Director, the Incharge of the College / Institution shall be the Chairperson of CGRC with prior permission of his/her Management/Higher Authorities.
- 2) The Chairperson shall finalize the date of meeting of CGRC in discussion with Member Secretary.
- 3) The Chairperson shall preside over the meeting of CGRC.

C. Role of the Member Secretary of CGRC

- 1) The Member Secretary shall be the Primary Officer of the CGRC. He shall be the custodian of all accounts and records, if any, placed at the disposal of the Cell.
- 2) The Member Secretary shall prepare the Agenda for a meeting of the CGRC in consultation with the Chairperson and shall communicate the Agenda with all necessary documents of students to all members prior to the meeting through an email.
- 3) The Member Secretary shall convene meetings of CGRC in consultation with the Chairperson in order to redress the grievances registered on portal within 15 days of its receiving.
- 4) He shall also attend the meetings and shall be responsible for maintaining a record of the minutes of the proceedings of the meetings.
- 5) He shall prepare Action Taken Report on the previous meeting of CGRC.
- 6) The Member Secretary shall upload the Decisions/Resolutions/Minutes/Action Taken Report of CGRC on the portal.

- 7) The Member Secretary shall communicate the Minutes and Action Taken Report of each meetings of CGRC for the information to the Director, Students' Development, University of Mumbai by an email on **cgrc@mu.ac.in**
- 8) The Member Secretary shall prepare Annual Report regarding working of the CGRC and submit it to the Director, Students' Development, University of Mumbai by an email on **cgrc@mu.ac.in**
- 9) The Member Secretary shall discharge such other duties and functions related to grievances of the students as the Chairperson and the Director, Students' Development assign to him from time to time.

D. Meetings of CGRC

- 1) The CGRC shall meet regularly as per the exigency in order to redress the grievances registered on portal within 15 days of its receiving. If there are no grievances, the CGRC shall meet once in every semester.
- 2) The Member Secretary may directed by the Chairperson to convene a meeting of the CGRC at the place, date and time to be fixed in consultation with him/her.
- 3) Every meeting of the CGRC shall be numbered serially.
- 4) The Notice of the meeting shall be issued by the Member Secretary well in advance, in consultation with the Chairperson and shall communicate to all members with its Agenda and necessary documents prior to the meeting through an email.
- 5) However, any non-receipt of notice by the members shall not invalidate the proceedings of the meeting.
- 6) In case of a meeting being called urgently the Notice and Agenda with necessary documents may be distributed to the members during the meeting. The procedure of any such meeting shall be such as the CGRC may determine.
- 7) In case the grievance is against any of the members of the CGRC, the concerned member shall abstain himself from the proceeding on such issue. However, the concerned student shall have choice to approach the (University Grievance Redressal Cell (UGRC) for the Redressal of his/her grievance.

E. Venue of the Meeting of CGRC

- 1) The Meeting of the CGRC shall be held in the premises of the College/Institution during the working days and working time of the College/Institution.
- 2) The Member Secretary shall communicate venue, date and time of meeting of CGRC to all members of CGRC and students who have registered their grievances prior to the meeting.

F. Quorum of the Meeting of CGRC

The Quorum for the meeting of CGRC shall be two, including Chairperson.

G. Decisions by Majority of the Meeting of CGRC

All matters of any meeting of the CGRC shall be decided by majority of the members present and voting and, in case of a tie, the person presiding shall have a second or casting vote.

H. Minutes

- 1) The draft Minutes of the meetings shall be prepared by the Member Secretary in consultation with the Chairperson and confirm it from all members within 7 days after the meeting.
- 2) The Minutes shall contain a record of the decisions taken and resolutions passed by the CGRC in the meeting and the discussions of the meeting shall not ordinarily form part of the Minutes.
- 3) The Member Secretary shall submit the confirmed minutes of the meeting of CGRC to the Director, Students' Development, University of Mumbai by an email on **cgrc@mu.ac.in**

I. Action Taken Report

- 1) After the confirmation of the minutes, the Member Secretary shall report to the CGRC the Action Taken Report on the resolutions or decisions or directions given in the previous meetings of the CGRC.
- 2) The Member Secretary shall submit Action Taken Report on the meeting of CGRC to Director, Students' Development, University of Mumbai by an email on cgrc@mu.ac.in

J. Attendance of Members

- 1) Member Secretary shall maintain the record of Attendance of each meeting of CGRC.
- 2) Every member shall sign the Attendance Sheet during every meeting.

K. Appearance before CGRC

The complainant student may appear in person. If he/she is incapable to attend / represent his/her grievances, then his/her representative (preferably parents) other than legal practitioner may be authorized to present his/her case in any proceedings before the CGRC.

L. Language of Proceedings of Meetings of CGRC

Preferably Marathi language may be used in the proceedings of meetings of CGRC. The complainant student can request for any other language to the CGRC.

M. Nature of Applications to be Entertained by the CGRC

The grievances or common grievances of students related to College / Institution only shall be considered by the CGRC.

N. Registration of Grievances on the Portal

- 1) Any student desiring redressal of his grievance/s may register his/her grievance/s online on the portal available on website of his/her College/Institution.
- 2) The student shall fill all the information required for registration and upload the supporting documents.
- 3) The grievances with insufficient/incomplete information shall not be entertained by CGRC.

O. Disposal of Applications

- 1) On receipt of an Applications of Grievances of Students, the Member Secretary shall scrutinize the applications in consultation with Chairperson of the CGRC and prepare the Agenda of Meeting.
- 2) Non-accepted applications shall be communicated to the student in writing by Member Secretary.
- 3) The Member Secretary shall communicate the date, time and venue of the Meeting to the students who have registered their grievances on the portal before the meeting with the help of Administrative Staff of the Department / Institution.
- 4) The Member Secretary may request the applicant student to supply further information as may be necessary and also discuss the grievance personally with the applicant.
- 5) The Member Secretary may request all the parties related to grievance to give clarification in writing with necessary documents and send it to all members through an email along with the Agenda.
- 6) The Member Secretary shall present each complaint before the CGRC as per the Agenda with all necessary documents given by the students during the meeting.
- 7) The CGRC shall redress all the grievances as per the Agenda by giving an opportunity of hearing to all the concerned parties and by following principles of natural justice.

- 8) The Member Secretary shall communicate a copy of Order/Decision/Resolution to all the students whose grievances were mentioned in the Agenda.

P. Non-Entertainment of Application

- 1) No applications for redressal of grievances shall be entertained, if the CGRC is satisfied that-
 - a. The applicant has knowingly made false statement or furnished false information as regards to place of residence, educational qualifications, etc.
 - b. In an application, there is no prima facie case for considering it.
 - c. The Application is frivolous or fictitious.
 - d. The matter is sub-judice in any court of law.
 - e. If there is gross delay.
 - f. Having regard to all the circumstances of the case, it is otherwise not reasonable to consider the application.
- 2) In case of any false or frivolous complaint, the CGRC may recommend appropriate action against the complainant student.

Q. Processing of Applications

- 1) The Member Secretary shall prepare requisite number of sets of all the applications received online/personally from the students and documents of other parties on which complaint has been made and send it to all members of CGRC prior to the meeting through an email and handover its hardcopies to all members of CGRC at the time of meeting.
- 2) The CGRC shall consider the case on the basis of the noting prepared by the Member Secretary.
- 3) The CGRC shall deal with the case on the basis of the Provisions of the Act, Rules, Regulations, Statutes, Ordinances, Circulars and Directions of the University and on the basis of natural justice, equity and good conscience.
- 4) The CGRC shall hear the all the concerned parties related to the complaint in person / individually / collectively whatever the requirement of the case by following principles of natural justice.
- 5) Efforts shall be made to settle the grievances amicably after hearing all parties.
- 6) Efforts shall be made to settle the grievances within 15 days of its receiving.

R. Consideration of Applications

- 1) Each member of the CGRC shall study the applications/cases sent to them in advance.
- 2) Applications shall be discussed in the Meeting and further line of action shall be decided.
- 3) The concerned student/s or any other person or teaching staff or administrative staff or non-teaching staff or official who is concerned with the grievances of the student/s may be called during the meeting of the CGRC whenever necessary and they may be heard in person.
- 4) If the CGRC finds it necessary it may refer any matter to an expert and obtain his / her opinion.
- 5) After following all the procedures enumerated under sub-rules R. (1) to (4) above, the CGRC may formulate its recommendations on the Application.

S. Recommendations for Final Action

- 1) The Member Secretary shall communicate a copy of Order/Decision/Resolution to all the students whose grievances were mentioned in the Agenda.
- 2) The Chairman and Member Secretary shall see the implementation of resolutions/decisions made during the meeting of CGRC on top priority basis.

- 3) The Member Secretary shall upload the Decisions/Resolutions/Minutes/Action Taken Report of CGRC on the portal.
- 4) If the CGRC comes to the conclusion that any of the employees/officials is involved in misconduct, they can recommend departmental enquiry against him/her.

T. Pursuing the Matter

- 1) The Chairman and Member Secretary shall keep in touch with the concerned sections/units/departments/cells and see that the decision is implemented immediately.
- 2) After the decision is finally implemented the same shall be incorporated in the Action Taken Report and submit it to all the members of CGRC at the next meeting.
- 3) The Member Secretary shall upload the Decisions/Resolutions/Minutes/Action Taken Report of CGRC on the portal.

U. Appeal on the Decisions

- 1) The student may prefer an appeal on the decision given by CGRC to University Grievance Redressal Cell (UGRC) within 30 days from the receipt of the decision of the CGRC.
- 2) In such case the student shall apply again on the portal available on the website of University of Mumbai, www.mu.ac.in within 30 days from the receipt of the decision of the CGRC.

V. Miscellaneous

a) Staff of the CGRC

The Principal/Head/Director shall assign one Administrative Staff (Junior Clerk) and Peon for working of CGRC.

b) Publicity

The Chairperson and Member Secretary of CGRC shall give due publicity to the functioning of the CGRC through various modes of publicity like, Website, Prospectus, Notices, Electronic Gadgets, etc. for the information of the Students, Teaching Staff, Administrative Staff and Non-Teaching Staff.

c) Powers to give Directions

The Director, Students' Development, University of Mumbai may from time to time, issue directions to the CGRC to carry out its purposes effectively and the CGRC shall be bound to carry out such directions.

W. Annual Report

The Member Secretary shall prepare Annual Report as per the format given below regarding working of the CGRC and submit it to the Director, Students' Development, University of Mumbai by an email on cgrc@mu.ac.in

1	Full Name of the Affiliated College / Recognized Institution	
2	Abbreviated Name of the Affiliated College / Recognized Institution	
3	Address of the College / Institution	
4	District	
5	Landline No. of the College / Institution	
6	Email of the College / Institution	

7	Name of the Principal / Head / Director	
8	Mobile No. of the Principal / Head / Director	
9	Landline No. of the Principal / Head / Director	
10	Email of the Principal / Head / Director	
11	Name of the Member Secretary	
12	Designation of the Member Secretary	
13	Mobile No. of the Member Secretary	
14	Landline No. of the Member Secretary (If any)	
15	Email of the Member Secretary	
16	No. of Applications Received on Portal	
17	No. of Scrutinized Applications	
18	No. of Applications Presented before the CGRC	
19	No. of Resolved Applications	
20	No. of Un-resolved Applications	
21	No. of Applications Referred to the Experts for an Opinion	
22	No. of Applications Sent to University Grievance Redressal Cell (UGRC)	
23	No. of Frivolous Applications	
24	No. of Pending Applications	
25	No. of the Meetings of CGRC Held	
26	No. of the Meetings Adjourned for Want of Quorum	
27	Average No. of Members of CGRC Present for the Meetings	
28	Total Annual Expenses of the Meetings, If Any, Incurred by the CGRC	
29	Any other Information	

Date:	Place:
-------	--------

Name and Signature of the
Member Secretary

Seal of the College /
Institution

Name and Signature of the
Chairperson with Seal



भारत का राजपत्र The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-11042023-245095
CG-DL-E-11042023-245095

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 233]
No. 233]

नई दिल्ली, मंगलवार, अप्रैल 11, 2023/चैत्र 21, 1945
NEW DELHI, TUESDAY, APRIL 11, 2023/CHAITRA 21, 1945

विश्वविद्यालय अनुदान आयोग
अधिसूचना

नई दिल्ली, 11 अप्रैल, 2023

विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (छात्रों की शिकायतों का निवारण) विनियम, 2023

F.1-13/2022(CPP-II).—विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम, 1956 (1956 का 3) की धारा 26 की उप-धारा (1) के खंड (छ) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (छात्रों की शिकायतों का निवारण) विनियम, 2019 के अधिक्रमण में, विश्वविद्यालय अनुदान आयोग एतद्वारा निम्नलिखित नियम बनाता है, नामतः:-

1. संक्षिप्त नाम, विनियोग और प्रारंभ:

- (क) इन विनियमों को विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (छात्रों की शिकायतों का निवारण) विनियम, 2023 कहा जाएगा।
- (ख) वे ऐसे सभी उच्चतर शिक्षा संस्थानों पर लागू होंगे, जिन्हें किसी केंद्रीय अधिनियम अथवा राज्य अधिनियम के तहत स्थापित या निगमित गया हो और विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम, 1956 की धारा 2 के खंड (च) के तहत मान्यता-प्राप्त सभी उच्चतर शिक्षा संस्थानों तथा ऐसे सभी सम विश्वविद्यालय संस्थानों पर लागू होंगे जिन्हें तत्संबंध की धारा 3 के तहत विश्वविद्यालय घोषित किया गया हो।

(ग) वे शासकीय राजपत्र में उनके प्रकाशन होने की तिथि से प्रभावी होंगे।

2. उद्देश्य:

किसी संस्थान में पहले से ही नामांकित छात्रों और साथ ही ऐसे संस्थानों में प्रवेश के इच्छुक छात्रोंकी कतिपय शिकायतों के निवारण के लिए अवसर प्रदान करना और उसके लिए एक तंत्र स्थापित करना।

3. परिभाषा:

(1) जब तक कि इन विनियमों केसंदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो -

