



**SHRI SHIVAJI EDUCATION SOCIETY, AMRAVATI'S**

**DR. H. N. SINHA ARTS AND COMMERCE COLLEGE, PATUR, DIST. AKOLA (MS)**

**Affiliated with SantGadge Baba Amravati University, Amravati (MS)**

**NAAC RE-ACCREDITED WITH 'B' GRADE**

**Website: [www.drhnsp.org](http://www.drhnsp.org)**

**Mechanisms for submission of online/  
offline Students Grievances & Proof w.r. t.  
Organisation wide awareness and  
undertaking on Policies with zero  
tolerance.**

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

Shri Shivaji Education Society, Amravati's

# DR. H. N. SINHA ARTS & COMMERCE COLLEGE



PATUR - 444 501 (Dist. - Akola ) M.S.  
NAAC Re-Accredited with 'B' Grade  
Phone & Fax : 05754- 243250 Cell : +91 94216 75055  
Website : www.drhns.org E-mail : drhnscollege@rediffmail.com  
Index No. Jr. College - 01.06.001 Sr. College - 208, H.S.C. Voc. 01.06.901



**Shri. Harshavardhan Deshmukh**  
President  
Shri Shivaji Education Society, Amravati

**Prof. Dr. Kiran S. Khandare**  
M.A., M.Phil., Ph.D.  
Principal

**Late Dr. Panjabrao Deshmukh**  
M.A. D.Phil., L.L.D., Bar-at-Law  
Founder President

No. : HNS/P/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_


### Self Declaration

This is to declare that the information, reports, true copies of the supporting documents, numerical data and web links furnished in this file are verified by IQAC and the Head of Institution and found correct.

Hence this certificate is issued

  
**Dr. S. L. Khandare**  
IQAC Co-Ordinator  
Dr. H. N. Sinha Arts &  
Commerce College, Patūr



  
Dr. K. S. Khandare  
**Principal**  
**Dr. K. S. Khandare**  
Dr. H. N. Sinha Arts &  
Commerce College, Patūr

## **Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5**

### **Mechanisms for submission of online/ offline Students Grievances**

Dr. H. N. Sinha College, Patur has well operative Students, Teaching and Non-Teaching staff Grievance Redressal Committee (herein after called as GRC).The primary function of the Committee is to take cognizance of the complaints/grievance and look into the same and make suitable and judge it's merit.

The Grievance Redressal Committee is also empowered to look into matters of harassment. Anyone with genuine grievance can approach the grievance Redressal Committee members in person or if the complainant wants the grievance can also be sent in writing; even an anonymous complaint can be entertained by way of complaint box.

#### **Functions:-**

The cases are attended promptly on receipt of written grievances from the students. The Committee formally meets to review all cases, prepares a reports about the number of cases received, attended and the number of pending cases, if any, which require direction and guidance from the higher authorities.

#### **Ambit of committee:-**

The Committee deals with Grievances received from the students about any of the following matters:-

#### **Procedure-**

- The setting of the Grievance Redressal Committee for students will be widely published at all conspicuous places in the college.
- The students may feel to put up a grievance and drop it in boxes placed at conspicuous location.
- The GRC will act upon those cases which have been forwarded along with the necessary documents.
- The decision of GRC will be finalized by majority.
- The GRC will make enquiry to see the merits and if necessary can call the complainant in person.
- The GRC will take up only those matters which have not been solved by the different departments.

The Committee shall endeavour to Contribute effectively to dispose the grievances at the earliest.

#### **Exclusions:-**

The Grievance Redressal Committee shall not entertain the following issues:

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- Decisions of the Executive Council, Academic Council, Board of studies and other Administrative or Academic Committees constituted by the University.
- Decisions with regard to award of scholarship, fee concessions, medals, under government schemes.
- Decisions of the University about admissions in any courses offered by the Institute.
- Decisions by competent authority on assessment and examination result.

### Establishment of a Grievance Redressal Committee

In order to comply with the UGC Regulation for addressing, student or Parent's grievance, "Grievance Redressal Committee" of Dr. H. N. Sinha College of Arts, Commerce College, Patur has been constituted with Staff in different positions to enquire the nature and extent of grievance. The committee can suggest the final action to be initiated at the institutional level for the redressal of the same.

  
Coordinator  
Internal Quality Assurance Cell  
Dr. H.N. Sinha Arts & Commerce College,  
PATUR



  
Principal,  
Dr.H.N. Sinha College  
Patur, Dist. Akola

Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

Shri Shivaji Education Society, Amravati's

# DR. H. N. SINHA ARTS & COMMERCE COLLEGE



PATUR - 444 501 (Dist. - Akola ) M.S.

NAAC Re-Accredited with 'B' Grade

Phone & Fax : 05754- 243250 Cell : +91 94216 75055

Website : www.drhnsp.org E-mail : drhnscollege@rediffmail.com

Index No. Jr. College - 01.06.001 Sr. College - 208, H.S.C. Voc. 01.06.901



**Shri. Harshavardhan Deshmukh**

President  
Shri Shivaji Education Society, Amravati

**Prof. Dr. Kiran S. Khandare**

M.A., M.Phil., Ph.D.  
Principal

**Late Dr. Panjabrao Deshmukh**

M.A. D.Phil., L.L.D., Bar-at-Law  
Founder President

No. : HNS/P/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Date \_\_\_\_\_


## Grievance & Redressal Committee 2024-25

The Committee of the college for session 2024-25 is as follows-

- Dr. K. S. Khandare - Chairperson
- Dr. D. S. Ghogare- Coordinator
- Dr. V. G. Wasu - Senior Teacher ( Member)
- Prof. A. D. Vikhe- Senior Teacher ( Member)
- Dr. S. L. Khandel -Senior Teacher ( Member)
- Nikita Ambhore -Student's Representative
- Aniket Jawanjal - Student's Representative

  
Coordinator  
Internal Quality Assurance Cell  
Dr. H.N. Sinha Arts & Commerce College,  
PATUR



  
Principal,  
Dr.H.N. Sinha College  
Patur, Dist. Akola


Dr. H.N. Sinha Arts and Commerce College, Patpur

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

Shri Shivaji Education Society, Amravati's


# DR. H. N. SINHA ARTS & COMMERCE COLLEGE

**PATUR - 444 501 (Dist. - Akola ) M.S.**  
NAAC Re-Accredited with 'B' Grade  
Phone & Fax : 05754- 243250 Cell : +91 94216 75055  
Website : www.drhns.org E-mail : drhnscollege@rediffmail.com  
Index No. Jr. College - 01.06.001 Sr. College - 208, H.S.C. Voc. 01.06.901



**Shri. Harshavardhan Deshmukh**  
President  
Shri Shivaji Education Society, Amravati

**Prof. Dr. Kiran S. Khandare**  
M.A., M.Phil., Ph.D.  
Principal



**Late Dr. Panjabrao Deshmukh**  
M.A. D.Phil., L.L.D., Bar-at-Law  
Founder President

No. : HNS/P/ \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Date \_\_\_\_\_

### Grievance Redressal Policy

Dr. H. N. Sinha College, Patur has well operative Students, Teaching and Non-Teaching staff Grievance Redressal Committee (herein after called as GRC).The primary function of the Committee is to take cognizance of the complaints/grievance and look into the same and make suitable and judge it's merit.

The Grievance Redressal Committee is also empowered to look into matters of harassment. Anyone with genuine grievance can approach the grievance Redressal Committee members in person or if the complainant wants the grievance can also be sent in writing; even an anonymous complaint can be entertained by way of complaint box.

#### **Objectives:**

The objective of the grievance Redressal committee is to develop a well responsive and accountable attitude among all the stakeholders with main focus on students in order to maintain a harmonious educational atmosphere in the institute. The committee has been constituted for the Redressal of the problems reported by the students, Teaching and Non-Teaching staff of the College with the following objectives:

- Creating a conflict free atmosphere with upholding the dignity of the College through promoting cordial student-inter-relationship and student-teacher relationship.
- Encouraging the Student to express their grievances/problems freely and frankly, without any fear of being victimized.
- 
- Set-up of Suggestion/Complaint Box so that even anonymous complaints can also be entertain their suggestions for improving the Academics/Administration in the College.
- Advising Students of the College to respect the right and dignity of one another and show utmost restraint and patience whenever any occasion of rift arises.

## **Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5**

- Discourage ragging in any form where in and outside the institution. Any violation of ragging and disciplinary rules will be urgently brought to the notice of the Principal.

### **Functions:-**

The cases are attended promptly on receipt of written grievances from the students. The Committee formally meets to review all cases, prepares a reports about the number of cases received, attended and the number of pending cases, if any, which require direction and guidance from the higher authorities.

### **Ambit of committee:-**

The Committee deals with Grievances received from the students about any of the following matters:-

#### **Procedure-**

- The setting of the Grievance Redressal Committee for students will be widely published at all conspicuous places in the college.
- The students may feel to put up a grievance and drop it in boxes placed at conspicuous location.
- The GRC will act upon those cases which have been forwarded along with the necessary documents.
- The decision of GRC will be finalized by majority.
- The GRC will make enquiry to see the merits and if necessary can call the complainant in person.
- The GRC will take up only those matters which have not been solved by the different departments.

The Committee shall endeavour to Contribute effectively to dispose the grievances at the earliest.

### **Exclusions:-**

The Grievance Redressal Committee shall not entertain the following issues:

- Decisions of the Executive Council, Academic Council, Board of studies and other Administrative or Academic Committees constituted by the University.
- Decisions with regard to award of scholarship, fee concessions, medals, under government schemes.
- Decisions of the University about admissions in any courses offered by the Institute.
- Decisions by competent authority on assessment and examination result.

## **Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5**

### **Establishment of a Grievance Redressal Committee**

In order to comply with the UGC Regulation for addressing, student or Parent's grievance, "Grievance Redressal Committee" of Dr. H. N. Sinha College of Arts, Commerce College, Patur has been constituted with following Staff in different positions to enquire the nature and extent of grievance. The committee can suggest the final action to be initiated at the institutional level for the redressal of the same.

### **3. UGC Norms**

1. UGC Regulation (Grievance-redressal), 2012 dated 23-29<sup>th</sup> March 2013.
2. Public-Notice-on-Grievance-redressal.pdf 2018
3. UGC Regulation (Grievance-redressa), 2019 dated 6<sup>th</sup> May 2019.
4. Maharashtra University Act 2016 Dated 25<sup>th</sup> Feb. 2019.

Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

रजिस्ट्रॉ सं. डीएल (एन) -04/0007/2003--05

REGISTERED No. DL(N)—04/0007/2003—05



**भारत का राजपत्र**  
**The Gazette of India**

साप्ताहिक/WEEKLY

प्राधिकार से प्रकाशित  
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 12| नई दिल्ली, शनिवार, मार्च 23—मार्च 29, 2013 (चैत्र 2, 1935)  
No. 12| NEW DELHI, SATURDAY, MARCH 23—MARCH 29, 2013 (CHAITRA 2, 1935)

इस भाग में भिन्न पृष्ठ संख्या दी जाती है जिससे कि यह अलग संकलन के रूप में रखा जा सके  
(Separate paging is given to this Part in order that it may be filed as a separate compilation)

भाग III—खण्ड 4

[PART III—SECTION 4]

[सांविधिक निकायों द्वारा जारी की गई विविध अधिसूचनाएं जिसमें कि आदेश, विज्ञापन और सूचनाएं सम्मिलित हैं]  
[Miscellaneous Notifications including Notifications, Orders, Advertisements and Notices issued by  
Statutory Bodies]

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

SUS

THE GAZETTE OF INDIA, MARCH 23, 2013 (CHAITRA 2, 1935)

[PART III—SEC. 4

### UNIVERSITY GRANTS COMMISSION

New Delhi-110002, the —December 2012

F. No. 14-4/2012(CPP-II)—In exercise of the power conferred under sub-section (1) of section 26 of the University Grants Commission Act, 1956 (3 of 1956), the University Grants Commission hereby makes the following regulations, namely :—

1. Short title, application and commencement :—

- (1) These regulations shall be called the University Grants Commission (Grievance Redressal) Regulations, 2012.
- (2) They shall apply to every University, whether established or incorporated by or under a Central Act or a State Act, and every institution recognised 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 of the said Act.
- (3) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. Definition :—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 concerned with the grievances defined under these regulations, and includes a persons seeking admission to any institution of higher education;
- (c) "college" means any institution, whether known as such or by any other name, which provides for a course of study for obtaining any qualification from a university and which, in accordance with the rules and regulations of such university, is recognised as competent to provide for such course of study and present students undergoing such course of study for the examination for the award of such qualification;
- (d) "Commission" means the University Grants Commission established under section 4 of the UGC Act, 1956.
- (e) "declared admission policy" means such policy for admission to a course or program of study as may be offered by the institution and published in the prospectus referred to in sub-regulation (1) of regulation 3;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

(f) "grievances" include the following complaints of the aggrieved students, namely: -

- (i) making admission contrary to merit determined in accordance with the declared admission policy of the institute;
- (ii) irregularity in the admission process adopted by the institute;
- (iii) refusing admission in accordance with the declared admission policy of the institute;
- (iv) non publication of prospectus, as specified;
- (v) publishing any information in the prospectus, which is false or misleading, and not based on facts;
- (vi) withhold or refuse to return any document in the form of certificates of degree, diploma or any other award or other document deposited with it by a person for the purpose of seeking admission in such institution, with a view to induce or compel such person to pay any fee or fees in respect of any course or program of study which such person does not intend to pursue;
- (vii) demand of money in excess of that specified in the declared admission policy or approved by the competent authority to be charged by such institution;
- (viii) breach of the policy for reservation in admission as may be applicable;
- (ix) complaints, of alleged discrimination of students, from the Scheduled Castes, the Scheduled Tribes, Other Backward Classes, Women, Minority or Disabled categories;
- (x) non payment or delay in payment of scholarships to any student that such institution is committed, under the conditions imposed by University Grants Commission, or by any other authority;
- (xi) delay in conduct of examinations or declaration of results beyond that specified in the academic calendar;
- (xii) on provision of student amenities as may have been promised or required to be provided by the institution;
- (xiii) denial of quality education as promised at the time of admission or required to be provided;
- (xiv) non transparent or unfair evaluation practices;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

(xv) harassment and victimisation of students, including sexual harassment;

(g) "Grievance Redressal Committee" means a committee constituted under these regulations;

(h) "Higher Educational Institution" means a University within the meaning of clause (f) of Section 2, a college within the meaning of clause (b) of sub-section (1) of Section 12A, and an institution deemed to be a University declared under Section 3, of the University Grants Commission Act, 1956;

(i) "institution" for the purposes of these regulations, means university, college or institution, as the case may be;

(j) "Office of profit" means an office which is capable of yielding a profit or pecuniary gain, and to which some pay, salary, emolument, remuneration or non-compensatory allowance is attached;

(k) "Ombudsman" means the Ombudsman appointed under regulation 4 of these regulations;

(l) "university" means a university established or incorporated by or under a Central Act or a State Act and includes an institution deemed to be university declared as such under Section 3 of the Act.

3. *Mandatory publication of prospectus, its contents and pricing:--*  
(1) Every higher education institution, shall publish, before expiry of sixty days prior the date of the commencement of the admission to any of its courses or programmes of study, a prospectus containing the following for the purposes of informing those persons intending to seek admission to such institution and the general public, namely:—

(a) each component of the fee, deposits and other charges payable by the students admitted to such institution for pursuing a course or programme of study, and the other terms and conditions of such payment;

(b) 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 programme of study and the time within, and the manner in, which such refund shall be made to that student;

(c) the number of seats approved by the appropriate statutory authority in respect of each course or programme of study for the academic year for which admission is proposed to be made;

(d) the conditions of eligibility including the minimum and maximum age limit of persons for admission as a student in a particular course or programme of study, where so specified by the institution;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

Part III - Sec. 4]

THE GAZETTE OF INDIA, MARCH 23, 2013 (CHAITRA 2, 1935)

811

- (e) the educational qualifications specified by the relevant appropriate statutory authority, or by the institution, where no such qualifying standards have been specified by any statutory authority;
- (f) the process of admission and 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 programme of study and the amount of fee to be paid for the admission test;
- (g) details of the teaching faculty, including therein the educational qualifications and teaching experience of every member of its teaching faculty and also indicating therein whether such members are on regular basis or as visiting member;
- (h) information in regard to physical and academic infrastructure and other facilities including hostel accommodation, library and hospital or industry wherein the practical training to be imparted to the students and in particular the facilities accessible by students on being admitted to the institution;
- (i) broad outlines of the syllabus specified by the appropriate statutory authority or by the institution, as the case may be, for every course or programme of study, including the teaching hours, practical sessions and other assignments;
- (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 such other information as may be specified by the Commission:

Provided that an institution shall publish information referred to in items (a) to (j) of this sub regulation, on its website, and the attention of prospective students and the general public shall be drawn to such publication on the website through advertisements displayed prominently in the different newspapers and through other media: Provided further that an institution may publish prospectus in accordance with this sub regulation at any time before the period of sixty days.

(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.