- (क) "अधिनियम" का अभिप्राय विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम, 1956 (1956 का 3) से है;
- (ख) "पीडित छात्र" से अभिप्राय किसी ऐसे छात्र से है जिसे इन विनियमों के तहत परिभाषित शिकायतों के संबंध में किसी मामले अथवा तत्संबंधी किसी मामले में कोई शिकायत हो।
- (ग) "महाविद्यालय" से अभिप्राय अधिनियम की धारा 12ए की उपधारा (1) के खंड (ख) में इस प्रकार से परिभाषित किसी संस्थान से है।
- (घ) "आयोग" से अभिप्राय विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम, 1956 की धारा 4 के तहत स्थापित विश्वविद्यालय अनुदान आयोग से है।
- (ङ) "घोषित प्रवेश नीति" का अभिप्राय संस्थान द्वारा प्रस्तुत किए जा रहे किसी पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम में प्रवेश के लिए संस्थान की विवरणिका में प्रकाशित की गई किसी ऐसी नीति से है, जिसमें उसके अंतर्गत आने वाली प्रक्रियाएं भी शामिल हैं।
- (च) "शिकायत" का अभिप्राय, और इसमें निम्नवत् के संबंध में किसी पीडितछात्र द्वारा की गई शिकायत (शिकायतें) शामिल हैं, नामतः:
 - i. संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के अनुरूप निर्धारित की गई योग्यता के विपरीत प्रवेश दिया जाना;
 - ii. संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के तहत प्रक्रिया में अनियमितताएं;
 - iii. संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के अनुरूप प्रवेश देने से इंकार किया जाना;
 - iv. इन विनियमों के उपबंधों के अनुरूप, संस्थान द्वारा विवरणिका का प्रकाशन न किया जाना;
 - v. संस्थान द्वारा विवरणिका में ऐसी कोई जानकारी देना जोकि झूठी या भ्रामक होऔर तथ्यों पर आधारित न हो;
 - vi. किसी छात्र द्वारा ऐसे संस्थान में प्रवेश लेने के प्रयोजन से जमा किए गए किसी दस्तावेज जोकि उपाधि, डिप्लोमा या किसी अन्य पुरस्कार के रूप में हो,उसको अपने पास रख लेना या वापस करने से इंकार करना ताकि ऐसे किसी पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम के संबंध में छात्र को किसी शुल्क अथवा शुल्कों का भुगतान करने हेतु तैयार किया जा सके अथवा मजबूर किया जा सके जिसमें छात्र अध्ययन नहीं करना चाहता हो;
 - vii. संस्थान की घोषित प्रवेश नीति में निर्धारित राशि से अधिक धनराशि की मांग करना।
 - viii. छात्रों की विभिन्न श्रेणियों के लिए प्रवेश में सीटों के आरक्षण के संबंध में वर्तमान में लागू किसी कानून का संस्थान द्वारा उल्लंघन किया जाना;

- ix. ऐसे किसी संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के तहत अथवा आयोग द्वारा विहित किन्हीं शर्तों, यदि कोई हो तो, के तहत किसी भी छात्र हेतु ग्राह्य छात्रवृत्ति या वित्तीय सहायता का भुगतान नहीं किया जाना अथवा विलम्ब से भुगतान किया जाना;
 - x. संस्थान के शैक्षणिक कैलेंडर में अथवा आयोग द्वारा विहित ऐसे किसी कैलेंडर में विनिर्दिष्ट अनुसूची से इतर परीक्षाओं के आयोजन में अथवा परीक्षा के परिणामों की घोषणा में विलम्ब करना;
 - xi. विवरणिका में यथा उल्लिखित अथवा संस्थान द्वारा लागू किसी कानून के किसी उपबंध के तहत यथा अपेक्षित छात्रों की सुविधा प्रदान करने में संस्थान द्वारा विफल रहना;
 - xii. छात्रों के मूल्यांकन के लिए संस्थान द्वारा अपनाई गई गैर-पारदर्शी अथवा अनुचित पद्धतियां;
 - xiii. ऐसे किसी छात्र को शुल्क के प्रतिदाय में विलंब करना, अथवा इंकार करना जो कि विवरणिका में उल्लिखित समय के भीतर, बशर्ते यह समय-समय पर आयोग द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अधीन हो, नामांकन वापस लेता है;
 - xiv. अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, अन्य पिछड़ा वर्ग, महिला, अल्पसंख्यक अथवा दिव्यांग श्रेणियों के छात्रों से कथित भेदभाव की शिकायत;
 - xv. प्रवेश दिए जाने के समय जैसा भरोसा दिलाया गया था अथवा प्रदान किया जाना अपेक्षित था के अनुरूप गुणवत्तापूर्ण शिक्षा प्रदान नहीं किया जाना;
 - xvi. छात्र के उत्पीड़न के अन्य मामलों के अलावा जिन पर वर्तमान में लागू किसी कानून के दंडात्मक उपबंधों के तहत कार्रवाई की जानी हो, छात्र का उत्पीड़न किया जाना अथवा उसे निशाना बनाया जाना।
 - xvii. संस्थान के कानूनों, अध्यादेशों, नियमों, विनियमों, या दिशा-निर्देशों के विपरीत कोई कार्रवाई किया जाना अथवा शुरू किया जाना; तथा
 - xviii. आयोग और/अथवा संबंधित नियामक निकाय द्वारा बनाए गए/जारी किए गए नियमों और/या दिशा-निर्देशों के विपरीत कोई भी कार्रवाई किया जाना अथवा शुरू किया जाना।
- (छ) "संस्थान" से तात्पर्य विश्वविद्यालय से है जो विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम की धारा 2 की उप-धारा (एफ) में परिभाषित है, एक संस्थान जिसे अधिनियम 3 के तहत विश्वविद्यालय माना गया है और विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम 1956 की धारा 12ए (1) (बी) में परिभाषित एक महाविद्यालय से है।
- (ज) "लोकपाल" का अभिप्राय इन विनियमों के तहत नियुक्त लोकपाल से है।
- (झ) "विवरणिका" का अभिप्राय और इसमें ऐसा कोई प्रकाशन शामिल है, चाहे वह मुद्रित स्वरूप में अथवा अन्यथा हो, जिसे जनसाधारण (जिसमें ऐसे संस्थान में प्रवेश पाने के इच्छुकों सहित) को एक संस्था से संबंधित निष्पक्ष और पारदर्शी जानकारी प्रदान करने के लिए ऐसे संस्थान अथवा किसी प्राधिकरण अथवा ऐसे संस्थान द्वारा ऐसा करने के लिए प्राधिकृत किए गए किसी व्यक्ति द्वारा जारी किया गया हो;
- (ञ) "छात्र" से अभिप्राय किसी ऐसे संस्थान जिसमें यह विनियम लागू होते हैं, में किसी भी माध्यम से अर्थात् औपचारिक/मुक्त और दूरस्थ शिक्षा (ओडीएल)/ऑनलाइन से नामांकित किसी व्यक्ति अथवा नामांकित होने के लिए प्रवेश प्राप्ति के इच्छुक से हैं;

- (ट) "छात्र शिकायत निवारण समिति (एसजीआरसी)" का अभिप्राय एक संस्थान के स्तर पर इन विनियमों के तहत गठित एक समिति से है; तथा
- (ठ) "विश्वविद्यालय" से अभिप्राय अधिनियम की धारा 2 की खंड (च) में यथा परिभाषित किसी विश्वविद्यालय से है अथवा जहां संदर्भ के अनुसार, तत्संबंध की धारा 3 के तहत इस प्रकार घोषित कोई सम विश्वविद्यालय संस्थान से है।

(2) इन विनियमों में प्रयुक्त और परिभाषित नहीं किए गए लेकिन विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम, 1956 में परिभाषित शब्दों और अभिव्यक्तियों के वही अर्थ होंगे जो क्रमशः अधिनियम में उनके लिए निर्धारित किए गए हैं।

4. विवरणिका का अनिवार्य प्रकाशन, इसकी विषयवस्तु तथा मूल्य निर्धारण

- (1) प्रत्येक संस्थान, अपने पाठ्यक्रम या अध्ययन के किसी भी कार्यक्रम में प्रवेश आरंभ करने की तिथि से कम से कम साठ दिन की समाप्ति से पूर्व अपनी वेबसाइट पर एक विवरणिका प्रकाशित और/अथवा अपलोड करेगा, जिसमें इस तरह के संस्थान में प्रवेश लेने के इच्छुक व्यक्तियों और आम जनता की जानकारी के लिए निम्नवत् जानकारी अंतर्विष्ट होगी, यथा;
- (क) प्रत्येक पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन के कार्यक्रम के लिए, शिक्षण के घंटों, व्यावहारिक सत्रों और अन्य कार्य के साथ-साथ अध्ययन के कार्यक्रमों और पाठ्यक्रमों की सूची सहित उपयुक्त सांविधिक प्राधिकरण अथवा संस्थान, जैसा भी मामला हो, द्वारा विनिर्दिष्ट पाठ्यक्रम की व्यापक रूपरेखा;
- (ख) जिस शिक्षा वर्ष हेतु प्रवेश दिए जाने का प्रस्ताव हो, उसके प्रत्येक पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन के कार्यक्रम के संबंध में उपयुक्त सांविधिक प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित सीटों की संख्या;
- (ग) संस्थान द्वारा विनिर्दिष्ट किसी विशेष पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन कार्यक्रम में छात्र के रूप में प्रवेश के लिए व्यक्तियों की न्यूनतम और अधिकतम आयु सीमा सहित शैक्षिक योग्यता और पात्रता की शर्तें;
- (घ) इस प्रकार के प्रवेश के लिए आवेदन करने वाले योग्य उम्मीदवारों के चयन की प्रक्रिया, जिसमें प्रत्येक पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन कार्यक्रम में प्रवेश के लिए ऐसे अभ्यर्थियों के चयन के लिए परीक्षा या इम्तहान के विवरण के संबंध में सभी संगत जानकारी और प्रवेश परीक्षा के लिए निर्धारित शुल्क की राशि शामिल है;
- (ङ) किसी पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम में अध्ययन करने के लिए ऐसे संस्थान में भर्ती किए गए छात्रों द्वारा देय शुल्क, जमा राशियों और अन्य प्रभारों के प्रत्येक घटक और ऐसे भुगतानों की अन्य निबंधन और शर्तें;
- (च) शास्ति लगाए जाने और संग्रहण किए जाने हेतु नियम/विनियम, विनिर्दिष्ट शीर्ष अथवा श्रेणियां, लगाए जाने वाली शास्ति की न्यूनतम और अधिकतम राशि;
- (छ) ऐसे संस्थानों में दाखिला लेने वाले छात्रों द्वारा यदि पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम के पूरा होने से पहले अथवा के बाद दाखिला छोड़ दिया जाता है तो छात्रोंको प्रतिदाय किए जाने वाले शिक्षण शुल्क और अन्य प्रभारों का प्रतिशत तथा समय सीमा जिसके भीतर तथा पद्धति जिससे छात्रोंको ऐसा प्रतिदाय किया जाएगा;
- (ज) उनकी शैक्षिक योग्यता शिक्षण संकाय का विवरण, उनकी नियुक्ति का स्वरूप (नियमित/अभ्यागत/अतिथि) और उसके प्रत्येक सदस्य के शिक्षण अनुभव के साथ;
- (झ) भौतिक और शैक्षणिक बुनियादी ढांचे और छात्रावास तथा इसके शुल्क, पुस्तकालय, चिकित्सालय अथवा उद्योग, जहां छात्रोंको व्यावहारिक प्रशिक्षण दिया जाना हो, सहित अन्य सुविधाओं के संबंध में जानकारी और विशेषरूप से छात्रों द्वारा संस्थान में प्रवेश प्राप्त करने पर प्राप्त होने वाली सुविधाओं का ब्यौरा अंतर्विष्ट हो;

- (ज) संस्थान के परिसर के भीतर अथवा बाहर छात्रों द्वारा अनुशासन बनाए रखने के संबंध में सभी संगत निदेश और विशेषरूप से किसी छात्र अथवा छात्रों की रैगिंग निषिद्ध करने संबंधी ऐसे अनुशासन को बनाए रखने और उनका उल्लंघन किए जाने के परिणामों और संगत सांविधिक विनियामक प्राधिकरण द्वारा इस संबंध में तैयार किए गए किसी विनियम के उपबंधों का उल्लंघन किए जाने के परिणामों का ब्योरा अंतर्विष्ट होगा; तथा
- (ट) आयोग द्वारा यथा विनिर्दिष्ट कोई अन्य जानकारी:
बशर्ते प्रत्येक संस्थान इस विनियम के खंड (क) से (ट) में उल्लिखित जानकारी को अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित/अपलोड करेगा और विभिन्न समाचार-पत्रों और अन्य मीडिया के माध्यम से प्रमुखता से प्रदर्शित करते हुए विज्ञापनों के माध्यम से इच्छुक छात्रों और आम जनता का ध्यान वेबसाइट पर इस तरह के प्रकाशन की ओर दिलाया जाएगा।
2. प्रत्येक संस्थान अपनी विवरणिका की प्रत्येक मुद्रित प्रति का मूल्य निर्धारित करेगा, जोकि विवरणिका के प्रकाशन और वितरण की उचित लागत से अधिक नहीं होगी और विवरणिका के प्रकाशन, वितरण या बिक्री से कोई लाभ अर्जित नहीं किया जायेगा।

5. छात्र शिकायत निवारण समितियां (एसजीआरसी)

- (i) संस्थान से संबंधित किसी पीड़ित छात्र की किसी भी शिकायत छात्र शिकायत निवारण समिति (एसजीआरसी) के अध्यक्ष को संबोधित की जाएगी।
- (ii) प्रत्येक संस्थान छात्रों की शिकायतों पर विचार करने के लिए निम्नलिखित संरचना के साथ उतनी संख्या में छात्रों की शिकायत निवारण समितियों (एसजीआरसी) का गठन करेगा, जितने कि आवश्यकता हो सकती है, नमतः
- क) एक प्रोफेसर – अध्यक्ष
- ख) संस्थान के चार प्रोफेसर/वरिष्ठ संकाय सदस्य- सदस्य के रूप में।
- ग) शैक्षिक योग्यता/खेल-कूद में उत्कृष्टता/सह-पाठ्यचर्या गतिविधियों में प्रदर्शन के आधार पर नामित किए जाने वाले छात्रों में से एक प्रतिनिधि- विशेष आमंत्रित।
- घ) अध्यक्ष अथवा कम से कम एक सदस्य का महिला होना चाहिए तथा कम से कम एक सदस्य अथवा अध्यक्ष अनुसूचित जाति/अनुसूचित जनजाति/अन्य पिछड़ा वर्ग से होना चाहिए।
- ङ) अध्यक्ष और सदस्यों का कार्यकाल दो वर्ष की अवधि के लिए होगा।
- च) विशेष आमंत्रित सदस्य का कार्यकाल एक वर्ष का होगा।
- छ) बैठक के लिए गणपूर्ति अध्यक्ष सहित लेकिन विशेष आमंत्रित व्यक्ति को छोड़ कर तीन का होगा।
- ज) एसजीआरसी अपने समक्ष आने वाली शिकायतों पर विचार करते हुए नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करेगा।
- झ) एसजीआरसी अपनी रिपोर्ट सिफारिशों के साथ, यदि कोई हो, संबंधित संस्था के सक्षम प्राधिकारी को भेजेगा और उसकी एक प्रति पीड़ित छात्र को, अधिमानतः शिकायत प्राप्त होने की तारीख से 15 कार्य दिवसों की अवधि के अंदर भेजेगा।
- ञ) छात्रों की शिकायत निवारण समिति के निर्णय से पीड़ित कोई भी छात्र इस प्रकार के निर्णय की प्राप्ति की तारीख से पंद्रह दिनों की अवधि के भीतर लोकपाल के समक्ष अपील कर सकता है।