10/03/2013

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

iii

812

THE GAZETTE OF INDIA, MARCH 23, 2013 (CHAITRA 2, 1935)

[PART III—SEC. 4

4. *Appointment, tenure, removal and conditions of services under grievance redressal mechanism –*

(1) Each University shall appoint an Ombudsman for redressal of grievances of students under these regulations.

(2) The Ombudsman shall be a person who has been a judge not below the rank of a District Judge or a retired professor who has at least ten years' experience as a professor.

(3) The Ombudsman shall not, at the time of appointment, during one year before such appointment, or in the course of his tenure as Ombudsman, be in a conflict of interest with the university where his personal relationship, professional affiliation or financial interest may compromise or reasonably appear to compromise, the independence of judgement toward the university.

(4) The Ombudsman, or any member of his immediate family shall not -

- (a) hold or have held at any point in the past, any post or, employment in the office of profit in the University;
- (b) have any significant relationship, including personal, family, professional or financial, with the university;
- (c) hold any position in university by whatever name called, in the administration or governance structure of the university.

(5) The Ombudsman in a State University shall be appointed by the university on part-time basis from a panel of three names recommended by the search committee consisting of the following members, namely:-

- (a) nominee of the Governor of the State - Chairman;
- (b) two Vice-Chancellors, by rotation from public universities of the State to be nominated by the State Government - Members;
- (c) one Vice-Chancellor, by rotation from a private university of the State to be nominated by the State Government - Member;
- (d) Secretary (Higher Education) of the State - Member-- Convener.

(6) The Ombudsman in a Central University and institution deemed to be university shall be appointed by the Central University or institution as the case may be on part-time basis

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

from a panel of three names recommended by the search committee consisting of the following members, namely:-

- a) Chairman of the University Grants Commission or his nominee - Chairman;
- b) one Vice Chancellor from central university, by rotation, to be nominated by the Central Government - Member;
- c) one Vice Chancellor from institution deemed to be university, by rotation, to be nominated by the Central Government - Member;
- d) Joint Secretary to the Government of India in the Ministry of Human Resource Development dealing or in charge of the higher education - Member;
- e) Joint Secretary in the office of the University Grants Commission - Member - Convener

(7) The Ombudsman shall be a part time officer appointed for a period of three years or until he attains the age of seventy year, whichever is earlier, from the date he resumes the office and may be reappointed for another one term in the same university.

(8) The Ombudsman shall be paid a fees of Rs. 3000 per day for hearing the cases, in addition to reimbursement of the conveyance.

(9) The Ombudsman may be removed on charges of proven misconduct or misbehavior or as defined under sub regulation (3) and (4) of this regulation, by the concerned appointing authority.

(10) No order of removal of Ombudsman 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 such Ombudsman has been informed of the charges against him and given a reasonable opportunity of being heard in respect of those charges.

### 5. **Grievance Redressal Committee -**

- (1) In case of a college, the Vice Chancellor of the affiliating university shall constitute a Grievance Redressal Committee consisting of five members for an individual college or a group of colleges keeping in view the location of the college(s).
- (2) The Grievance Redressal Committee shall be constituted by the Vice-Chancellor of the affiliating university consisting of -
  - a) a senior Professor of the University - Chairman;
  - b) three senior teachers drawn from the affiliating colleges, on rotation basis, to be nominated by the Vice-Chancellor - Members;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- c) a student representing the college where the grievance has occurred to be nominated, based on academic merit, by the concerned college - special invitee.
- (3) The Grievance Redressal Committee shall have a term of two years.
- (4) The provisions of sub-regulations (8), (9) and (10) of regulation 4 and regulation 6 in respect of the matters of the reimbursement and procedure and functions shall, *mutatis mutandis*, apply to the Grievance Redressal Committee except that the Grievance Redressal Committee shall communicate its decision within ten days of receipt of the complaint.
- (5) Any person aggrieved by the decision of the Grievance Redressal Committee may within a period of six days prefer an appeal to the Ombudsman.
6. *Powers and functions of ombudsman -*
- (1) The Ombudsman shall exercise his powers to hear any grievance-
- (a) of any student against the university or institution affiliated to it or an institute, as the case may be, after the student has availed of remedies available in such institution for redressal of grievance; and
- (b) of any applicant for admission as student to such institution.
- (2) No application for revaluation or remarking of answer sheets shall be entertained by the Ombudsman unless specific irregularity materially affecting the outcome or specific instance of discrimination is indicated.
- (3) The Ombudsman shall have power to seek the assistance of any person belonging to the Scheduled Castes, the Scheduled Tribes, Socially and Economically Backward Classes, minority or disabled category, as *amicus curiae*, for hearing complaints of alleged discrimination.
7. *Procedure in redressal of grievances by Ombudsman and Grievance Redressal Committee-*
- (1) Each institution shall establish a registry, headed by an employee of the institute of appropriate rank as the Ombudsman may decide, where any aggrieved student or person may make an application seeking redressal of grievance.
- (2) The address of the registry so established shall be published widely including on the notice board and prospectus and placed on the website of the institution.

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

(3) On receipt of an application by the registry, the employee-in-charge shall inform the Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, shall immediately provide a copy to the institution for furnishing its reply within seven days.

(4) The Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, shall fix a date for hearing the complaint which shall be communicated to the institute and the aggrieved person either in writing or electronically, as may be feasible.

(5) An aggrieved person may appear either in person or represented by such person as may be authorised to present his case.

(6) The Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, shall be guided by the principles of natural justice while hearing the grievance.

(7) The Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, shall ensure disposal of every application as speedily as possible and not later than a month of receipt of the grievance.

(8) The institution shall co-operate with the Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, in redressal of grievances and failure to do so may be reported by the Ombudsman to the Commission.

(9) On the conclusion of proceedings, the Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, shall pass such order, with reasons for such order, as may be deemed fit to redress the grievance and provide such relief as may be desirable to the affected party at issue.

(10) Every order under sub-regulation (9), under the signature of the Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, shall be provided to the aggrieved person and the institution and shall be placed on the website of the institution.

(11) The institution shall comply with the order of the Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be.

(12) Any order of the Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, not complied with by the institution shall be reported to the Commission.

(13) A complaint shall be filed by the aggrieved student or his parent or with a special permission from the Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, by any other person.

(14) In case of any false or frivolous complaint, the ombudsman may order appropriate action against the complainant.

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

||

816

THE GAZETTE OF INDIA, MARCH 23, 2013 (CHAITRA 2, 1935)

[PART III—SEC. 4

8. *Information regarding Ombudsman Grievance Redressal Committee to be published in prospectus -*

The University, the institution deemed to be university and the college concerned shall provide detailed information regarding provisions of Grievance Redressal Committee, Ombudsman and the duties and rights of students in their prospectus prominently.

9. *Consequences of non-compliance -*

The Commission shall in respect of any institution which willfully contravenes or repeatedly fails to comply with orders of the Ombudsman or the Grievance Redressal Committee, as the case may be, may 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 the newspapers or other 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) recommend to the Central Government for withdrawal of declaration as Institution deemed to be university, in case of an institution deemed to be university;
- (g) recommend to the appropriate State Government for withdrawal of status as university in case of a university established or incorporated under a State Act;
- (h) taking such other action within its powers as the Commission may deem fit and impose such other penalties as may be provided in the Act for such duration of time as the institution complies with the provisions of these Regulations:

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 opportunity of being heard has been provided to it.

AKHILESH GUPTA  
Secy.