6. लोकपाल की नियुक्ति, सेवाकाल, पद से हटाया जाना और सेवा की शर्तें:

- (i) प्रत्येक विश्वविद्यालय इन विनियमों के तहत विश्वविद्यालय के छात्रों और महाविद्यालय / विश्वविद्यालय से जुड़े संस्थानों के छात्रों की शिकायतों के समाधान के लिए लोकपाल की नियुक्ति करेगा।

- (ii) एसजीआरसी के निर्णयों के विरुद्ध की गई अपीलों को सुनने और उन पर निर्णय लेने के लिए लोकपाल के रूप में नामित एक या अधिक अंशकालिक पदाधिकारी होंगे।
- (iii) लोकपाल सेवानिवृत्त कुलपति या सेवानिवृत्त प्रोफेसर (जिन्होंने अधिष्ठाता (डीन)/विभाग प्रमुख के रूप में काम किया हो) होंगे और उनके पास राज्य/केंद्रीय विश्वविद्यालयों/राष्ट्रीय महत्व के संस्थानों/सम विश्वविद्यालयों या पूर्व जिले में न्यायाधीश के रूप में 10 वर्ष का अनुभव रहा हो।
- (iv) लोकपालनियुक्ति के समय, नियुक्ति से पहले एक वर्ष के दौरानया लोकपाल के रूप में अपने कार्यकाल के दौरान, संस्थान के साथ हितों के टकराव में नहीं होंगे जहाँ उनके व्यक्तिगत संबंध, पेशेवर संबद्धता या वित्तीय हित समझौता कर सकते हैं या उचित रूप से संस्थान के प्रति निर्णय की स्वतंत्रता से समझौता करने के लिए प्रतीत हो सकते हैं।
- (v) लोकपाल को पद ग्रहण करने की तिथि सेतीन वर्ष की अवधि के लिए अथवा 70 वर्ष की आयु प्राप्त करने तक, इनमें से जो भी पहले हो, के लिए नियुक्त किया जाएगाऔर एक और कार्यकाल के लिए पुनर्नियुक्ति के लिए पात्र होगा।
- (vi) सुनवाई का संचालन करने के लिएलोकपाल को संबंधित विश्वविद्यालय द्वारा निर्धारित नियमों के अनुसार प्रति दिनप्रति बैठक के अधार पर शुल्क का भुगतान किया जाएगा और इसके अतिरिक्त, वे यात्रा पर किए गए व्यय की प्रतिपूर्ति के लिए पात्र होंगे।
- (vii) कदाचार या दुर्व्यवहार के सिद्ध आरोपों पर विश्वविद्यालय लोकपाल को पद से हटा सकता है।
- (viii) लोकपाल को हटाने का कोई भी आदेश तब तक नहीं दिया जाएगा जब तक कि इस संबंध में किसी ऐसे व्यक्ति द्वारा जांच नहीं कर ली जाती है, जो उच्च न्यायालय के सेवानिवृत्त न्यायाधीश के पद से नीचे के पद का व्यक्ति ना हो, और जिसमें लोकपाल को सुनवाई का उचित अवसर दिया गया हो।

7. लोकपाल के कार्यकरण:

- (i) लोकपाल, छात्र द्वारा इन विनियमों के तहत उपबंधित सभी विकल्पों को अपनाने के पश्चात् ही पीडितछात्र की अपील की सुनवाई करेंगे।
- (ii) यद्यपि, परीक्षा के संचालन में अथवा मूल्यांकन की प्रक्रिया में गड़बड़ी के मुद्दों को लोकपाल को संदर्भित किया जा सकता है, तथापि, लोकपाल द्वारा उत्तर पुस्तिकाओं के पुर्नमूल्यांकन अथवा अंको को पुनः योग करने हेतु कोई अपील अथवा आवेदन पर लोकपाल द्वारा सुनवाई नहीं की जाएगी, जब तक कि भेदभाव की किसी विशिष्ट घटना के परिणामों को प्रभावित करने वाली किसी विशिष्ट अनियमितता को इंगित नहीं किया जाता है।
- (iii) लोकपाल, कथित रूप से किए गए भेदभाव की शिकायतों की सुनवाई करने के लिएन्याय मित्र के रूप में किसी भी व्यक्ति की सहायता प्राप्त कर सकता है।
- (iv) लोकपाल पीडितछात्र (छात्रों)से अपील प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान करनेके लिए सभी प्रयास करेंगे।

8. लोकपाल तथा छात्र शिकायत निवारण समितियों द्वारा शिकायतों के निवारण हेतु प्रक्रिया

- (i) प्रत्येक संस्थान,इस अधिसूचना के जारी होने की तिथि से तीन माह की अवधि के भीतर एक ऑनलाइनपोर्टल तैयार करेगा, जहां कोई भी पीडितछात्र अपनी शिकायत के निवारण के लिए आवेदन कर सकता है।

- (ii) ऑनलाइन शिकायत प्राप्त होने पर संस्थान, ऑनलाइन शिकायत की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर अपनी टिप्पणियों सहित शिकायत को उपर्युक्त छात्र शिकायत निवारण समिति को भेजेगा।
- (iii) छात्र शिकायत समिति, जैसा भी मामला हो, शिकायत की सुनवाई के लिए एक तिथि निर्धारित करेगी जिसकी जानकारी संस्थान और पीड़ित छात्र को दी जाएगी।
- (iv) पीड़ित छात्र या तो व्यक्तिगत रूप से पेश हो सकता है अथवा अपना पक्ष रखने के लिए अपने किसी प्रतिनिधि को अधिकृत कर सकता है।
- (v) छात्र शिकायत निवारण समिति द्वारा समाधान नहीं की गई शिकायतों को इन विनियमों में उपबंधित समयवधि के भीतर लोकपाल को भेजा जाएगा।
- (vi) संस्थान, शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु लोकपाल अथवा छात्र शिकायत निवारण समिति (समितियों), जैसा भी मामला हो, का सहयोग करेंगे।
- (vii) लोकपाल, संबंधित पक्षों को सुनवाई का उचित अवसर देने के बाद, कार्यवाही के समापन पर, तत्संबंधी कारणों के साथ, इस प्रकार का आदेश पारित करेगा, जैसा कि शिकायत के निवारण के लिए उपयुक्त समझा जा सकता है और ऐसी राहत प्रदान कर सकता है जो पीड़ित छात्र के लिए उपयुक्त हो सकती है।
- (viii) संस्थान के साथ ही साथ पीड़ित छात्र को लोकपाल के हस्ताक्षर के तहत जारी की गई आदेश की प्रतियां उपलब्ध कराई जाएंगी।
- (ix) संस्थान, लोकपाल की सिफारिशों का अनुपालन करेगा।
- (x) जहां शिकायत झूठी या तुच्छ पाई जाती है उस स्थिति में लोकपाल शिकायतकर्ता के विरुद्ध उपर्युक्त कार्रवाई किए जाने की सिफारिश कर सकता है।

9. लोकपाल और छात्र शिकायत निवारण समितियों के संबंध में जानकारी:

संस्थान अपनी वेबसाइट और अपनी विवरणिका में स्पष्ट रूप से इसके क्षेत्राधिकार में आने वाली छात्र शिकायत निवारण समिति(समितियों) तथा अपील किए जाने के प्रयोजनार्थ लोकपाल के संबंध में सभी संगत जानकारियां उपलब्ध कराएगा।

10. अनुपालन नहीं किए जाने के परिणाम

आयोग, किसी भी संस्थान के संबंध में, जो जानबूझकर इन विनियमों का उल्लंघन करते हैं अथवा बार-बार लोकपाल या छात्र शिकायत निवारण समितियों की सिफारिश का पालन करने में विफल रहते हैं, जैसा भी मामला हो, जब तक संस्थान आयोग की संतुष्टि तक इन विनियमों का अनुपालन नहीं करता है, तब तक संस्थान के विरुद्ध निम्नवत् एक या एक से अधिक कार्यवाहियां की जा सकती हैं,

- क) अधिनियम की धारा 12बी के तहत अनुदान प्राप्त करने के लिए उपयुक्तता की घोषणा को वापस लेना;
- ख) संस्थान को आवंटित किसी अनुदान को रोका जा सकता है;
- ग) आयोग के किसी भी सामान्य अथवा विशेष सहायता कार्यक्रम के तहत किसी भी सहायता को प्राप्त करने हेतु विचार किए जाने के लिए संस्थान को अयोग्य घोषित करना;
- घ) संस्थान को एक निर्दिष्ट अवधि के लिए ऑनलाइन/मुक्त ओर दूरस्थ शिक्षा माध्यम से पाठ्यक्रम की पेशकश करने के लिए अयोग्य घोषित करना;
- ङ) ऑनलाइन/ मुक्त ओर दूरस्थ शिक्षा माध्यम से पाठ्यक्रमों की पेशकश करने की स्वीकृति को वापस लेना/रोकना/निलंबित करना;

- च) उपयुक्त मीडिया में प्रमुखता से प्रदर्शित कर और आयोग की वेबसाइट पर पोस्ट कर प्रवेश हेतु संभावित अभ्यर्थियों सहित जनसाधारण को सूचित करना तथा इस बाबत घोषणा करना कि संस्थान में शिकायतों के निवारण के लिए न्यूनतम मानक मौजूद नहीं हैं;
- छ) महाविद्यालय के मामले में, संबद्धता को वापस लेने के लिए संबद्ध विश्वविद्यालय को सिफारिश करना;
- ज) सम विश्वविद्यालय संस्थान के मामले में ऐसी कार्रवाई करना, जो आवश्यक, उचित एवं उपयुक्त हो;
- झ) सम विश्वविद्यालय संस्थान के मामले में सम विश्वविद्यालय संस्थान के रूप में घोषणा को वापस लिए जाने के लिए, यदि आवश्यक हो तो, केंद्र सरकार को सिफारिश करना;
- ञ) राज्य अधिनियम के अंतर्गत स्थापित अथवा निर्गमित विश्वविद्यालय के मामले में राज्य सरकार को आवश्यक एवं उचित कार्रवाई करने की सिफारिश करना;
- ट) गैर अनुपालना के लिए संस्थान के प्रति ऐसी कार्रवाई करना जो आवश्यक एवं उपयुक्त समझी जाए।

बशर्ते इन विनियमों के अंतर्गत आयोग की ओर से कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी, जब तक कि संस्थान को अपनी स्थिति को स्पष्ट करने एवं उसके पक्ष को सुने जाने का अवसर नहीं दिया गया हो।

11. इन विनियमों में उल्लिखित कोई भी शर्त, विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (छात्रोंकी शिकायत निवारण) विनियम, 2019 के प्रावधानोंके अंतर्गत नियुक्त किसी पदधारी लोकपाल के कार्यकाल की अवधि के दौरान उसके पद पर बने रहने को प्रतिकूल रूप से प्रभावित नहीं करेगी; कार्यकाल समाप्त होने के पश्चात् लोकपाल की नियुक्ति विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (छात्रों की शिकायतों का निवारण) के विनियम, 2023 के अनुरूप की जाएगी।

प्रा. मनिष र. जोशी, सचिव

[विज्ञापन-III/4/असा./13/2023-24]

UNIVERSITY GRANTS COMMISSION

NOTIFICATION

New Delhi, the 11th April, 2023

University Grants Commission (Redressal of Grievances of Students) Regulations, 2023

F.1-13/2022 (CPP-II).— In exercise of the powers conferred under clause (g) of sub-section (1) of Section 26 of the University Grants Commission Act, 1956 (3 of 1956), and in supersession of the University Grants Commission (Redress of Grievances of Students) Regulations, 2019, the University Grants Commission hereby makes the following regulations, namely -

1. SHORT TITLE, APPLICATION, AND COMMENCEMENT:

- (a) These regulations shall be called as the University Grants Commission (Redressal of Grievances of Students) Regulations, 2023.
- (b) They shall apply to all higher education institutions, whether established or incorporated by or under a Central Act or a State Act, and every institution recognized by the University Grants Commission under clause (f) of Section 2 of the University Grants Commission Act, 1956 and to all institutions deemed to be a University declared as such under Section 3 therein and to all higher education institutions affiliated to a University.
- (c) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. OBJECTIVE

To provide opportunities for redressal of certain grievances of students already enrolled in any institution, as well as those seeking admission to such institutions, and a mechanism thereto.

3. DEFINITION:

(1) In these regulations, unless the context otherwise requires-

- (a) “Act” means the University Grants Commission Act, 1956 (3 of 1956);
- (b) “aggrieved student” means a student, who has any complaint in the matters relating to or connected with the grievances defined under these regulations.
- (c) “college” means any institution, so defined in clause (b) of sub-section (1) of section 12A of the Act.
- (d) “Commission” means the University Grants Commission established under section 4 of the UGC Act, 1956.
- (e) “declared admission policy” means such policy, including the process there under, for admission to a course or program of study as may be offered by the institution by publication in the prospectus of the institution.
- (f) “grievance” means, and includes, complaint(s) made by an aggrieved student in respect of the following, namely:
 - i. admission contrary to merit determined in accordance with the declared admission policy of the institution;
 - ii. irregularity in the process under the declared admission policy of the institution;
 - iii. refusal to admit in accordance with the declared admission policy of the institution;
 - iv. non-publication of a prospectus by the institution, in accordance with the provisions of these regulations;
 - v. publication by the institution of any information in the prospectus, which is false or misleading, and not based on facts;
 - vi. withholding of, or refusal to return, any document in the form of certificates of degree, diploma or any other award or other document deposited by a student for the purpose of seeking admission in such institution, with a view to induce or compel such student to pay any fee or fees in respect of any course or program of study which such student does not intend to pursue;
 - vii. demand of money in excess of that specified to be charged in the declared admission policy of the institution;
 - viii. violation, by the institution, of any law for the time being in force in regard to reservation of seats in admission to different category of students;
 - ix. non-payment or delay in payment of scholarships or financial aid admissible to any student under the declared admission policy of such institution, or under the conditions, if any, prescribed by the Commission;
 - x. delay by the institution in the conduct of examinations, or declaration of results, beyond the schedule specified in the academic calendar of the institution, or in such calendar prescribed by the Commission;
 - xi. failure by the institution to provide student amenities as set out in the prospectus, or is required to be extended by the institution under any provisions of law for the time being in force;
 - xii. non-transparent or unfair practices adopted by the institution for the evaluation of students;
 - xiii. delay in, or denial of, the refund of fees due to a student who withdraws admission within the time mentioned in the prospectus, subject to guidelines, if any, issued by the Commission, from time to time;
 - xiv. complaints of alleged discrimination of students from the Scheduled Castes, the Scheduled Tribes, Other Backward Classes, Women, Minorities or persons with disabilities categories;
 - xv. denial of quality education as promised at the time of admission or required to be provided;
 - xvi. harassment or victimization of a student, other than cases of harassment, which are to be proceeded against under the penal provisions of any law for the time being in force;
 - xvii. any action initiated/taken contrary to the statutes, ordinances, rules, regulations, or guidelines of the institution; and
 - xviii. any action initiated/taken contrary to the regulations and/or guidelines made/issued by the Commission and/or the regulatory body concerned.