रजिस्ट्री सं० डी० एल०-33004/99

REGD. NO. D. L.-33004/99



# 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 (ब) 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) "पीड़ित 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।

2366 GI/2019

(1)

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- (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
- संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के अनुरूप निर्धारित की गई योग्यता के विपरीत प्रवेश दिया जाना;
  - संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के तहत प्रक्रिया में अनियमितताएं;
  - संस्थान की घोषित प्रवेश नीति के अनुरूप प्रवेश देने से इंकार किया जाना;
  - इन विनियमों के उपबंधों के अनुरूप, संस्था द्वारा विवरणिका का प्रकाशन न किया जाना;
  - संस्थान द्वारा विवरणिका में ऐसी कोई जानकारी देना जोकि झूठी या भ्रामक हो, और तथ्यों पर आधारित नहीं हो;
  - 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;
  - संस्था की घोषित प्रवेश नीति में निर्धारित राशि से अधिक धनराशि की मांग करना;
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - 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;
  - छात्रों के मूल्यांकन के लिए संस्थान द्वारा अपनाई गई गैर- पारदर्शी अथवा अनुचित पद्धतियां;
  - 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;
  - अनुसूचित जाति, अनुसूचित जनजाति, अन्य पिछड़ा वर्ग, महिला, अल्पसंख्यक अथवा निशक्त श्रेणियों के छात्रों के कथित भेदभाव की शिकायत;
  - 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।
- (ढ़) "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 (घ) 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:**
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, नामतः:
- (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 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;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- (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 राशियाँ और अन्य प्रभारों के प्रत्येक घटक और ऐसे मुगतानों की अन्य निबंधन और शर्तें;
- (च) शास्ति लगाए जाने और संग्रहण किए जाने हेतु नियम/विनियम, विनिर्दिष्ट शीर्ष अथवा श्रेणियाँ, 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, जहाँ 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 समितियाँ (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— समापति;
  - 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) समापति तथा समिति के सदस्यों और विशेष आमंत्रित का कार्यकाल दो वर्षों का होगा।
- (iii) बैठक के लिए गणपूर्ति, समापति 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;
 

बशर्त 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;

बशर्त 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— समापति;
  - (ख) राज्य के राज्यपाल/संघ भासित राज्य के उपराज्यपाल द्वारा नामित किया जाने वाला राज्य सार्वजनिक विश्वविद्यालय का कुलपति— सदस्य;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- (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 पुरितकाओं 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 समयवधि 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 करेगा; 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 उपयुक्त 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।

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

बशर्त 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:

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- 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;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- (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

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

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:
- Principal of the college – Chairperson;
  - Three senior members of the teaching faculty to be nominated by the Principal – Members;
  - 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:
- Head of the Department, School, or the Centre, by whatever designation known – Chairperson;
  - Two Professors, from outside the Department/School/Centre to be nominated by the Vice Chancellor – Members;
  - A member of the faculty, well-versed with the mechanism of grievance redressal to be nominated by the Chairperson – Member;
  - 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.

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- (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 working 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.

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- (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 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-totalling 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.

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

- (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]

Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5



ज्ञान-विज्ञान विमुक्तये

प्रो. रजनीश जैन  
सचिव

Prof. Rajnish Jain  
Secretary



सत्यमेव जयते

विश्वविद्यालय अनुदान आयोग  
**University Grants Commission**  
(मानव संसाधन विकास मंत्रालय, भारत सरकार)  
(Ministry of Human Resource Development, Govt. of India)  
बहादुरशाह जफर मार्ग, नई दिल्ली-110002  
Bahadur Shah Zafar Marg, New Delhi-110002  
Ph.: 011-23236288/23239337  
Fax: 011-2323 8858  
E-mail: secy.ugc@nic.in

D.O. F. No. 14-4/2012(CPP-II)

7<sup>th</sup> May, 2019

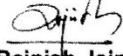
Dear Sir/Madam,

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 UGC has notified the **University Grants Commission (Redress of Grievances of Students) Regulations, 2019** in the Official Gazette on 6<sup>th</sup> May 2019. A copy of the Regulations is attached herewith. As per para 8(i) of the Regulations, you are requested to ensure that your University shall, within a period of three months from the date of issue of these Regulations, have an online portal where any aggrieved student may submit an application seeking Redressal of the grievance.

You are requested to ensure compliance of these Regulations in your esteemed University. These Regulations may also be brought to the notice of your affiliated colleges for their implementation.

With kind regards,

Yours sincerely,

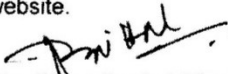
  
(Rajnish Jain)

Encl. : As stated above.

**The Vice-Chancellors of all Universities**

Copy to :-

The Publication Officer, UGC for uploading on UGC website.

  
[Dr. (Mrs.) Pankaj Mittal]  
Additional Secretary



## महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग चार-ब

वर्ष ५, अंक ३०]

बुधवार, फेब्रुवारी २७, २०१९/फाल्गुन ८, शके १९४०

[पृष्ठे १५, किंमत : रुपये ९.००

असाधारण क्रमांक ६७

प्राधिकृत प्रकाशन

महाराष्ट्र शासनाने महाराष्ट्र अधिनियमान्वये तयार केलेले  
(भाग एक, एक-अ आणि एक-ल यांमध्ये प्रसिद्ध केलेले नियम व आदेश यांव्यतिरिक्त) नियम व आदेश.

उच्च व तंत्र शिक्षण विभाग

मादाम कामा मार्ग, हुतात्मा राजगुरू चौक, मंत्रालय  
मुंबई ४०० ०३२, दिनांक २५ फेब्रुवारी २०१९

अधिसूचना

महाराष्ट्र सार्वजनिक विद्यापीठ अधिनियम, २०१६.

क्रमांक परिनि. २०१८/प्र.क्र.१२५/विशि-२.— महाराष्ट्र सार्वजनिक विद्यापीठ अधिनियम, २०१६ (२०१७ चा महा. ६) याच्या कलम ५६ च्या पोट-कलम (२) चा खंड (ख) आणि कलम ७१ चे पोट-कलम (११) तसेच कलम ७२ चे पोट-कलम (१०) यांद्वारे प्रदान करण्यात आलेल्या अधिकारांचा वापर करून, महाराष्ट्र शासन, याद्वारे, विद्यार्थी तक्रार निवारण कक्षाच्या कामकाजाच्या कार्यकारी यंत्रणेची संबंधित एकरूप परिणियम विहित करित आहे :—

सन २०१९ चा एकरूप परिणियम क्रमांक ५

१. **संक्षिप्त नाव.**—या परिणियमास, महाराष्ट्र सार्वजनिक विद्यापीठ (विद्यार्थी तक्रार निवारण कक्षाच्या कामकाजाची कार्यकारी यंत्रणा) एकरूप परिणियम, २०१९, असे म्हणावे.

२. **व्याख्या.**—या परिणियमांत संदर्भानुसार दुसरा अर्थ अर्पेक्षित नसेल तर,—

(एक) "व्यथित विद्यार्थी" याचा अर्थ, या परिणियमान्वये व्याख्या केलेल्या तक्रारीशी संबंधित बाबीमध्ये, ज्या विद्यार्थ्यांची कोणतीही फियार्द असेल तो विद्यार्थी, असा आहे आणि त्यामध्ये उच्च शिक्षण देणाऱ्या कोणत्याही विद्यापीठात किंवा महाविद्यालयात किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेत प्रवेश मागणाऱ्या व्यक्तीचा समावेश होतो ;

(दोन) "प्रवेशाचे घोषित धोरण" याचा अर्थ, विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था यांच्याकडून प्रस्तुत करण्यात आले असेल आणि माहितीपुस्तिकेत प्रसिद्ध करण्यात आले असेल त्याप्रमाणे पाठ्यक्रमाच्या किंवा अध्ययनक्रमाच्या प्रवेशाबाबतचे धोरण, असा आहे ;

(तीन) "तक्रारी" यामध्ये, व्यथित झालेल्या विद्यार्थ्यांच्या पुढील फियार्दीचा समावेश होतो :—

(क) राज्याच्या व विद्यापीठाच्या प्रवेशाच्या घोषित धोरणानुसार निर्धारित केलेल्या गुणवत्तेच्या निकषाविरुद्ध जाऊन प्रवेश देणे ;

(१)

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

२

महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग चार-ब, फेब्रुवारी २७, २०१९/फाल्गुन ८, शके १९४०

(ख) विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था यांच्याकडून प्रवेश प्रक्रियेत अनियमितता होणे ;

(ग) माहितीपुस्तिकेत प्रसिद्ध केल्याप्रमाणे प्रवेशाच्या घोषित धोरणानुसार प्रवेश देण्याचे नाकारणे ;

(घ) या परिणयमाच्या खंड ३ मध्ये विनिर्दिष्ट केल्याप्रमाणे, एकतर छापील प्रतीच्या स्वरूपात किंवा ऑनलाईन स्वरूपात माहितीपुस्तिका प्रसिद्ध न करणे ;

(ङ) जी माहिती खोटी व दिशाभूल करणारी आहे आणि वस्तुस्थितीवर आधारित नाही अशी कोणतीही माहिती माहितीपुस्तिकेमध्ये प्रसिद्ध करणे ;

(च) एखादी व्यक्ती, जिचे शिक्षण पुढे सुरू ठेवण्यास इच्छुक नसेल अशा व्यक्तीला कोणत्याही पाठ्यक्रमाच्या किंवा अध्ययनक्रमाच्या बाबतीतील कोणतेही शुल्क भरण्याकरिता प्रेरित करण्याच्या किंवा तिच्यावर सक्ती करण्याच्या हेतूने, अशा एखाद्या विद्यापीठात किंवा महाविद्यालयात किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेत त्या व्यक्तीने प्रवेश घेताना ते विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था यांच्याकडे तिने जमा केलेल्या पदवी, पदविका प्रमाणपत्राच्या किंवा कोणत्याही अन्य पारितोषिकांच्या किंवा इतर कागदपत्रांच्या स्वरूपातील कोणताही दस्तऐवज रोगवून ठेवणे किंवा तो परत करण्यास नकार देणे ;