- (g) “Institution” means a university as defined in sub-section (f) of Section 2 of the UGC Act, an institution declared as institution deemed to be university under Section 3 of the Act, and a college as defined under section 12A (1) (b) of the University Grants Commission Act, 1956.
- (h) “Ombudsperson” means the Ombudsperson appointed under these regulations;
- (i) “Prospectus” means and includes any publication, whether in print or otherwise, issued for providing fair and transparent information, relating to an institution, to the general public (including to those seeking admission in such institution) by such institution or any authority or person authorized by such institution to do so;
- (j) “Student” means a person enrolled, or seeking admission to be enrolled, in any institution, to which these regulations apply, through any mode i.e., Formal / Open and Distance Learning (ODL) / Online;
- (k) “Students’ Grievance Redressal Committee (SGRC)” means a committee constituted under these regulations, at the level of an institution; and
- (l) “University” means a University so defined in clause (f) of section 2 of the Act or, where the context may be, an institution deemed to be University declared as such under Section 3 thereof.
- (2) Words and expressions used and not defined in these regulations but defined in the University Grants Commission Act, 1956 shall have the same meanings as respectively assigned to them in the Act.

4. MANDATORY PUBLICATION OF PROSPECTUS, ITS CONTENTS, AND PRICING:

- (1) Every institution, shall publish and/or upload on its website, before expiry of at least sixty days prior to the date of the commencement of the admission to any of its courses or programs of study, a prospectus containing the following for the information of persons intending to seek admission to such institution and the general public, namely:
- the list of programs of study and courses offered along with the broad outlines of the syllabus specified by the appropriate statutory authority or by the institution, as the case may be, for every course or program of study, including teaching hours, practical sessions and other assignments;
 - the number of seats approved by the appropriate statutory authority in respect of each course or program of study for the academic year for which admission is proposed to be made;
 - the conditions of educational qualifications and eligibility including the minimum and maximum age limit of persons for admission as a student in a particular course or program of study, specified by the institution;
 - the process of selection of eligible candidates applying for such admission, including all relevant information in regard to the details of test or examination for selecting such candidates for admission to each course or program of study and the amount of fee prescribed for the admission test;
 - each component of the fee, deposits and other charges payable by the students admitted to such institution for pursuing a course or program of study, and the other terms and conditions of such payment;
 - rules/regulations for imposition and collection of any fines in specified heads or categories, minimum and maximum fines may be imposed;
 - the percentage of tuition fee and other charges refundable to a student admitted in such institution in case such student withdraws from such institution before or after completion of course or program of study and the time within and the manner in which such refund shall be made to that student;
 - details of the teaching faculty, including their educational qualifications, along with their type of appointment (Regular/visiting/guest) and teaching experience of every member thereof;
 - information with regard to physical and academic infrastructure and other facilities including hostel accommodation and its fee, library, hospital, or industry wherein the practical training is to be imparted to the students and in particular the amenities accessible by students on being admitted to the institution;
 - all relevant instructions in regard to maintaining the discipline by students within or outside the campus of the institution, and, in particular such discipline relating to the prohibition of ragging of any student or students and the consequences thereof and for violating the provisions of any regulation in this behalf made by the relevant statutory regulatory authority; and
 - Any other information as may be specified by the Commission.

Provided that an institution shall publish/upload information referred to in clauses (a) to (k) of this regulation, on its website, and the attention of prospective students and the general public shall be drawn to such publication being on the website through advertisements displayed prominently indifferent newspapers and through other media.

- (2) Every institution shall fix the price of each printed copy of the prospectus, being not more than the reasonable cost of its publication and distribution and no profit be made out of the publication, distribution, or sale of prospectus.

5. STUDENT GRIEVANCE REDRESSAL COMMITTEES (SGRC):

- (i) A complaint from an aggrieved student relating to the institution shall be addressed to the Chairperson, Students' Grievance Redressal Committee (SGRC).
- (ii) Every Institution shall constitute such number of Students' Grievance Redressal Committees (SGRC), as may be required to consider grievances of the students, with the following composition, namely:
 - a) A Professor - Chairperson
 - b) Four Professors/Senior Faculty Members of the Institution as Members.
 - c) A representative from among students to be nominated on academic merit/excellence in sports/performance in co-curricular activities-Special Invitee.
- (iii) Atleast one member or the Chairperson shall be a woman and atleast one member or the Chairperson shall be from SC/ST/OBC category.
- (iv) The term of the chairperson and members shall be for a period of two years.
- (v) The term of the special invitee shall be one year.
- (vi) The quorum for the meeting including the Chairperson, but excluding the special invitee, shall be three.
- (vii) In considering the grievances before it, the SGRC shall follow principles of natural justice.
- (viii) The SGRC shall send its report with recommendations, if any, to the competent authority of the institution concerned and a copy thereof to the aggrieved student, preferably within a period of 15 working days from the date of receipt of the complaint.
- (ix) Any student aggrieved by the decision of the Students' Grievance Redressal Committee may prefer an appeal to the Ombudsperson, within a period of fifteen days from the date of receipt of such decision.

6. APPOINTMENT, TENURE, REMOVAL AND CONDITIONS OF SERVICES OF OMBUDSPERSON:

- (i) Each University shall appoint Ombudsperson for redressal of grievances of students of the university and colleges/institutions affiliated with the university under these regulations.
- (ii) There shall be one or more part-time functionaries designated as Ombudspersons to hear, and decide on, appeals preferred against the decisions of the SGRCs.
- (iii) The Ombudsperson shall be a retired Vice-Chancellor or a retired Professor (who has worked as Dean/HOD) and has 10 years' experience as a Professor at State/Central Universities/Institutions of National Importance/Deemed to be Universities or a former District Judge.
- (iv) The Ombudsperson shall not, at the time of appointment, during one year before appointment, or in the course of his/her tenure as Ombudsperson, be in conflict of interest with the Institution where his/her personal relationship, professional affiliations or financial interest may compromise or reasonably appear to compromise, the independence of judgment towards the Institution.
- (v) The Ombudsperson shall be appointed for a period of three years or until he/she attains the age of 70 years, whichever is earlier, from the date of assuming office, and shall be eligible for reappointment for another one term.
- (vi) For conducting the hearings, the Ombudsperson shall be paid a sitting fee, per diem, in accordance with the norms fixed by the respective university and shall, in addition, be eligible for reimbursement of the expenditure incurred on conveyance.
- (vii) The University may remove the Ombudsperson from office, on charges of proven misconduct or misbehaviour.
- (viii) No order of removal of Ombudsperson shall be made except after an inquiry made in this regard by a person, not below the rank of a retired judge of the High Court in which a reasonable opportunity of being heard is given to the Ombudsperson.

7. FUNCTIONS OF OMBUDSPERSON:

- (i) The Ombudsperson shall hear appeals from an aggrieved student, only after the student has availed all other remedies provided under these regulations.

- (ii) While issues of malpractices in the conduct of examination or in the process of evaluation may be referred to the Ombudsperson, no appeal or application for revaluation or re-totalling of answer sheets from an examination, shall be entertained by the Ombudsperson unless specific irregularity materially affecting the outcome or specific instance of discrimination is indicated.
- (iii) The Ombudsperson may avail assistance of any person, as amicus curiae, for hearing complaints of alleged discrimination.
- (iv) The Ombudsperson shall make all efforts to resolve the grievances within a period of 30 days of receiving the appeal from the aggrieved student(s).

8. PROCEDURE FOR REDRESSAL OF GRIEVANCES BY OMBUDSPERSONS AND STUDENT GRIEVANCE REDRESSAL COMMITTEES:

- (i) Each institution shall, within a period of three months from the date of issue of this notification, have an online portal where any aggrieved student may submit an application seeking redressal of grievance.
- (ii) On receipt of an online complaint, the institution shall refer the complaint to the appropriate Students' Grievance Redressal Committee, along with its comments within 15 days of receipt of complaint on the online portal.
- (iii) The Students' Grievance Redressal Committee, as the case may be, shall fix a date for hearing the complaint which shall be communicated to the institution and the aggrieved student.
- (iv) An aggrieved student may appear either in person or authorize a representative to present the case.
- (v) Grievances not resolved by the Students' Grievance Redressal Committee within the time period provided in these regulations may be referred to the Ombudsperson by the university.
- (vi) Institutions shall extend co-operation to the Ombudsperson or the Student Grievance Redressal Committee(s), in early redressal of grievances.
- (vii) The Ombudsperson shall, after giving reasonable opportunities of being heard to the parties concerned, on the conclusion of proceedings, pass such order, with reasons thereof, as may be deemed fit to redress the grievance and provide such relief as may be appropriate to the aggrieved student
- (viii) The institution, as well as the aggrieved student, shall be provided with copies of the order under the signature of the Ombudsperson.
- (ix) The institution shall comply with the recommendations of the Ombudsperson.
- (x) The Ombudsperson may recommend appropriate action against the complainant, where a complaint is found to be false or frivolous.

9. INFORMATION REGARDING OMBUDSPERSONS AND STUDENT GRIEVANCE REDRESSAL COMMITTEES:

An institution shall furnish, prominently, on its website and in its prospectus, all relevant information in respect of the Students' Grievance Redressal Committee(s) coming in its purview, and the Ombudsperson for the purpose of appeals.

10. CONSEQUENCES OF NON-COMPLIANCE:

The Commission shall in respect of any institution, which wilfully contravenes these regulations or repeatedly fails to comply with the recommendation of the Ombudsperson or the Students' Grievance Redressal Committee, as the case may be, proceed to take one or more of the following actions till the institution complies with these Regulations to the satisfaction of the Commission, namely:

- (a) withdrawal of declaration of fitness to receive grants under section 12B of the Act;
- (b) withholding any grant allocated to the Institution;

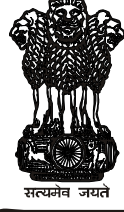
- (c) declaring the institution ineligible for consideration for any assistance under any of the general or special assistance programs of the Commission;
- (d) declaring the institution ineligible to offer courses through Online/ODL mode for a specified period;
- (e) withdrawing / withholding / suspending the approval for offering courses through Online/ODL mode;
- (f) informing the general public, including potential candidates for admission, through a notice displayed prominently in suitable media and posted on the website of the Commission, declaring that the institution does not possess the minimum standards for redressal of grievances;
- (g) recommend to the affiliating University for withdrawal of affiliation, in case of a college;
- (h) take such action as it may deem necessary, appropriate and fit, in case of an institution deemed to be University;
- (i) recommend to the Central Government, if required, for withdrawal of declaration as institution deemed to be a University, in case of an institution deemed to be University;
- (j) recommend to the State Government to take necessary and appropriate action, in case of a University established or incorporated under a State Act;
- (k) such other action as may be deemed necessary and appropriate against an institution for non-compliance.

Provided that no action shall be taken by the Commission under this regulation, unless the institution has been provided an opportunity of being heard to explain its position.

11. Nothing mentioned herein above in these regulations shall affect the continuance in office, during the currency of the term, of an incumbent Ombudsperson appointed under the provisions of the UGC (Redress of Grievances of Students) Regulations, 2019; where after, the appointment of Ombudsperson shall be made as per University Grants Commission (Redressal of Grievances of Students) Regulations, 2023.

Prof. MANISH R. JOSHI, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./13/2023-24]



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 146]

नई दिल्ली, सोमवार, मई 6, 2019/वैशाख 16, 1941

No. 146]

NEW DELHI, MONDAY, MAY 6, 2019/VAISAKHA 16, 1941

विश्वविद्यालय अनुदान आयोग

अधिसूचना

नई दिल्ली, 6 मई, 2019

फा. सं. 14-4/2012 (सीपीपी-II).—विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम, 1956 (1956 का 3) की धारा 26 की उप-धारा (1) के खंड (छ) द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए और विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (शिकायत निवारण) विनियम, 2012 का अधिक्रमण करते हुए विश्वविद्यालय अनुदान आयोग एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, नामतः—

1. संक्षिप्त नाम, विनियोग और प्रारंभ :

- (क) इन विनियमों को विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (छात्रों की शिकायतों का निवारण) विनियम, 2019 कहा जाएगा।
- (ख) वे ऐसे सभी उच्चतर शिक्षा संस्थानों पर लागू होंगे, जिन्हें किसी केन्द्रीय अधिनियम अथवा राज्य अधिनियम के तहत स्थापित अथवा निगमित किया गया हो, और विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम, 1956 की धारा 2 के खंड (च) के तहत मान्यता प्राप्त सभी संस्थानों तथा ऐसे सभी सम विश्वविद्यालय संस्थानों पर लागू होंगे जिन्हें तत्संबंध की धारा 3 के तहत विश्वविद्यालय घोषित किया गया हो।
- (ग) यह विनियम, भासकीय राजपत्र में प्रकाशित होने की तिथि से प्रभावी होंगे।

2. उद्देश्य:

किसी संस्थान में पहले से नामांकित छात्रों और साथ ही ऐसे संस्थानों में प्रवेश चाहने वाले छात्रों की कतिपय शिकायतों के निवारण के लिए अवसर प्रदान करना और इस संबंध में एक तंत्र स्थापित करना।

3. परिभाषा: जब तक कि इन विनियमों के संदर्भ में अन्यथा अपेक्षित न हो:

- (क) "अधिनियम" का अभिप्राय विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम, 1956 (1956 का 3) से है;
- (ख) "पीडित छात्र" से अभिप्राय किसी ऐसे छात्र से है जिसे इन विनियमों के तहत परिभाषित शिकायतों के संबंध में किसी मामले अथवा तत्संबंध किसी मामले में कोई शिकायत हो।