(छ) अशा विद्यापीठाकडून किंवा महाविद्यालयाकडून किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेकडून आकारण्यात येणाऱ्या, प्रवेशाच्या घोषित धोरणामध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या किंवा सक्षम प्राधिकरणाने मान्यता दिलेल्या रकमेपेक्षा अधिक रकमेची मागणी करणे ;

(ज) प्रवेशातील आरक्षणाबाबत लागू असलेल्या धोरणाचा भंग करणे ;

(झ) प्रवेशाच्या वेळी गुणपत्रिका, शाळा सोडल्याचा दाखला, यांसारखी मूळ शैक्षणिक व वैयक्तिक प्रमाणपत्रे आणि प्रशस्तिपत्रे, तसेच अशी इतर कागदपत्रे, ती मूळ स्वरूपात सादर करणे अनिवार्य नसतानाही सादर करण्याचा विद्यार्थ्यांना आग्रह करणे ;

(ञ) लिंग, वंश, जात, वर्ग, पंथ, जन्मस्थान, धर्म व दिव्यांगता या कारणांवरून विद्यार्थ्यांच्या कथित भेदभावाच्या तक्रारी ;

(ट) संबंधित प्राधिकरणाकडून शिष्यवृत्तीची रक्कम प्राप्त झाल्यानंतर ती, विद्यापीठाकडून किंवा महाविद्यालयाकडून किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेकडून एखाद्या विद्यार्थ्यांस प्रदान केली न जाणे, किंवा प्रदान करण्यात विलंब करणे ;

(ठ) प्रवेश रद्द झाल्यास शुल्काच्या परताव्याबाबतच्या नियमांचे पालन न करणे ;

(ड) शैक्षणिक वेळापत्रकामध्ये विनिर्दिष्ट केलेल्या कालावधीची मर्यादा पार करून परीक्षा घेण्यात किंवा त्यांचे निकाल जाहीर करण्यात अवाजवी विलंब करणे ;

(ढ) विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था यांच्याकडून माहितीपुस्तिकेत आश्वासन देण्यात आले असेल किंवा पुरविणे आवश्यक असेल त्याप्रमाणे विद्यार्थ्यांना सुविधा न पुरविणे ;

(ण) मूल्यमापन पद्धती पारदर्शक नसणे किंवा अनुचित असणे ;

(चार) "विभाग तक्रार निवारण कक्ष" याचा अर्थ, खंड ५ च्या उपखंड (१) मध्ये विहित केल्याप्रमाणे, विद्यापीठ विभाग किंवा विद्यापीठ परिसंस्थास्तरावरील, या परिणयमान्वये घटित केलेली समिती, असा आहे ;

(पाच) "संस्थात्मक तक्रार निवारण कक्ष" याचा अर्थ, खंड ५ च्या उपखंड (२) मध्ये विहित केल्याप्रमाणे विद्यापीठस्तरावरील या परिणयमान्वये घटित केलेली समिती, असा आहे ;

(सहा) "महाविद्यालय तक्रार निवारण कक्ष" याचा अर्थ, खंड ५ च्या उपखंड (३) मध्ये विहित केल्याप्रमाणे महाविद्यालय किंवा यथास्थिति मान्यताप्राप्त परिसंस्थास्तरावर या परिणयमान्वये घटित केलेली समिती, असा आहे.

(सात) "विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्ष" याचा अर्थ, खंड ५ च्या उपखंड (४) मध्ये विहित केल्याप्रमाणे विद्यापीठस्तरावर या परिणयमान्वये घटित केलेली समिती, असा आहे.

(आठ) "लाभाचे पद" याचा अर्थ, लाभ किंवा आर्थिक लाभ मिळविण्याची क्षमता असलेले आणि ज्यास काही पगार, वेतन, वित्तलब्धी, पारिश्रमिक किंवा पूरक भत्ता याव्यतिरिक्त इतर भत्ता संलग्न आहे असे पद, असा आहे ;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग चार-ब, फेब्रुवारी २७, २०१९/फाल्गुन ८, शके १९४०

३

- (नऊ) "लोकपाल" याचा अर्थ, या परिणियमान्वये नियुक्त केलेला लोकपाल, असा आहे;
- (२) या परिणियमात वापरण्यात आलेले, परंतु व्याख्या न केलेले शब्द व शब्दप्रयोग यांना, महाराष्ट्र सार्वजनिक विद्यापीठ अधिनियम, २०१६ (२०१७ चा महा. ६) यात अनुक्रमे जे अर्थ नेमून देण्यात आलेले असतील, तेच अर्थ असतील.

### ३. माहितीपुस्तिका, अनुक्रमणिकेसह व किंमतीसह प्रसिद्ध करणे अनिवार्य असणे :—

(१) प्रत्येक विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था, तिच्या कोणत्याही पाठ्यक्रमांसाठीची किंवा अध्ययनक्रमांसाठीची प्रवेश प्रक्रिया सुरू होण्याच्या दिनांकापूर्वी किमान साठ दिवस संपण्या अगोदर, अशा विद्यापीठात किंवा महाविद्यालयात किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेत प्रवेश घेऊ इच्छिणाऱ्या व्यक्तींच्या व सर्वसाधारण जनतेच्या माहितीसाठी पुढील माहिती अंतर्भूत असणारी माहितीपुस्तिका प्रसिद्ध करील आणि/किंवा तिच्या संकेतस्थळावर टाकील :-

(एक) अध्यापनाचे तास प्रात्यक्षिक सत्रे व इतर नेमून दिलेली कामे यांच्या सहीत प्रत्येक पाठ्यक्रम किंवा अध्ययनक्रम यासाठी समुचित प्राधिकरणाने किंवा यथास्थित, विद्यापीठाने विनिर्दिष्ट केलेल्या अभ्यासक्रमाच्या ढोबळमानाने प्रस्तावित केलेल्या अध्ययनक्रमांची व पाठ्यक्रमांची सूची ; तसेच अध्ययन तासिका, प्रात्यक्षिक सत्रे आणि इतर प्रकल्प यांबाबतची माहिती ;

(दोन) अशा विद्यापीठात, किंवा महाविद्यालयात किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेत पाठ्यक्रमाचे किंवा अध्ययनक्रमाचे शिक्षण घेण्याकरिता प्रवेश दिलेल्या विद्यार्थ्यांकडून देय असलेले शुल्क, ठेवी व इतर आकार असे प्रत्येक घटक आणि अशा प्रदानाच्या अटी व शर्ती ;

(तीन) ज्या शैक्षणिक वर्षांच्या पाठ्यक्रमासाठी किंवा अध्ययनक्रमासाठी प्रवेश देण्याचे प्रस्तावित केले आहे त्याबाबतीत, समुचित सांविधिक प्राधिकरणाने मान्यता दिलेल्या जागांची संख्या ;

(चार) विद्यापीठाने किंवा महाविद्यालयाने किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेने विनिर्दिष्ट केलेल्या, विशिष्ट पाठ्यक्रमासाठी किंवा अध्ययनक्रमासाठी विद्यार्थी म्हणून प्रवेश घेणाऱ्या व्यक्तीची किमान व कमाल वयोमर्यादा यांसह, शैक्षणिक अर्हतेच्या व पात्रतेच्या शर्ती ;

(पाच) प्रत्येक पाठ्यक्रमासाठी किंवा अध्ययनक्रमासाठीच्या प्रवेशकरिता अशा उमेदवारांची निवड करण्यासाठीच्या चाचणी किंवा परीक्षा, यांच्या तपशिलाच्या बाबतीतील सर्व संबंधित माहितीसह अशा प्रवेशासाठी अर्ज करणाऱ्या पात्र उमेदवारांची निवड प्रक्रिया आणि प्रवेश चाचणीकरिता विहित केलेल्या शुल्काची रक्कम ;

(सहा) कोणताही द्रव्यदंड, विनिर्दिष्ट केलेली शीर्षे किंवा प्रवर्ग, लादता येतील असे किमान व कमाल द्रव्यदंड लादण्यासाठीचे व ते वसूल करण्यासाठीचे नियम/विनियम ;