- (ग) "महाविद्यालय" से अभिप्राय अधिनियम की धारा 12क की उपधारा (1) के खंड (ख) में इस प्रकार से परिभाषित किसी संस्थान से है।
- (घ) "महाविद्यालयी छात्र शिकायत निवारण समिति" (सीएसजीआरसी) से अभिप्राय इन विनियमों के तहत किसी संस्थान के स्तर पर, जोकि महाविद्यालय हो, गठित किसी समिति से है।
- (ङ) "आयोग" से अभिप्राय विश्वविद्यालय अनुदान आयोग अधिनियम, 1956 की धारा 4 के तहत स्थापित आयोग से है।
- (च) "घोषित प्रवेश नीति" का अभिप्राय संस्थान द्वारा पेशकश किए जा रहे किसी पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम में प्रवेश के लिए संस्थान की विवरणिका में प्रकाशित की गई किसी ऐसी नीति से है, जिसमें उसके अंतर्गत आने वाली प्रक्रियाएं भी शामिल हैं।
- (छ) "विभागीय छात्र शिकायत निवारण समिति" (डीएसजीआरसी) से अभिप्राय इन विनियमों के तहत किसी विश्वविद्यालय के किसी विभाग, विद्यालय या केंद्र के स्तर पर गठित किसी समिति से है।
- (ज) "शिकायत" का अभिप्राय, और इसमें निम्नवत् के संबंध में किसी पीड़ित छात्र द्वारा की गई शिकायत(तें) शामिल हैं, नामतः
- i. संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के अनुरूप निर्धारित की गई योग्यता के विपरीत प्रवेश दिया जाना;
 - ii. संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के तहत प्रक्रिया में अनियमितताएं;
 - iii. संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के अनुरूप प्रवेश देने से इंकार किया जाना;
 - iv. इन विनियमों के उपबंधों के अनुरूप, संस्था द्वारा विवरणिका का प्रकाशन न किया जाना;
 - v. संस्थान द्वारा विवरणिका में ऐसी कोई जानकारी देना जोकि झूठी या भ्रामक हो, और तथ्यों पर आधारित नहीं हो;
 - vi. किसी छात्र द्वारा ऐसे संस्थान में प्रवेश लेने के प्रयोजन से जमा किए गए किसी दस्तावेज जोकि उपाधि, डिप्लोमा या किसी अन्य पुरस्कार के रूप में हो, को अपने पास रख लेना या वापस करने से इंकार करना ताकि ऐसे किसी पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम के संबंध में छात्र को किसी शुल्क अथवा शुल्कों, का भुगतान करने हेतु तैयार किया जा सके अथवा मजबूर किया जा सके जिसमें छात्र अध्ययन नहीं करना चाहता हो;
 - vii. संस्था की घोषित प्रवेश नीति में निर्धारित राशि से अधिक धनराशि की मांग करना;
 - viii. छात्रों की विभिन्न श्रेणियों के लिए प्रवेश में सीटों के आरक्षण के संबंध में वर्तमान में लागू किसी कानून का संस्थान द्वारा उल्लंघन किया जाए;
 - ix. ऐसे किसी संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के तहत, अथवा आयोग द्वारा विहित किन्हीं शर्तों, यदि कोई हों तो, के तहत किसी भी छात्र हेतु ग्राह्य छात्रवृत्ति या वित्तीय सहायता का भुगतान नहीं किया जाना अथवा विलम्ब से भुगतान किया जाना;
 - x. संस्थान के शैक्षणिक कैलेंडर में, अथवा आयोग द्वारा विहित ऐसे किसी कैलेंडर में विनिर्दिष्ट अनुसूची से इतर परीक्षाओं के आयोजन में, अथवा परीक्षा के परिणामों की घोषणा में विलम्ब करना;
 - xi. विवरणिका में यथा उल्लिखित, अथवा संस्थान द्वारा लागू किसी कानून के किसी उपबंध के तहत यथा अपेक्षित छात्रों की सुविधा प्रदान करने में संस्थान द्वारा विफल रहना;
 - xii. छात्रों के मूल्यांकन के लिए संस्थान द्वारा अपनाई गई गैर- पारदर्शी अथवा अनुचित पद्धतियां;
 - xiii. ऐसे किसी छात्र को शुल्क के प्रतिदाय में विलंब करना, अथवा इंकार करना जोकि विवरणिका में उल्लिखित समय के भीतर, अथवा जैसा की आयोग द्वारा अधिसूचित किया जाए, के भीतर प्रवेश त्याग देता है;
 - xiv. अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, अन्य पिछड़ा वर्ग, महिला, अल्पसंख्यक अथवा निशक्त श्रेणियों के छात्रों के कथित भेदभाव की शिकायत;
 - xv. प्रवेश दिए जाने के समय जैसा भरोसा दिलाया गया था अथवा प्रदान किए जाना अपेक्षित था के अनुरूप गुणवत्तापूर्ण शिक्षा प्रदान नहीं किया जाना; तथा

- xvi. छात्र के उत्पीड़न के अन्य मामले के अलावा जिन पर वर्तमान में लागू किसी कानून के दंडात्मक उपबंधों के तहत कार्रवाई की जानी हो, छात्र का उत्पीड़न किया जाना अथवा उसे निशाना बनाया जाना।
- (झ) “संस्थान” से अभिप्राय है, जैसा कि संदर्भ हो, अधिनियम के तहत किसी विश्वविद्यालय अथवा महाविद्यालय अथवा किसी सम विश्वविद्यालय संस्थान से है, अथवा किसी विशिष्ट विधा अथवा क्रियाकलाप हेतु किसी विश्वविद्यालय के तहत स्थापित किए गए किसी संस्थान से है।
- (ञ) “संस्थागत छात्र शिकायत निवारण समिति” (आईएसजीआरसी) का अभिप्राय इन विनियमों के तहत किसी विश्वविद्यालय के स्तर पर, ऐसी शिकायतों पर कार्यवाही करने के लिए गठित की गई समिति से है जो विश्वविद्यालय के किसी भी विभाग से संबंधित नहीं हो, उदाहरण के लिए छात्रावास और सामान्य सुविधाएं।
- (ट) “लोकपाल” का अभिप्राय इन विनियमों के तहत नियुक्त लोकपाल से है;
- (ठ) “विवरणिका” का अभिप्राय और इसमें ऐसा कोई भी प्रकाशन शामिल है, चाहे वह मुद्रित स्वरूप में अथवा अन्यथा हो, जिसे जनसाधारण (जिसमें ऐसे संस्थान में प्रवेश पाने के इच्छुकों सहित) को एक संस्था से संबंधित निष्पक्ष और पारदर्शी जानकारी प्रदान करने के लिए ऐसे संस्थान अथवा किसी प्राधिकरण अथवा ऐसे संस्थान द्वारा ऐसा करने के लिए प्राधिकृत किए गए किसी व्यक्ति द्वारा जारी किया गया हो;
- (ड) “क्षेत्र” का अभिप्राय एक भौगोलिक क्षेत्र, जिसमें राज्य शामिल हैं, जिन्हें इन विनियमों को लागू करने हेतु सुकर बनाने के प्रयोजनार्थ ऐसा निर्धारित किया गया हो: नामतः, दक्षिण-पूर्वी क्षेत्र जिसमें आंध्र प्रदेश, तेलंगाना, पुडुचेरी, अंडमान और निकोबार और तमिलनाडु शामिल हैं; दक्षिण-पश्चिम क्षेत्र में केरल, कर्नाटक और लक्षद्वीप शामिल हैं; पश्चिमी क्षेत्र में महाराष्ट्र, गुजरात, गोवा, दादर और नगर हवेली, दमन और दीव शामिल हैं; मध्य क्षेत्र में छत्तीसगढ़, मध्य प्रदेश और राजस्थान शामिल हैं; उत्तरी क्षेत्र में जम्मू और कश्मीर, दिल्ली, हिमाचल प्रदेश, पंजाब, हरियाणा, दिल्ली, उत्तराखंड, उत्तर प्रदेश, उत्तराखंड और चंडीगढ़ शामिल हैं; पूर्वोत्तर क्षेत्र में असम, मेघालय, मिजोरम, मणिपुर, त्रिपुरा, अरुणाचल प्रदेश, सिक्किम और नागालैंड शामिल हैं, और पूर्वी क्षेत्र में पश्चिम बंगाल, बिहार, झारखंड और ओडिशा शामिल हैं।
- (ढ) “राज्य” का अभिप्राय संविधान की प्रथम अनुसूची में विनिर्दिष्ट किसी राज्य से है जिसमें संघ राज्य क्षेत्र भी शामिल है;
- (ण) “छात्र” से अभिप्राय किसी ऐसे संस्थान, जिसमें यह विनियम लागू होते हैं, में नामांकित किसी व्यक्ति, अथवा नामांकित होने के लिए प्रवेश प्राप्त के इच्छुक व्यक्ति से है;
- (त) “विश्वविद्यालय” से अभिप्राय अधिनियम की धारा 2 की खंड (च) में यथा परिभाषित किसी विश्वविद्यालय से है, अथवा जहां संदर्भ के अनुसार, तत्संबंध की धारा 3 के तहत इस प्रकार घोषित किए जाने वाला कोई सम विश्वविद्यालय संस्थान हो।
- (थ) “विश्वविद्यालय छात्र शिकायत निवारण समिति” (यूएसजीआरसी) से अभिप्राय विश्वविद्यालय के स्तर पर डीएसजीआरसी, आईएसजीआरसी अथवा सीएसजीआरसी के निर्णय के परिणामस्वरूप उपजी शिकायतों पर कार्रवाई करने के लिए इन विनियमों के तहत गठित किसी समिति से है।

4. विवरणिका का अनिवार्य प्रकाशन, इसकी विषयवस्तु तथा मूल्य निर्धारण:

- प्रत्येक संस्थान, अपने पाठ्यक्रम या अध्ययन के किसी भी कार्यक्रम में प्रवेश आरंभ करने की तिथि से कम से कम साठ दिन की समाप्ति से पूर्व अपनी वेबसाइट पर एक विवरणिका प्रकाशित और/अथवा अपलोड करेगा, जिसमें इस तरह के संस्थान में प्रवेश लेने के इच्छुक व्यक्तियों और आम जनता की जानकारी के लिए निम्नवत् जानकारी अंतर्विष्ट होगी, नामतः:
 - प्रत्येक पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन के कार्यक्रम के लिए, शिक्षण के घंटों, व्यावहारिक सत्रों और अन्य कार्य के साथ-साथ अध्ययन के कार्यक्रमों और पाठ्यक्रमों की सूची सहित उपयुक्त सांविधिक प्राधिकरण अथवा संस्थान, जैसा मामला हो, द्वारा विनिर्दिष्ट पाठ्यक्रम की व्यापक रूपरेखा;
 - जिस शिक्षा वर्ष हेतु प्रवेश दिए जाने का प्रस्ताव हो, उसके प्रत्येक पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन के कार्यक्रम के संबंध में, उपयुक्त सांविधिक प्राधिकरण द्वारा अनुमोदित सीटों की संख्या;
 - संस्थान द्वारा विनिर्दिष्ट किसी विशेष पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन कार्यक्रम में छात्र के रूप में प्रवेश के लिए व्यक्तियों की न्यूनतम और अधिकतम आयु सीमा सहित शैक्षिक योग्यता और पात्रता की शर्तें;

- (घ) इस प्रकार के प्रवेश के लिए आवेदन करने वाले योग्य उम्मीदवारों के चयन की प्रक्रिया, जिसमें प्रत्येक पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन कार्यक्रम में प्रवेश के लिए ऐसे अभ्यर्थियों के चयन के लिए परीक्षा या इम्तहान के विवरण के संबंध में सभी संगत जानकारी और प्रवेश परीक्षा के लिए निर्धारित शुल्क की राशि शामिल है;
- (ङ) किसी पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम में अध्ययन करने के लिए ऐसे संस्थान में भर्ती किए गए छात्रों द्वारा देय शुल्क, जमा राशियों और अन्य प्रभारों के प्रत्येक घटक और ऐसे भुगतानों की अन्य निबंधन और शर्तें;
- (च) शास्ति लगाए जाने और संग्रहण किए जाने हेतु नियम/विनियम, विनिर्दिष्ट शीर्ष अथवा श्रेणियां, लगाए जाने वाली शास्ति की न्यूनतम और अधिकतम राशि;
- (छ) ऐसे संस्थानों में दाखिला लेने वाले छात्रों द्वारा यदि पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम के पूरा होने से पहले अथवा के बाद दाखिला छोड़ दिया जाता है तो छात्रों को प्रतिदाय किए जाने वाले शिक्षण शुल्क और अन्य प्रभारों का प्रतिशत, तथा समय सीमा जिसके भीतर तथा पद्धति जिससे छात्रों को ऐसा प्रतिदाय किया जाएगा;
- (ज) उनकी शैक्षिक योग्यता शिक्षण संकाय का विवरण, उनकी नियुक्ति का स्वरूप (नियमित/अभ्यागत/अतिथि) और उसके प्रत्येक सदस्य के शिक्षण अनुभव के साथ;
- (झ) भौतिक और शैक्षणिक बुनियादी ढांचे और छात्रावास और इसके शुल्क, पुस्तकालय, अस्पताल अथवा उद्योग, जहां छात्रों को व्यावहारिक प्रशिक्षण दिया जाना हो, सहित अन्य सुविधाओं के संबंध में जानकारी और विशेषरूप से छात्रों द्वारा संस्थान में प्रवेश प्राप्त करने पर प्राप्त होने वाली सुविधाओं का ब्योरा अंतर्विष्ट हो;
- (ञ) संस्थान के परिसर के भीतर अथवा बाहर छात्रों द्वारा अनुशासन बनाए रखने के संबंध में सभी संगत निदेश, और, विशेषरूप से किसी छात्र अथवा छात्रों की रैगिंग निषिद्ध करने संबंधी ऐसे अनुशासन को बनाए रखने और उनका उल्लंघन किए जाने के परिणामों और संगत सांविधिक विनियामक प्राधिकरण द्वारा इस संबंध में तैयार किए गए किसी विनियम के उपबंधों का उल्लंघन किए जाने के परिणामों का ब्योरा अंतर्विष्ट होगा; तथा
- (ट) आयोग द्वारा यथा विनिर्दिष्ट कोई अन्य जानकारी:

बशर्ते कि, प्रत्येक संस्थान इस विनियम के खंड (क) से (ट) में उल्लिखित जानकारी को अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित/अपलोड करेगा, और विभिन्न समाचारपत्रों और अन्य मीडिया के माध्यम से प्रमुखता से प्रदर्शित करते हुए विज्ञापनों के माध्यम से इच्छुक छात्रों और आम जनता का ध्यान वेबसाइट पर इस तरह के प्रकाशन की ओर दिलाया जाएगा ।

2. प्रत्येक संस्थान अपनी विवरणिका की प्रत्येक मुद्रित प्रति का मूल्य निर्धारित करेगा, जोकि विवरणिका के प्रकाशन और वितरण की उचित लागत से अधिक नहीं होगी और विवरणिका के प्रकाशन, वितरण या बिक्री से कोई लाभ अर्जित नहीं किया जाएगा ।

5. छात्र शिकायत निवारण समितियां (एसजीआरसी):

क. महाविद्यालयी छात्र शिकायत निवारण समिति (सीएसजीआरसी)

- (i) किसी भी पीड़ित छात्र की महाविद्यालय से संबंधित किसी भी शिकायत को निम्नलिखित संरचना वाली महाविद्यालयी छात्र शिकायत निवारण समिति (सीएसजीआरसी) को भेजा जाएगा:
- (क) महाविद्यालय का प्राचार्य— सभापति;
- (ख) प्राचार्य द्वारा शिक्षण संकाय से तीन वरिष्ठ सदस्यगणों को नामनिर्दिष्ट किया जाएगा— सदस्यगण;
- (ग) महाविद्यालय के छात्रों में से एक प्रतिनिधि, जिसे प्राचार्य द्वारा शैक्षणिक योग्यता/खेलकूद में उत्कृष्टता/सह-पाठ्य क्रियाकलापों में उसके निष्पादन के आधार पर नामनिर्दिष्ट किया जाएगा— विशेष आमंत्रित ।
- (ii) सदस्यगणों तथा विशेष आमंत्रित का कार्यकाल दो वर्षों का होगा ।
- (iii) बैठक के लिए गणपूर्ति, सभापति सहित परंतु विशेष आमंत्रित के अलावा, तीन सदस्यगणों की होगी ।
- (iv) शिकायतों पर विचार करते हुए सीएसजीआरसी नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करेगी ।

- (v) सीएसजीआरसी रिपोर्ट को अपनी सिफारिशों, यदि कोई हो तो, के साथ संबद्ध करने वाले विश्वविद्यालय के कुलपति को शिकायत प्राप्त की तिथि से 15 दिनों की अवधि के भीतर भेजेगा तथा इसकी एक प्रति पीड़ित छात्र को भी भेजी जाएगी।

ख. विभागीय छात्र शिकायत निवारण समिति (डीएसजीआरसी)

- (i) किसी भी पीड़ित छात्र की विश्वविद्यालय के किसी भी विभाग, अथवा विद्यालय, अथवा केन्द्र से संबंधित किसी भी शिकायत को विभाग, विद्यालय अथवा केन्द्र, जैसा भी मामला हो, द्वारा गठित की जाने और निम्नलिखित संरचना वाली विभागीय छात्र शिकायत निवारण समिति (डीएसजीआरसी) को भेजा जाएगा, नामतः:
- (क) विभाग, विद्यालय, अथवा केन्द्र का अध्यक्ष, चाहे उसे किसी भी पदनाम से जाना जाए— सभापति;
- (ख) विभाग/विद्यालय/केन्द्र के बाहर से कुलपति द्वारा नामनिर्दिष्ट किए जाने वाले दो आचार्य— सदस्य;
- (ग) संकाय का सदस्य, जो शिकायत निवारण की प्रणाली से भली-भांति परिचित हो, को सभापति द्वारा नामनिर्दिष्ट किया जाएगा— सदस्य;
- (घ) महाविद्यालय के छात्रों में से एक प्रतिनिधि, जिसे कुलपति द्वारा शैक्षणिक योग्यता/खेलकूद में उत्कृष्टता/सह-पाठ्य क्रियाकलापों में उसके निष्पादन के आधार पर नामनिर्दिष्ट किया जाएगा— विशेष आमंत्रित
- (ii) सभापति, समिति के सदस्यों और विशेष आमंत्रित का कार्यकाल दो वर्षों का होगा।
- (iii) डीएसजीआरसी की बैठक के लिए गणपूर्ति, सभापति सहित परंतु विशेष आमंत्रित के अलावा, तीन सदस्यगणों की होगी।
- (iv) अपने समक्ष प्रस्तुत शिकायतों पर विचार करते हुए डीएसजीआरसी नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करेगी।
- (v) डीएसजीआरसी अपनी रिपोर्ट को सिफारिशों, यदि कोई हों तो, के साथ संस्थान के मुखिया/ कुलपति को शिकायत प्राप्त की तिथि से 15 दिनों की अवधि के भीतर भेजेगा तथा इसकी एक प्रति पीड़ित छात्र को भी भेजी जाएगी।

ग. संस्थागत छात्र शिकायत निवारण समिति (आईएसजीआरसी)

- (i) जब शिकायत किसी विश्वविद्यालय के किसी शैक्षणिक विभाग, विद्यालय अथवा केन्द्र, जैसा भी मामला हो, से संबद्ध नहीं हो तो मामले को कुलपति महोदय द्वारा निम्नवत संरचना के साथ गठित की जाने वाली एक संस्थागत छात्र शिकायत निवारण समिति (आईएसजीआरसी) को भेजा जाएगा; नामतः:
- (क) संस्थान का सम-कुलपति/संकाय अध्यक्ष/वरिष्ठ आचार्य— सभापति;
- (ख) छात्र संकाय अध्यक्ष/संकाय अध्यक्ष, छात्र कल्याण— सदस्य;
- (ग) सभापति के अलावा एक वरिष्ठ शिक्षाविद्— सदस्य;
- (घ) कुलानुशासक/वरिष्ठ शिक्षाविद्— सदस्य
- (ङ) महाविद्यालय के छात्रों में से एक प्रतिनिधि, जिसे कुलपति द्वारा शैक्षणिक योग्यता/खेलकूद में उत्कृष्टता/सह-पाठ्य क्रियाकलापों में उसके निष्पादन के आधार पर नामनिर्दिष्ट किया जाएगा— विशेष आमंत्रित।
- (ii) समिति के सदस्यों का कार्यकाल दो वर्षों का होगा।
- (iii) आईएसजीआरसी की बैठक के लिए गणपूर्ति, सभापति सहित परंतु विशेष आमंत्रित के अलावा, तीन सदस्यगणों की होगी।
- (iv) अपने समक्ष प्रस्तुत शिकायतों पर विचार करते हुए आईएसजीआरसी नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करेगी।
- (v) आईएसजीआरसी अपनी रिपोर्ट को सिफारिशों, यदि कोई हों तो, के साथ कुलपति को शिकायत प्राप्त की तिथि से 15 दिनों की अवधि के भीतर भेजेगा तथा इसकी एक प्रति पीड़ित छात्र को भी भेजी जाएगी।

घ. विश्वविद्यालय छात्र शिकायत निवारण समिति (यूएसजीआरसी)

- (i) एक संबद्ध विश्वविद्यालय के कुलपति, उतनी संख्या में विश्वविद्यालय छात्र शिकायत निवारण समितियों (यूएसजीआरसी) का गठन करेंगे, जैसा कि एक या एक से अधिक सीएसजीआरसी या डीएसजीआरसी या आईएसजीआरसी द्वारा अनसुलझी शिकायतों पर विचार करने के लिए आवश्यक हो और प्रत्येक यूएसजीआरसी, महाविद्यालयों/विभागों/संस्थानों से उत्पन्न होने वाली शिकायतों पर, कुलपति द्वारा उसे प्रदत्त किए गए क्षेत्राधिकार क्षेत्र के आधार पर कार्यवाही कर सकता है।
 - क) विश्वविद्यालय का एक वरिष्ठ आचार्य— सभापति;
 - ख) संकाय अध्यक्ष, छात्र कल्याण अथवा समकक्ष – सदस्य;
 - ग) संबद्ध महाविद्यालयों से लिए गए दो प्राचार्य, जो कि समीक्षाधीन सीएसजीआरसी की रिपोर्टों से न जुड़े हों, कुलपति द्वारा नामित किए जाने वाले हैं— सदस्य;
 - घ) विश्वविद्यालय का एक आचार्य – सदस्य;
 - ङ) महाविद्यालय के छात्रों में से एक प्रतिनिधि, जिसे कुलपति द्वारा शैक्षणिक योग्यता/खेलकूद में उत्कृष्टता/सह-पाठ्य क्रियाकलापों में उसके निष्पादन के आधार पर नामनिर्दिष्ट किया जाएगा— विशेष आमंत्रित।
- (ii) सभापति तथा समिति के सदस्यों और विशेष आमंत्रित का कार्यकाल दो वर्षों का होगा।
- (iii) बैठक के लिए गणपूर्ति, सभापति सहित परंतु विशेष आमंत्रित के अलावा, तीन सदस्यगणों की होगी।
- (iv) अपने समक्ष शिकायतों पर विचार करते हुए यूएसजीआरसी नैसर्गिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करेगी।
- (v) यूएसजीआरसी अपनी रिपोर्ट और सिफारिशें, यदि कोई हों तो, के साथ शिकायत से संबंधित महाविद्यालय के प्राचार्य/विभागाध्यक्ष/विद्यालय/संस्थान को शिकायत प्राप्ति की तिथि से 15 दिनों की अवधि के भीतर भेजेगी तथा इसकी एक प्रति पीड़ित छात्र को भी भेजी जाएगी।
- (vi) विश्वविद्यालय छात्र शिकायत निवारण समिति के निर्णय से व्यथित कोई भी छात्र, इस तरह के निर्णय की प्राप्ति की तिथि से पंद्रह दिनों की अवधि के भीतर, लोकपाल के समक्ष अपील कर सकता है।

6. लोकपाल की नियुक्ति, सेवाकाल, उसे पद से हटाया जाना और सेवा की शर्तें:

- (i) यूएसजीआरसी के निर्णयों के विरुद्ध सुनवाई करने और निर्णय देने और अपील करने के लिए एक या एक से अधिक अंशकालिक पदाधिकारियों को लोकपाल के रूप में नामित किया जाएगा;

बशर्ते कि, उस राज्य में स्थित सभी राज्य विश्वविद्यालयों (सार्वजनिक के साथ— साथ निजी विश्वविद्यालयों) के संबंध में एक राज्य के लिए एक से अधिक लोकपाल नहीं होंगे, जिन्हें राज्य सरकार द्वारा नियुक्त किया जाएगा;

बशर्ते आगे कि, एक क्षेत्र में स्थित केंद्रीय विश्वविद्यालयों और सम विश्वविद्यालय संस्थानों के लिए एक से अधिक लोकपाल नहीं होंगे, जिन्हें केंद्र सरकार द्वारा नियुक्त किया जाएगा।
- (ii) लोकपाल, शिक्षा अथवा अनुसंधान के क्षेत्र में प्रख्यात व्यक्ति होंगे, जो किसी विश्वविद्यालय के कुलपति रह चुके हों।
- (iii) किसी राज्य में राज्य विश्वविद्यालयों के लिए लोकपाल, उस राज्य के किसी भी विश्वविद्यालय के साथ हितों के टकराव में नहीं होगा; और उस क्षेत्र में स्थित केंद्रीय विश्वविद्यालयों और सम विश्वविद्यालयों हेतु लोकपाल, इस तरह की नियुक्ति से पहले अथवा उसके पश्चात्, उस क्षेत्र में स्थित विश्वविद्यालय अथवा सम विश्वविद्यालय संस्थान के साथ किसी भी तरह के हितों के टकराव में नहीं होंगे।
- (iv) एक राज्य सरकार इस प्रयोजनार्थ गठित एक खोज समिति द्वारा सुझाए गए तीन नामों के पैनल में से लोकपाल की नियुक्ति करेगी, जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे, नामतः
 - (क) राज्यपाल या उपराज्यपाल का एक नामित, जैसा भी मामला हो, जो उच्चतर शिक्षा के क्षेत्र में प्रतिष्ठित व्यक्ति हो— सभापति;
 - (ख) राज्य के राज्यपाल/संघ भासित राज्य के उपराज्यपाल द्वारा नामित किया जाने वाला राज्य सार्वजनिक विश्वविद्यालय का कुलपति— सदस्य;

- (ग) राज्य सरकार द्वारा नामित किया जाने वाला एक राज्य निजी विश्वविद्यालय का कुलपति— सदस्य;
- (घ) राज्य उच्चतर शिक्षा परिषद् का अध्यक्ष अथवा परिषद् के शैक्षणिक सदस्यों में से उनका नामिति— सदस्य;
- (ङ) उच्चतर शिक्षा के लिए उत्तरदायी राज्य सरकार के प्रधान सचिव/सचिव— सदस्य सचिव;
- (v) केंद्र सरकार इस प्रयोजनार्थ गठित एक खोज समिति द्वारा सुझाए गए तीन नामों के पैनल में से लोकपाल की नियुक्ति करेगी, जिसमें निम्नलिखित शामिल होंगे, नामतः
- (क) विश्वविद्यालय अनुदान आयोग के अध्यक्ष महोदय अथवा उनके नामिति— सभापति;
- (ख) किसी केन्द्रीय विश्वविद्यालय का कुलपति जिसे केन्द्र सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट किया जाएगा— सदस्य;
- (ग) किसी सम विश्वविद्यालय संस्थान का कुलपति जिसे केन्द्र सरकार द्वारा नामनिर्दिष्ट किया जाए— सदस्य;
- (घ) केन्द्र सरकार का नामिति जोकि संयुक्त सचिव के पद से नीचे न हो— सदस्य;
- (ङ) विश्वविद्यालय अनुदान आयोग के सचिव महोदय— सदस्य सचिव;
- (vi) लोकपाल को पद ग्रहण करने की तिथि से तीन वर्ष की अवधि अथवा सत्तर वर्ष की आयु होने तक, इनमें से जो भी पहले हो, के लिए नियुक्त किया जाएगा, और वह समान राज्य या क्षेत्र के लिए, जैसा कि मामला हो, एक और कार्यकाल के लिए पुनर्नियुक्ति होने के लिए पात्र होगा।
- (vii) सुनवाई का संचालन करने के लिए, लोकपाल को, यात्रा पर हुए किए गए व्यय की प्रतिपूर्ति सहित विश्वविद्यालय अनुदान आयोग द्वारा निर्धारित किए गए मानदंडों के अनुसार, प्रति दिन, प्रति बैठक के आधार पर शुल्क का भुगतान किया जाएगा।
- (viii) राज्य के लोकपाल के मामले में राज्य सरकार द्वारा और किसी क्षेत्र के लोकपाल के मामले में केन्द्र सरकार द्वारा लोकपाल को इन विनियमों के तहत यथा परिभाषित कदाचार या दुर्व्यवहार के आरोप सिद्ध होने पर पद से हटाया जा सकता है।
- (ix) कम से कम उच्च न्यायालय के न्यायाधीश के पद पर आसीन न्यायमूर्ति द्वारा की गई जांच के अलावा लोकपाल को पदच्युत करने हेतु कोई आदेश जारी नहीं किया जाएगा, और इस प्रकार की गई जांच में लोकपाल को सुनवाई का एक उचित अवसर भी प्रदान किया जाएगा।