(सात) अशा विद्यापीठात किंवा महाविद्यालयात किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेत प्रवेश दिलेला विद्यार्थी पाठ्यक्रम किंवा अध्ययनक्रम पूर्ण करण्यापूर्वी किंवा पूर्ण केल्यावर, अशा विद्यापीठातून किंवा महाविद्यालयातून किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेतून बाहेर पडला असेल त्याबाबतीत, विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था, यांच्याकडून परतावायोग्य असलेल्या शिक्षण शुल्काचे व इतर आकाराचे प्रमाण, आणि ज्यावेळेत व ज्यारीतीने त्या विद्यार्थ्यांना असा परतावा देण्यात येईल ती वेळ व ती रीत ;

(आठ) प्रवेशाच्या वेळी सादर करावयाची कागदपत्रे ;

(नऊ) प्रत्येक विद्याशाखेच्या अध्यापकाची शैक्षणिक अर्हता व अध्यापन अनुभव समाविष्ट असलेला तसेच असे अध्यापक नियमित तत्वावर किंवा अभ्यागत म्हणून कार्यरत आहे हे दर्शविणारा, अध्यापकवर्गाचा तपशील ;

(दहा) वसतिगृह निवासव्यवस्था, ग्रंथालय व रुग्णालय यांसह भौतिक व शैक्षणिक पायाभूत सुविधा व इतर सुविधा किंवा विद्यार्थ्यांना ज्या उद्योगामध्ये प्रत्यक्ष प्रशिक्षण द्यावयाचे आहे तो उद्योग आणि विशेषतः त्या विद्यापीठात किंवा महाविद्यालयात किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेत प्रवेश देण्यात आल्यावर विद्यार्थ्यांना उपलब्ध असलेल्या सुविधा यांबाबतची माहिती ;

(अकरा) विद्यापीठाच्या किंवा महाविद्यालयाच्या किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेच्या परिसरात किंवा त्या बाहेर विद्यार्थ्यांनी शिस्त राखण्याशी संबंधित सर्व अनुदेश ;

(बारा) अनुदानित व विनाअनुदानित पाठ्यक्रमांचे स्पष्ट सीमांकन ;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

४

महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग चार-ब, फेब्रुवारी २७, २०१९/फाल्गुन ८, शके १९४०

(तेरा) विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था यांना योग्य वाटेल अशी कोणतीही माहिती.

(२) विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था वरील खंड (१) मध्ये निर्दिष्ट केलेली माहिती आपल्या अधिकृत संकेतस्थळावर टाकून आणि वृत्तपत्रांमध्ये व इतर माध्यमांमध्ये व्यापक प्रसिद्धी देऊन संभाव्य विद्यार्थ्यांना आणि सामान्य जनतेला कळविले.

(३) प्रत्येक विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था, प्रवेश अर्जांच्या नमुन्यासह अशा माहितीपुरित्तेच्या प्रत्येक मुद्रित प्रतीची, प्रकाशनाच्या व वितरणाच्या वाजवी खर्चापेक्षा अधिक नसेल एवढी, किंमत निश्चित करील आणि तिच्या प्रकाशनापासून, वितरणापासून किंवा विक्रीपासून कोणताही नफा मिळवणार नाही.

४. तक्रार स्वीकारण्याबाबत अपवाद.—राज्य शासनाच्या अंतर्गत असलेल्या कोणत्याही सार्वधिक यंत्रणेद्वारे नियमन होणाऱ्या, ज्या विषयवस्तुशी जिच्यासाठी राज्याच्या संबंधित अधिनियमाअन्वये तक्रार निवारण यंत्रणेची विशेषरित्या तरतूद करण्यात आली आहे त्या विषय वस्तुशी संबंधित तक्रारी, तक्रार निवारण कक्ष किंवा लोकपाल यांच्याकडून स्वीकारल्या जाणार नाहीत.

५. तक्रार निवारण कक्ष :

(१) विभाग तक्रार निवारण कक्ष (वि.त.नि. कक्ष) :—

(एक) विद्यापीठाच्या बाबतीत, विद्यापीठ विभाग किंवा विद्यापीठ परिसंस्था यांच्याशी संबंधित सर्व तक्रारी, सर्वप्रथम, विद्यापीठ विभाग किंवा विद्यापीठ परिसंस्था स्तरावर घटित करण्यात आलेल्या विभाग तक्रार निवारण कक्षाला उद्देशून करण्यात येतील. या समितीची रचना पुढीलप्रमाणे असेल :—

(क) विद्यापीठ विभागाचा किंवा विद्यापीठ परिसंस्थेचा प्रमुख—अध्यक्ष ;

(ख) कुलगुरूने नामनिर्देशित करावयाचा, विद्यापीठ विभागाचा किंवा विद्यापीठ परिसंस्थेच्या बाहेरील प्राध्यापक—सदस्य ;

(ग) विद्यापीठ विभागाचा किंवा विद्यापीठ परिसंस्थेच्या प्रमुखाने नामनिर्देशित करावयाचा, तक्रार निवारण यंत्रणेमध्ये तरवेज असणारा अध्यापक—सदस्य-सचिव

(दोन) कक्षाचा अध्यक्ष व सदस्य यांचा पदावधी दोन वर्षे इतका असेल.

(तीन) बेटकीसाठीची गणपूर्ती, अध्यक्षसह दोन इतकी असेल.

(चार) विभाग तक्रार निवारण कक्ष, विद्यार्थ्यांच्या तक्रारींवर निर्णय देताना, नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वांचे पालन करील.

(पाच) विभाग तक्रार निवारण कक्ष, तक्रार मिळाल्यापासून पंधरा दिवसांच्या कालावधीच्या आत, तक्रारींचे निवारण करील. वि.त.नि.कक्ष अशा तक्रारींचे प्रमाण कमी करण्याच्या व त्यांना आळा घालणाऱ्या उद्देशाने विद्यापीठाला नियतकालांतराने विविध उपाययोजना सूचविले.

(सहा) वि.त.नि.कक्ष, व्यथित व्यक्तीला (व्यक्तींना) आदेशाची प्रत पुरविले.

(२) संस्थात्मक तक्रार निवारण कक्ष (सं.त.नि. कक्ष) :—

(एक) विद्यापीठ विभाग किंवा विद्यापीठ परिसंस्था यांच्याशी संबंधित नसतील अशा तक्रारी आणि विभाग तक्रार निवारण कक्षामध्ये निवारण न झालेली गान्हाणी ही, विद्यापीठाच्या कुलगुरूने घटित करावयाच्या संस्थात्मक तक्रार निवारण कक्षाकडे निर्देशित करण्यात येतील. या कक्षाची रचना पुढीलप्रमाणे असेल :—

(क) प्र-कुलगुरू/अधिष्ठाता/वरिष्ठ प्राध्यापक — अध्यक्ष ;

(ख) अध्यक्षखेरीज दोन वरिष्ठ प्राध्यापक—सदस्य

(ग) नोंदणीकृत पदवीधर मतदारसंघातून एक अधिसभेचा सदस्य—सदस्य

(घ) संचालक, विद्यार्थी विकास —सदस्य सचिव

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

६

महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग चार-ब, फेब्रुवारी २७, २०१९/फाल्गुन ८, शके १९४०

(घ) संचालक, विद्यार्थी विकास ————— सदस्य सचिव.

(दोन) समितीचा अध्यक्ष आणि सदस्य यांचा पदावधी दोन वर्षे इतका असेल.

(तीन) बैठकीची गणपूर्ती, अध्यक्षसह तीनजण इतकी असेल.

(चार) विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्ष, विद्यार्थ्यांच्या तक्रारीवर निर्णय देताना नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वांचे पालन करील.

(पाच) विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्ष, तक्रार मिळाल्यापासून पंधरा दिवासांच्या आत, तक्रारीचे निवारण करील. विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्ष, अशा तक्रारींचे प्रमाण कमी करण्याच्या व त्यांना आळा घालण्याच्या उद्देशाने, व्यवस्थापनाला आणि यथास्थिति विद्यापीठाला नियत कालांतराने विविध उपाययोजना सुचवील.

(सहा) विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्ष, व्यथित व्यक्तीला (व्यक्तींना) आदेशाची एक प्रत पुरवील.

(५) संस्थात्मक तक्रार निवारण कक्षाच्या किंवा विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्षाच्या निर्णयाने व्यथित झालेल्या कोणत्याही व्यक्तीस, सहा दिवसांच्या कालावधीच्या आत लोकपालाकडे अपील दाखल करता येईल.

(६) कक्षाच्या कोणत्याही सदस्याच्या विरुद्ध तक्रार करण्यात आली असेल त्याबाबतीत, तो संबंधित सदस्य, अशा बाबोवरील कार्यवाहीपासून स्वतःला दूर ठेवील.