7. लोकपाल के कार्यकरण :

- (i) लोकपाल, छात्र द्वारा इन विनियमों के तहत उपबंधित सभी विकल्पों को अपनाने के पश्चात् ही पीड़ित छात्र की अपील की सुनवाई करेंगे।
- (ii) यद्यपि, परीक्षा के संचालन में अथवा मूल्यांकन की प्रक्रिया में गड़बड़ी के मुद्दों को लोकपाल के संदर्भित किया जा सकता है, तथापि, लोकपाल द्वारा उत्तर पुस्तिकाओं के पुनर्मूल्यांकन अथवा अंकों को पुनः योग करने हेतु कोई अपील अथवा आवेदन पर लोकपाल द्वारा सुनवाई नहीं की जाएगी, जब तक कि भेदभाव की किसी विशिष्ट घटना के परिणामों को प्रभावित करने वाली किसी विशिष्ट अनियमितता को इंगित नहीं किया जाता है।
- (iii) लोकपाल, कथित रूप से किए गए भेदभाव की शिकायतों की सुनवाई करने के लिए, न्याय— मित्र के रूप में किसी भी व्यक्ति की सहायता प्राप्त कर सकता है।
- (iv) लोकपाल पीड़ित छात्र(त्रों) से अपील प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान के लिए सभी प्रयास करेगा।

8. लोकपाल तथा छात्र शिकायत निवारण समितियों द्वारा शिकायतों के निवारण हेतु प्रक्रिया:

- (i) प्रत्येक संस्थान, इस अधिसूचना के जारी होने की तिथि से तीन माह की अवधि के भीतर एक ऑनलाइन पोर्टल तैयार करेगा, जहां कोई भी पीड़ित छात्र अपनी शिकायत के निवारण के लिए आवेदन कर सकता है।
- (ii) ऑनलाइन शिकायत प्राप्त होने पर संस्थान, ऑनलाइन शिकायत की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर अपनी टिप्पणियों सहित शिकायत को उपर्युक्त छात्र शिकायत निवारण समिति को भेजेगा।

- (iii) छात्र शिकायत निवारण समिति, जैसा भी मामला हो, शिकायत की सुनवाई के लिए एक तिथि निर्धारित करेगी जिसकी जानकारी संस्थान और पीड़ित छात्र को दी जाएगी।
- (iv) पीड़ित छात्र या तो व्यक्तिगत रूप से पेश हो सकता है अथवा अपना पक्ष रखने के लिए अपने किसी प्रतिनिधि को अधिकृत कर सकता है।
- (v) विश्वविद्यालय छात्र शिकायत निवारण समिति द्वारा समाधान नहीं की गई शिकायतों, को इन विनियमों में उपबंधित समयावधि के भीतर लोकपाल को भेजा जाएगा।
- (vi) संस्थान, शिकायतों के शीघ्र निपटान हेतु, लोकपाल अथवा छात्र शिकायत निवारण समिति(यों), जैसा भी मामला हो, सहयोग करेंगे; और ऐसा नहीं किए जाने पर लोकपाल द्वारा आयोग को जानकारी दी जा सकती है जो इन विनियमों के उपबंधों के अनुरूप कार्रवाई करेगा।
- (vii) लोकपाल, दोनों पक्षों को सुने जाने का एक उचित अवसर प्रदान करने के बाद, कार्यवाहियां समाप्त होने पर तत्संबंधी कारणों सहित, इस प्रकार का आदेश पारित करेगा, जैसा वह उपयुक्त समझे, ताकि शिकायत का समाधान हो सके और पीड़ित छात्र को जैसा उपयुक्त हो, राहत प्रदान की जा सके।
- (viii) संस्थान के साथ ही साथ पीड़ित छात्र को लोकपाल के हस्ताक्षर के तहत जारी की गई आदेश की प्रतियां उपलब्ध कराई जाएंगी और संस्थान, आदेश की प्रति को सामान्य जानकारी के लिए इसे अपनी वेबसाइट पर भी डालेगा।
- (ix) संस्थान, लोकपाल की सिफारिशों का अनुपालन करेगा और संस्थान द्वारा सिफारिशों का अनुपालन नहीं किए जाने के संबंध में लोकपाल, आयोग को जानकारी प्रदान करेगा।
- (x) जहां शिकायत झूठी या तुच्छ पाई जाती है उस स्थिति में लोकपाल शिकायतकर्ता के विरुद्ध उपर्युक्त कार्रवाई किए जाने की सिफारिश कर सकता है।

9. लोकपाल और छात्र शिकायत निवारण समितियों के संबंध में जानकारी:

संस्थान अपनी वेबसाइट और अपनी विवरणिका में स्पष्टरूप से इसके क्षेत्राधिकार में आने वाली छात्र शिकायत निवारण समिति(यों) तथा अपील किए जाने के प्रयोजनार्थ लोकपाल के संबंध में सभी संगत जानकारियां उपलब्ध कराएगा।

10. अनुपालन नहीं किए जाने के परिणाम:

आयोग, किसी भी संस्थान के संबंध में, जो जानबूझकर इन विनियमों का उल्लंघन करते हैं अथवा बार— बार लोकपाल अथवा शिकायत निवारण समिति(यों), जैसा भी मामला हो, की सिफारिशों को अनुपालन नहीं करते हैं, उनके विरुद्ध निम्नवत् एक अथवा एक से अधिक कार्यवाहियां कर सकते हैं, नामतः

- (क) अधिनियम की धारा 12ख के तहत अनुदान प्राप्त करने के लिए उपयुक्तता की घोषणा को वापस लेना;
- (ख) संस्थान को आवंटित किसी भी अनुदान को रोका जा सकता है;
- (ग) आयोग के किसी भी सामान्य अथवा विशेष सहायता कार्यक्रम के तहत किसी भी सहायता को प्राप्त करने हेतु विचार किए जाने के लिए संस्थान को अयोग्य घोषित करना;
- (घ) उपयुक्त मीडिया में प्रमुखता से प्रदर्शित कर और आयोग की वेबसाइट पर पोस्ट कर संभावित अभ्यर्थियों सहित जनसाधारण को सूचित करना, तथा इस बाबत घोषणा करना की संस्थान में शिकायतों के निवारण के लिए न्यूनतम मानक मौजूद नहीं हैं;
- (ङ) महाविद्यालय के मामले में, संबद्धता को वापस लेने के लिए संबद्ध विश्वविद्यालय को सिफारिश करना;
- (च) सम विश्वविद्यालय संस्थान के मामले में इस प्रकार की कार्रवाई करना, जो आवश्यक, उपयुक्त और सटीक प्रतीत हो;
- (छ) सम विश्वविद्यालय संस्थान के मामले में सम विश्वविद्यालय संस्थान के रूप में घोषणा को वापस लिया जाने के लिए, यदि आवश्यक हो तो, केंद्र सरकार को सिफारिश करना;
- (ज) राज्य अधिनियम के तहत स्थापित अथवा निगमित विश्वविद्यालय के मामले में राज्य सरकार को आवश्यक और उचित कार्रवाई करने की सिफारिश करना;
- (झ) गैर—अनुपालन के लिए संस्थान के विरुद्ध ऐसी अन्य कार्रवाई करना जो आवश्यक और उचित समझी जाए।

बशर्ते कि, इस विनियमों के तहत आयोग द्वारा कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी, जब तक कि संस्थान को अपनी स्थिति स्पष्ट करने के लिए अवसर नहीं दिया गया हो और उसे सुने जाने का अवसर प्रदान नहीं किया गया हो।

11. इन विनियमों में उल्लिखित कोई भी शर्त, विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (शिकायत निवारण) विनियम, 2012 के उपबंधों के तहत नियुक्त किसी पदधारी लोकपाल के कार्यकाल की अवधि के दौरान उसके पद पर बने रहने को प्रतिकूल रूप से प्रभावित नहीं करेगी; कार्यकाल समाप्त होने के पश्चात् लोकपाल, की नियुक्ति विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (छात्रों की शिकायतों का निवारण) संबंधी विनियम, 2019 के अनुरूप की जाएगी।

प्रो. रजनीश जैन, सचिव

[विज्ञापन—III / 4 / असा. / 30 / 19]

UNIVERSITY GRANTS COMMISSION

NOTIFICATION

New Delhi, the 6th May, 2019

F.No. 14-4/2012(CPP-II).—In exercise of the powers conferred under clause (g) of sub-section (1) of Section 26 of the University Grants Commission Act, 1956 (3 of 1956), and in supersession of the University Grants Commission (Grievance Redressal) Regulations, 2012, the University Grants Commission hereby makes the following regulations, namely -

1. SHORT TITLE, APPLICATION AND COMMENCEMENT:

- These regulations shall be called as the University Grants Commission (Redress of Grievances of Students) Regulations, 2019.
- They shall apply to all higher education institutions, whether established or incorporated by or under a Central Act or a State Act, and every institution recognized by the University Grants Commission under clause (f) of Section 2 of the University Grants Commission Act, 1956 and to all institutions deemed to be a University declared as such under Section 3 therein.
- They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. OBJECTIVE:

To provide opportunities for redress of certain grievances of students already enrolled in any institution, as well as those seeking admission to such institutions, and a mechanism thereto.

3. DEFINITION: IN THESE REGULATIONS, UNLESS THE CONTEXT OTHERWISE REQUIRES:

- “Act” means the University Grants Commission Act, 1956 (3 of 1956);
- “aggrieved student” means a student, who has any complaint in the matters relating to or connected with the grievances defined under these regulations.
- “college” means any institution, so defined in clause (b) of sub-section (1) of section 12A of the Act.
- “Collegiate Student Grievance Redressal Committee” (CSGRC) means a committee constituted under these regulations, at the level of an institution, being a college.
- “Commission” means the University Grants Commission established under section 4 of the UGC Act, 1956.
- “declared admission policy” means such policy, including the process there under, for admission to a course or program of study as may be offered by the institution by publication in the prospectus of the institution.
- “Departmental Student Grievance Redressal Committee” (DSGRC) means a committee constituted under these regulations, at the level of a Department, School or Centre of a University.
- “grievance” means, and includes, complaint(s) made by an aggrieved student in respect of the following, namely:

- i. admission contrary to merit determined in accordance with the declared admission policy of the institution;
 - ii. irregularity in the process under the declared admission policy of the institution;
 - iii. refusal to admit in accordance with the declared admission policy of the institution;
 - iv. non-publication of prospectus by the institution, in accordance with the provisions of these regulations;
 - v. publication by the institution of any information in the prospectus, which is false or misleading, and not based on facts;
 - vi. withholding of, or refusal to return, any document in the form of certificates of degree, diploma or any other award or other document deposited by a student for the purpose of seeking admission in such institution, with a view to induce or compel such student to pay any fee or fees in respect of any course or program of study which such student does not intend to pursue;
 - vii. demand of money in excess of that specified to be charged in the declared admission policy of the institution;
 - viii. violation, by the institution, of any law for the time being in force in regard to reservation of seats in admission to different category of students;
 - ix. nonpayment or delay in payment of scholarships or financial aid admissible to any student under the declared admission policy of such institution, or under the conditions, if any, prescribed by the Commission;
 - x. delay by the institution in the conduct of examinations, or declaration of results, beyond the schedule specified in the academic calendar of the institution, or in such calendar prescribed by the Commission;
 - xi. failure by the institution to provide student amenities as set out in the prospectus, or is required to be extended by the institution under any provisions of law for the time being in force;
 - xii. non-transparent or unfair practices adopted by the institution for the evaluation of students;
 - xiii. delay in, or denial of, the refund of fees due to a student who withdraws admission within the time mentioned in the prospectus, or as may be notified by the Commission;
 - xiv. complaints of alleged discrimination of students from the Scheduled Castes, the Scheduled Tribes, Other Backward Classes, Women, Minority or persons with disabilities categories;
 - xv. denial of quality education as promised at the time of admission or required to be provided; and
 - xvi. harassment or victimization of a student, other than cases of harassment, which are to be proceeded against under the penal provisions of any law for the time being in force.
- (i) “Institution” means, as the context may be, a University or a college, or an institution declared a deemed to be a University under the Act or an institution established within a University for a particular discipline or activity;
- (j) Institutional Student Grievance Redressal Committee” (ISGRC) means a committee constituted under these regulations at the level of the University, for dealing with grievances which do not belong to a department of the University e.g. hostels and common facilities.
- (k) “Ombudsperson” means the Ombudsperson appointed under these regulations;
- (l) “Prospectus” means and includes any publication, whether in print or otherwise, issued for providing fair and transparent information, relating to an institution, to the general public (including to those seeking admission in such institution) by such institution or any authority or person authorized by such institution to do so;

- (m) "Region" means a geographical territory, comprising of States, so determined, for the purpose of facilitating enforcement of these regulations; namely, South-Eastern Region comprising Andhra Pradesh, Telengana, Puducherry, Andaman and Nicobar, and Tamil Nadu; South-Western Region comprising Kerala, Karnataka, and Lakshadweep; Western Region comprising Maharashtra, Gujarat, Goa, Dadar and Nagar Haveli, Daman and Diu; Central Region comprising Chhattisgarh, Madhya Pradesh and Rajasthan; Northern Region comprising Jammu and Kashmir, Delhi, Himachal Pradesh, Punjab, Haryana, Uttar Pradesh, Uttarakhand and Chandigarh; North-Eastern Region comprising Assam, Meghalaya, Mizoram, Manipur, Tripura, Arunachal Pradesh, Sikkim and Nagaland; and Eastern Region comprising West Bengal, Bihar, Jharkhand and Odisha.
- (n) "State" means a State specified in the First Schedule to the Constitution and includes a Union territory;
- (o) "Student" means a person enrolled, or seeking admission to be enrolled, in any institution to which these regulations apply;
- (p) "University" means a University so defined in clause (f) of section 2 of the Act or, where the context may be, an institution deemed to be University declared as such under Section 3 thereof.
- (q) "University Student Grievance Redressal Committee" (USGRC) means a committee constituted under these regulations, at the level of the university, for dealing with grievances arising out of decisions of the DSGRC, ISGRC or CSGRC.