६. लोकपाल. —(१) विद्यापीठ, संस्थात्मक तक्रार निवारण कक्षाच्या किंवा विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्षाच्या निर्णयाविरुद्धच्या अपिलावर सुनावणी करण्याकरिता व निर्णय देण्याकरिता एका लोकपालाची नियुक्ती करील.

(२) लोकपाल, विद्यापीठाशी संबंधित नसेल अशी आणि सेवानिवृत्त जिल्हा न्यायाधीश, किंवा सेवानिवृत्त कुलगुरू किंवा सेवानिवृत्त कुलसचिव किंवा सेवानिवृत्त प्राध्यापक किंवा सेवानिवृत्त प्राचार्य यांच्या दर्जापेक्षा कमी दर्जा नसलेली व्यक्ती असेल.

(३) लोकपाल हा, लोकपाल म्हणून नियुक्त होण्याच्या वेळी, अशा नियुक्तीपूर्वीच्या एक वर्षामध्ये किंवा लोकपाल म्हणून त्याच्या पदावधीदरम्यान, जेथे त्याचे व्यक्तिगत नाते-संबंध, व्यावसायिक संलग्नता किंवा आर्थिक हितसंबंध यामुळे त्याला विद्यापीठाबाबतच्या निर्णयशक्तीच्या स्वातंत्र्याशी तडजोड करावी लागेल अथवा तो तडजोड करित असल्याचे वाजवीरित्या दिसून येईल अशा बाबतीत, त्याचा विद्यापीठाच्या हितास विरोध असता कामा नये.

(४) लोकपाल, किंवा त्याच्या जवळच्या कुटुंबातील कोणताही सदस्य,—

(एक) विद्यापीठातील लाभाच्या पदाच्या अशा कोणत्याही पदावर किंवा नोकरीमध्ये मागील एका वर्षामध्ये कोणत्याही परिस्थितीत पद धारण करणार नाही किंवा त्याने पद धारण केलेले असणार नाही ;

(दोन) विद्यापीठाशी वैयक्तिक, कोट्टुंबिक, व्यावसायिक अथवा आर्थिक संबंधासह कोणताही महत्त्वपूर्ण नातेसंबंध ठेवणार नाही ;

(तीन) विद्यापीठाच्या प्रशासन किंवा शासनसंरचनेत, कोणत्याही नावाने संबोधण्यात येणारे, विद्यापीठातील कोणतेही पद धारण करणार नाही.

(५) सार्वजनिक विद्यापीठामधील लोकपालाची नियुक्ती, विद्यापीठाच्या व्यवस्थापन परिषदेच्या मान्यतेने, विद्यापीठाच्या कुलगुरूकडून, शोध समितीने शिफारस केलेल्या, पुढील सदस्यांनी मिळून बनलेल्या तीन व्यक्तींच्या नामिकेमधून अंशकालिक तत्वावर करण्यात येईल :-

(एक) कुलपतीने नामनिर्देशित केलेला ख्यातनाम शिक्षणतज्ज्ञ ————— अध्यक्ष ;

(दोन) राज्य शासनाने नामनिर्देशित करावयाचा सार्वजनिक विद्यापीठाचा कुलगुरू सदस्य ;

(तीन) संबंधित विद्यापीठाचा कुलगुरू ————— सदस्य ;

(चार) संबंधित विद्यापीठाचा कुलसचिव ————— सचिव.

(६) लोकपाल हा, तो पदावर रूजू झाल्याच्या दिनांकापासून तीन वर्षांच्या कालावधीकरिता—नियुक्त करण्यात आलेला अंशकालिक अधिकारी असेल आणि त्या विद्यापीठामध्ये आणखी एका मुदतीकरिता त्याची पुनर्नियुक्ती करता येईल. लोकपालाचे पद तीन महिन्यांपेक्षा अधिक

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग चार-ब, फेब्रुवारी २७, २०१९/फाल्गुन ८, शके १९४०

५

(दोन) संस्थात्मक तक्रार निवारण कक्षाचा आणि विभाग तक्रार निवारण कक्षाचा अध्यक्ष एकच असणार नाही. कक्षाच्या सदस्यांचा पदावधी दोन वर्षे इतका असेल.

(तीन) बँठकीची गणपूर्ती, अध्यक्षसह तीन जण इतकी असेल.

(चार) संस्थात्मक तक्रार निवारण कक्ष, निर्णय घेताना, विभाग तक्रार निवारण कक्षाची शिफारस विचारात घेईल. तथापि, सं.त.नि. कक्षाला, वि.त.नि. कक्षाच्या तक्रारींचे परीक्षण करण्याचा अधिकार असेल.

(पाच) सं.त.नि.कक्ष, तक्रारींवर निर्णय देताना, नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वांचे पालन करील.

(सहा) सं.त.नि. कक्ष, तक्रार प्राप्त झाल्यापासून पंधरा दिवसांच्या कालावधीच्या आत, तक्रारीचे निवारण करील. सं.त.नि. कक्ष, अशा तक्रारींचे प्रमाण कमी होण्याच्या व त्यांना आळा घालण्याच्या उद्देशाने, विद्यापीठाला, नियत कालांतराने विविध उपाय सुचवील..

(सात) संस्थात्मक तक्रार निवारण कक्ष व्यथित व्यक्तीला (व्यक्तींना) आदेशाची एक प्रत पुरवील.

### (३) महाविद्यालय तक्रार निवारण कक्ष (म.त.नि.कक्ष) :—

(एक) महाविद्यालयांच्या/मान्यताप्राप्त परिसंस्थांच्या बाबतीत सर्व तक्रारी या, सर्वप्रथम महाविद्यालय तक्रार निवारण कक्षाला उद्देशून करण्यात येतील. या समितीची रचना पुढीलप्रमाणे असेल :—

(क) महाविद्यालयाचा प्राचार्य किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेचा प्रमुख—अध्यक्ष ;

(ख) महाविद्यालयाच्या प्राचार्याने किंवा मान्यता प्राप्त परिसंस्थेच्या प्रमुखाने नामनिर्देशित करावयाचे दोन वरिष्ठ अध्यापक— सदस्य.

(दोन) सदस्यांचा पदावधी दोन वर्षे इतका असेल ;

(तीन) बँठकीसाठीची गणपूर्ती ही, अध्यक्षसह दोन जण इतकी असेल ;

(चार) महाविद्यालय तक्रार निवारण कक्ष, विद्यार्थ्यांच्या गान्हाण्यांवर विचार करताना, नैसर्गिक न्यायाच्या तत्वांचे पालन करील ;

(पाच) महाविद्यालय तक्रार निवारण कक्ष, तक्रार मिळाल्यापासून पंधरा दिवसांच्या आत तक्रारीचे निवारण करील. महाविद्यालय तक्रार निवारण कक्ष, अशा तक्रारींचे प्रमाण कमी करण्याच्या व त्यांना आळा घालण्याच्या उद्देशाने व्यवस्थापनाला आणि यथास्थित विद्यापीठाला नियतकालांतराने विविध उपाययोजना सुचवील ;

(सहा) महाविद्यालय तक्रार निवारण कक्ष, व्यथित व्यक्तीला (व्यक्तींना) आदेशाची एक प्रत पुरवील.

### (४) विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्ष (वि.त.नि.कक्ष) :—

(एक) विद्यापीठाविरुद्धच्या तक्रारीच्या आणि महाविद्यालय तक्रार निवारण कक्षाकडून निर्णय न देण्यात आलेल्या तक्रारींच्या बाबतीत, त्या तक्रारी, विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्षाकडे निर्देशित करण्यात येतील. या प्रयोजनाकरिता संलग्न विद्यापीठाचा कुलगुरू, एका महाविद्यालयासाठी/मान्यताप्राप्त परिसंस्थेसाठी, किंवा महाविद्यालयाचे (महाविद्यालयांचे)/मान्यताप्राप्त परिसंस्थेचे (परिसंस्थांचे) ठिकाण लक्षात घेऊन, महाविद्यालयांच्या/ मान्यताप्राप्त परिसंस्थांच्या गटासाठी, सहा सदस्यांनी मिळून बनलेली, विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्ष घटित करील. संलग्न विद्यापीठाचा कुलगुरू, विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्ष घटित करील व तो पुढील सदस्यांनी मिळून बनलेली असेल :—

(क) प्र-कुलगुरू/अधिष्ठाता/वरिष्ठ प्राध्यापक ----- अध्यक्ष ;

(ख) अधिसभेच्या सदस्यांमधून तीन प्राचार्य, त्यांपैकी एक महिला असेल आणि एक अनुसूचित जाती/अनुसूचित जमाती/निरधिसूचित जमाती/भटक्या जमाती/इतर मागास वर्ग या प्रवर्गातील असेल ;

(ग) नोंदणीकृत पदवीधर मतदारसंघातून, अधिसभेचा एक सदस्य ; सदस्य

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग चार-ब, फेब्रुवारी २७, २०१९/फाल्गुन ८, शके १९४०

७

कालावधीकरिता रिक्त राहणार नाही, याची विद्यापीठाकडून सुनिश्चिती करण्यात येईल आणि अशा, पद रिक्त राहण्याच्या कालावधीत, कुलगुरू, महाराष्ट्र सार्वजनिक विद्यापीठ अधिनियम, २०१६ (२०१७ चा महाराष्ट्र अधिनियम क्र.६) द्वारे नियमन करण्यात येणाऱ्या कोणत्याही विद्यापीठातील विद्यमान लोकपालास तात्पुरता प्रभार नेमून देईल.