4. MANDATORY PUBLICATION OF PROSPECTUS, ITS CONTENTS AND PRICING:

- (1) Every institution, shall publish and/or upload on its website, before expiry of at least sixty days prior to the date of the commencement of the admission to any of its courses or programs of study, a prospectus containing the following for the information of persons intending to seek admission to such institution and the general public, namely:
- the list of programs of study and courses offered along with the broad outlines of the syllabus specified by the appropriate statutory authority or by the institution, as the case may be, for every course or program of study, including teaching hours, practical sessions and other assignments;
 - the number of seats approved by the appropriate statutory authority in respect of each course or program of study for the academic year for which admission is proposed to be made;
 - the conditions of educational qualifications and eligibility including the minimum and maximum age limit of persons for admission as a student in a particular course or program of study, specified by the institution;
 - the process of selection of eligible candidates applying for such admission, including all relevant information in regard to the details of test or examination for selecting such candidates for admission to each course or program of study and the amount of fee prescribed for the admission test;
 - each component of the fee, deposits and other charges payable by the students admitted to such institution for pursuing a course or program of study, and the other terms and conditions of such payment;
 - rules/regulations for imposition and collection of any fines in specified heads or categories, minimum and maximum fine may be imposed.
 - the percentage of tuition fee and other charges refundable to a student admitted in such institution in case such student withdraws from such institution before or after completion of course or program of study and the time within and the manner in which such refund shall be made to that student;
 - details of the teaching faculty, including their educational qualifications, along with their type of appointment (Regular/visiting/guest) and teaching experience of every member thereof.
 - information with regard to physical and academic infrastructure and other facilities including hostel accommodation and its fee, library, hospital or industry wherein the practical training is

to be imparted to the students and in particular the amenities accessible by students on being admitted to the institution;

- (j) all relevant instructions in regard to maintaining the discipline by students within or outside the campus of the institution, and, in particular such discipline relating to the prohibition of ragging of any student or students and the consequences thereof and for violating the provisions of any regulation in this behalf made by the relevant statutory regulatory authority; and
- (k) Any other information as may be specified by the Commission:

Provided that an institution shall publish/upload information referred to in clauses (a) to (k) of this regulation, on its website, and the attention of prospective students and the general public shall be drawn to such publication being on the website through advertisements displayed prominently in different newspapers and through other media:

- (2) Every institution shall fix the price of each printed copy of the prospectus, being not more than the reasonable cost of its publication and distribution and no profit be made out of the publication, distribution or sale of prospectus.

5. **STUDENT GRIEVANCE REDRESSAL COMMITTEES (SGRC):**

A. Collegiate Student Grievance Redressal Committee (CSGRC)

- (i) A complaint from an aggrieved student relating to a college shall be addressed to the Collegiate Student Grievance Redressal Committee (CSGRC), with the following composition, namely:
 - a) Principal of the college – Chairperson;
 - b) Three senior members of the teaching faculty to be nominated by the Principal – Members;
 - c) A representative from among students of the college to be nominated by the Principal based on academic merit/excellence in sports/performance in co-curricular activities – Special Invitee.
- (ii) The term of the members and the special invitee shall be two years.
- (iii) The quorum for the meeting including the Chairperson, but excluding the special invitee, shall be three.
- (iv) In considering the grievances before it, the CSGRC shall follow principles of natural justice.
- (v) The CSGRC shall send its report with recommendations, if any, to the Vice-Chancellor of the affiliating University and a copy thereof to the aggrieved student, within a period of 15 days from the date of receipt of the complaint.

B. Departmental Student Grievance Redressal Committee (DSGRC)

- (i) A complaint by an aggrieved student relating to a Department, or School, or Centre of a University shall be addressed to the Departmental Student Grievance Redressal Committee (DSGRC) to be constituted at the level of the Department, School, or Centre, as the case may be, and with the following composition, namely:
 - a) Head of the Department, School, or the Centre, by whatever designation known – Chairperson;
 - b) Two Professors, from outside the Department/School/Centre to be nominated by the Vice Chancellor – Members;
 - c) A member of the faculty, well-versed with the mechanism of grievance redressal to be nominated by the Chairperson – Member;
 - d) A representative from among students of the college to be nominated by the Vice Chancellor based on academic merit/excellence in sports/performance in co-curricular activities – Special Invitee.

- (ii) The term of the Chairperson, members of the Committee, and the special invitee shall be of two years.
- (iii) The quorum for the meeting of DSGRC, including the Chairperson, but excluding the special invitee, shall be three.
- (iv) In considering the grievances before it, the DSGRC shall follow principles of natural justice.
- (v) The DSGRC shall submit its report with recommendations, if any, to the Head of the Institution/ Vice Chancellor, with a copy thereof to the aggrieved student, within a period of 15 days from the date of receipt of the complaint.

C. Institutional Student Grievance Redressal Committee (ISGRC)

- (i) Where a complaint does not relate to any academic Department, School or Centre of a University, as the case may be, the matter shall be referred to the Institutional Student Grievance Redressal Committee (ISGRC) to be constituted by the Vice Chancellor, with the following composition, namely:
 - (a) Pro-Vice Chancellor/Dean/Senior Professor of institution – Chairperson;
 - (b) Dean of students/Dean, Students Welfare – Member;
 - (c) One senior academic, other than the Chairperson – Member;
 - (d) Proctor/Senior academic – Member;
 - (e) A representative from among students of the college to be nominated by the Vice Chancellor based on academic merit/excellence in sports/performance in co-curricular activities – Special Invitee.
- (ii) The term of the members of the committee shall be of two years.
- (iii) The quorum for the meetings of the ISGRC, including the Chairperson, but excluding the special invitee, shall be three.
- (iv) In considering the grievances before it, the ISGRC shall follow principles of natural justice.
- (v) The ISGRC shall send its report with recommendations, if any, to the Vice Chancellor, along with a copy thereof to the aggrieved student, within a period of 15 workings days from the date of receipt of the grievance.

D. University Student Grievance Redressal Committee (USGRC)

- (i) The Vice Chancellor of an affiliating University shall constitute such number of University Student Grievance Redressal Committees (USGRC), as may be required to consider grievances unresolved by one or more CSGRC or DSGRC or ISGRC and each USGRC may take up grievances arising from colleges/departments/ Institutions, on the basis of the jurisdiction assigned to it by the Vice Chancellor.
 - a) A senior Professor of the University – Chairperson;
 - b) Dean, Student Welfare or equivalent – Member;
 - c) Two Principals drawn from the affiliating colleges, other than those connected with reports of CSGRC under review, to be nominated by the Vice-Chancellor – Members;
 - d) One Professor of the University - Member;
 - e) A representative from among students of the college to be nominated by the Vice Chancellor based on academic merit/excellence in sports/performance in co-curricular activities – Special Invitee.
- (ii) The Chairperson, members and the special invitee shall have a term of two years.
- (iii) The quorum for the meeting, including the Chairperson, but excluding the special invitee, shall be three.

- (iv) In considering the grievances before it, the USGRC shall follow principles of natural justice.
- (v) The USGRC shall send its report and recommendations, if any, to the Principal of the College relating to the grievance/Head of the department/School/Institution with a copy thereof to the aggrieved student, within 15 days of the receipt of the grievance.
- (vi) Any student aggrieved by the decision of the University Student Grievance Redressal Committee may prefer an appeal to the Ombudsperson, within in a period of fifteen days from the date of receipt of such decision.

6. APPOINTMENT, TENURE, REMOVAL AND CONDITIONS OF SERVICES OF OMBUDSPERSON:

- (i) There shall be one or more part-time functionaries designated as Ombudspersons to hear, and decide on, appeals preferred against the decisions of the USGRCs.

Provided that, there shall not be more than one ombudsperson for a State, in respect of all the State universities (Public as well as Private) in that State, who shall be appointed by the State Government;

Provided further that, there shall not be more than one Ombudsperson for a region, in respect of the Central universities and institutions deemed to be universities in that region, who shall be appointed by the Central Government.

- (ii) The Ombudsperson shall be a person of eminence in academics or research, who had been Vice-Chancellor of a University.
- (iii) The Ombudsperson for the State universities in a State, shall not be in any conflict of interest with any University in that State; and the Ombudsperson for the Central universities and institutions deemed to be universities in a region, shall not be in any conflict of interest with any University or institution deemed to be University in that region, either before or after such appointment.
- (iv) A State Government shall appoint the Ombudsperson from a panel of three names recommended by a search committee constituted for that purpose and consisting of the following, namely:
 - (a) A nominee of the Governor or Lt. Governor, as the case may be, who is a person of eminence in the field of higher education— Chairperson;
 - (b) A Vice Chancellor from a State Public University to be nominated by the Governor/LG of the State/UT - Member;
 - (c) A Vice Chancellor from a State Private University to be nominated by the State Government – Member;
 - (d) Chairperson of the State Council of Higher Education or his/her nominee from among the academic members of the Council— Member;
 - (e) Principal Secretary/Secretary to the State Government responsible for Higher Education— Member Secretary.
- (v) The Central Government shall appoint the Ombudsperson for a region from a panel of three names recommended by a search committee to be constituted for that purpose, and consisting of the following, namely:
 - (a) Chairperson, University Grants Commission or his/her nominee – Chairperson
 - (b) A Vice Chancellor of a Central University to be nominated by the Central Government – Member
 - (c) A Vice Chancellor of an institution deemed to be University to be nominated by the Central Government – Member
 - (d) A nominee of the Central Government, not below the rank of the Joint Secretary – Member
 - (e) Secretary, University Grants Commission – Member Secretary

- (vi) The Ombudsperson shall be appointed for a period of three years or until he attains the age of 70 years, whichever is earlier, from the date of assuming office, and shall be eligible for reappointment for another one term for the same State or region, as the case may be.
- (vii) For conducting the hearings, the Ombudsperson shall be paid a sitting fee, per diem, in accordance with the norms fixed by the University Grants Commission, and shall, in addition, be eligible for reimbursement of the expenditure incurred on conveyance.
- (viii) The State Government, in the case of an Ombudsperson of a State, and the Central Government, in the case of an Ombudsperson of a region, may remove the Ombudsperson from office, on charges of proven misconduct or misbehavior as defined under these regulations.
- (ix) No order of removal of Ombudsperson shall be made except after an inquiry made in this regard by a person not below the rank of judge of the High Court in which a reasonable opportunity of being heard is given to the Ombudsperson.

7. FUNCTIONS OF OMBUDSPERSON:

- (i) The Ombudsperson shall hear appeals from an aggrieved student, only after the student has availed all other remedies provided under these regulations.
- (ii) While issues of malpractices in the conduct of examination or in the process of evaluation may be referred to the Ombudsperson, no appeal or application for revaluation or re-totaling of answer sheets from an examination, shall be entertained by the Ombudsperson unless specific irregularity materially affecting the outcome of specific instance of discrimination is indicated.
- (iii) The Ombudsperson may avail assistance of any person, as amicus curiae, for hearing complaints of alleged discrimination.
- (iv) The Ombudsperson shall make all efforts to resolve the grievances within a period of 30 days of receiving the appeal from the aggrieved student(s).

8. PROCEDURE FOR REDRESSAL OF GRIEVANCES BY OMBUDSPERSONS AND STUDENT GRIEVANCE REDRESSAL COMMITTEES:

- (i) Each institution shall, within a period of three months from the date of issue of this notification, have an online portal where any aggrieved student may submit an application seeking redressal of grievance.
- (ii) On receipt of an online complaint, the institution shall refer the complaint to the appropriate Student Grievance Redressal Committee, along with its comments within 15 days of receipt of complaint on the online portal.
- (iii) The Student Grievance Redressal Committee, as the case may be, shall fix a date for hearing the complaint which shall be communicated to the institution and the aggrieved student.
- (iv) An aggrieved student may appear either in person or authorize a representative to present the case.
- (v) Grievances not resolved by the University Student Grievance Redressal Committee shall be referred to the Ombudsperson, within the time period provided in these regulations.
- (vi) Institutions shall extend co-operation to the Ombudsperson or the Student Grievance Redressal Committee(s), as the case may be, in early redressal of grievances; and failure to do so may be reported by the Ombudsperson to the Commission, which shall take action in accordance with the provisions of these regulations.
- (vii) The Ombudsperson shall, after giving reasonable opportunities of being heard to both parties, on the conclusion of proceedings, pass such order, with reasons there for, as may be deemed fit to redress the grievance and provide such relief as may be appropriate to the aggrieved student.
- (viii) The institution, as well as the aggrieved student, shall be provided with copies of the order under the signature of the Ombudsperson, and the institution shall place it for general information on its website.

- (ix) The institution shall comply with the recommendations of the Ombudsperson; and the Ombudsperson shall report to the Commission any failure on the part of the institution to comply with the recommendations.
- (x) The Ombudsperson may recommend appropriate action against the complainant, where a complaint is found to be false or frivolous.

9. INFORMATION REGARDING OMBUDSPERSONS AND STUDENT GRIEVANCE REDRESSAL COMMITTEES:

An institution shall furnish, prominently, on its website and in its prospectus, all relevant information in respect of the Student Grievance Redressal Committee(s) coming in its purview, and the Ombudsperson for the purpose of appeals.

10. CONSEQUENCES OF NON-COMPLIANCE:

The Commission shall in respect of any institution, which willfully contravenes these regulations or repeatedly fails to comply with the recommendation of the Ombudsperson or the Grievance Redressal Committee(s), as the case may be, proceed to take one or more of the following actions, namely:

- (a) withdrawal of declaration of fitness to receive grants under section 12B of the Act;
- (b) withholding any grant allocated to the Institution;
- (c) declaring the institution ineligible for consideration for any assistance under any of the general or special assistance programs of the Commission;
- (d) informing the general public, including potential candidates for admission, through a notice displayed prominently in suitable media and posted on the website of the Commission, declaring that the institution does not possess the minimum standards for redressal of grievances;
- (e) recommend to the affiliating University for withdrawal of affiliation, in case of a college;
- (f) take such action as it may deem necessary, appropriate and fit, in case of an institution deemed to be University;
- (g) recommend to the Central Government, if required, for withdrawal of declaration as institution deemed to be a University, in case of an institution deemed to be University;
- (h) recommend to the State Government to take necessary and appropriate action, in case of a University established or incorporated under a State Act;
- (i) such other action as may be deemed necessary and appropriate against an institution for non-compliance.

Provided that no action shall be taken by the Commission under this regulation, unless the institution has been given an opportunity to explain its position and an opportunity of being heard has been provided to it.

- 11.** Nothing mentioned hereinabove in these regulations shall affect the continuance in office, during the currency of the term, of an incumbent Ombudsperson appointed under the provisions of the UGC (Grievance Redressal) Regulations, 2012; where after, the appointment of Ombudsperson shall be made as per University Grants Commission (Redress of Grievances of Students) Regulations, 2019.

Prof. RAJNISH JAIN, Secy.

[ADVT.-III/4/Exty./30/19]