(७) लोकपालास, प्रकरणांची सुनावणी घेण्याकरिता, वाहतूक खर्चाच्या प्रतिपूर्ती व्यतिरिक्त, विद्यापीठाच्या व्यवस्थापन परिषदेने मान्यता दिल्याप्रमाणे प्रति दिन बेट क फी देण्यात येईल.

(८) लोकपालावरील गैरवर्तनाचे किंवा दुर्व्यवहाराचे किंवा उपरोक्त उपखंड (३) व (४) मध्ये नमूद करण्यात आलेल्या कोणत्याही शर्तीचे उल्लंघन केल्याबाबतचे आरोप सिद्ध झाल्यास, विद्यापीठाच्या व्यवस्थापन परिषदेच्या मान्यतेने, कुलगुरू त्यास पदावरून दूर करील.

### (७) लोकपालाचे अधिकार व कर्तव्ये पुढीलप्रमाणे असतील:—

(१) लोकपालास, संस्थात्मक तक्रार निवारण कक्षाच्या किंवा विद्यापीठ तक्रार निवारण कक्षाच्या निर्णयांच्या विरुद्ध करण्यात आलेल्या अपिलांची सुनावणी करण्याचा व त्यावर निर्णय देण्याचा अधिकार असेल.

(२) लोकपाल, उत्तरपत्रिकांचे पुनर्मूल्यांकन किंवा पुनर्गुणांकन याबाबतचे कोणतेही अपील विचारार्थ स्वीकारणार नाही. तथापि, परीक्षेतील गैरव्यवहाराचे मुद्दे व मूल्यांकन प्रक्रिया यासंदर्भातील अपिले लोकपालाकडे निर्देशित करता येतील.

(३) लोकपालास कथित भेदभावाच्या तक्रारीची सुनावणी करण्यासाठी कोणत्याही व्यक्तीचे, न्यायिमत्र म्हणून सहाय्य मागता येईल.

(४) लोकपाल, विद्यार्थ्यांकडून अपील प्राप्त झाल्यापासून ३० दिवसांच्या कालावधीच्या आत, तक्रारीचे निवारण करण्याचा सर्वतोपरी प्रयत्न करील.

**८. लोकपाल आणि तक्रार निवारण कक्ष यांनी तक्रारीचे निवारण करण्याची कार्यपद्धती.**—(१) प्रत्येक विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था यांच्याकडे या, अधिसूचनेच्या प्रसिद्धीच्या दिनांकापासून तीन महिन्यांच्या कालावधीच्या आत, त्यांचे एक संगणकीय (ऑनलाईन) पोर्टल असेल, जेथे त्या विद्यापीठाचा किंवा महाविद्यालयाचा किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेचा कोणताही व्यथित विद्यार्थी, तक्रारीचे निवारण करावे यासाठी अर्ज सादर करू शकेल.

(२) कोणतीही तक्रार प्राप्त झाल्यावर, विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था, ती तक्रार संगणकीय पोर्टलवर प्राप्त झाल्यापासून १५ दिवसांच्या आत, त्यांच्या अभिप्रायासह, ती तक्रार समुचित तक्रार निवारण कक्षाकडे किंवा यथास्थिति, लोकपालाकडे विचारार्थ निर्देशित करील.

(३) तक्रार निवारण कक्ष किंवा, यथास्थिति, लोकपाल, तक्रारीवरील सुनावणीचा दिनांक निश्चित करून तो त्या विद्यापीठाला किंवा महाविद्यालयाला किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेला आणि व्यथित व्यक्तीला कळवील.

(४) व्यथित व्यक्ती एकतर स्वतः हजर राहिल किंवा तिच्या खटल्यासाठी हजर राहण्याकरिता प्राधिकृत करण्यात आले आहे अशा, अन्य व्यक्तीला तिचे प्रतिनिधित्व करता येईल जी विधी व्यावसायिक नसेल.

(५) समुचित तक्रार निवारण कक्षामध्ये किंवा कक्षांमध्ये निवारण न झालेल्या तक्रारी लोकपालाकडे विचारार्थ निर्देशित करण्यात येतील.

(६) विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था, तक्रार निवारणाच्या कामात लोकपालास, किंवा यथास्थिति तक्रार निवारण कक्षाला (कक्षांना) सहकार्य करील आणि तसे करण्यात त्यांनी कसूर केल्यास, लोकपालास किंवा यथास्थिति तक्रार निवारण कक्षाला (कक्षांना) विद्यापीठाच्या कुलगुरूकडे ती बाब कळविता येईल.

(७) कार्यवाही समाप्त झाल्यावर, समुचित तक्रार निवारण कक्ष किंवा, यथास्थिति, लोकपाल, तक्रारीचे निवारण करण्यासाठी योग्य वाटेल असा आदेश, त्याच्या कारणांसह संमत करील आणि वाजवीरीत्या दोन्ही पक्षकारांचे म्हणणे ऐकून घेतल्यानंतर व्यथित पक्षकाराला इष्ट असेल असा अनुतोष देईल.

(८) लोकपालाने किंवा, यथास्थिति, समुचित तक्रार निवारण कक्षाच्या अध्यक्षाने स्वाक्षरी केलेला प्रत्येक आदेश, व्यथित व्यक्तीला तसेच विद्यापीठाला किंवा महाविद्यालयाला किंवा यथास्थिति, मान्यताप्राप्त परिसंस्थेला देण्यात येईल, आणि तो, विद्यापीठाच्या किंवा महाविद्यालयाच्या किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेच्या संकेतस्थळावर टाकण्यात येईल.

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

८

महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग चार-ब, फेब्रुवारी २७, २०१९/फाल्गुन ८, शके १९४०

(९) विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा, यथास्थिति, मान्यताप्राप्त परिसंस्था लोकपालाच्या शिफारशीचे अनुपालन करील. लोकपालाच्या कोणत्याही शिफारशीचे विद्यापीठाने किंवा महाविद्यालयाने किंवा, यथास्थिति, मान्यताप्राप्त परिसंस्थेने अनुपालन न केल्यास, लोकपाल त्याबाबत विद्यापीठ अनुदान आयोगाला कळवेल.

(१०) कोणतीही खोटी किंवा क्षुल्लक तक्रार केलेली असल्यास, लोकपालाला तक्रारकर्त्या विरुद्ध योग्य ती कारवाई करण्याची शिफारस करता येईल.

९. लोकपाल आणि तक्रार निवारण कक्ष यांबाबतची माहिती.— यथास्थिति विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था, तक्रार निवारण कक्षाच्या (कक्षांच्या) तरतुदी आणि लोकपाल यांच्या बाबतची सविस्तर माहिती, त्यांच्या संकेतस्थळावर टाकील आणि त्यांच्या माहितीपुस्तिकेत ठळक ठिकाणी छापिल.

१०. अनुपालन न केल्याचा परिणाम.— विद्यापीठ अनुदान आयोगाला, जे कोणी हेतूपुरस्सर या परिणियमाचे उल्लंघन करील अथवा लोकपालने किंवा यथास्थिति तक्रार निवारण कक्षाने (कक्षांनी) केलेल्या शिफारशीचे पालन करण्यात वारंवार कसूर करील, अशा कोणत्याही विद्यापीठाच्या किंवा महाविद्यालयाच्या किंवा यथास्थिति मान्यताप्राप्त परिसंस्थेच्या बाबतीत, पुढीलपैकी एक वा अनेक कारवाया करता येतील :-

(१) विद्यापीठ अनुदान आयोग अधिनियम (१९५६) (१९५६ चा तीन) कलम १२ ख अन्वये अनुदान प्राप्त करण्यासाठीच्या पात्रतेची घोषणा मागे घेणे.

(२) विद्यापीठास किंवा महाविद्यालयास किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेस यथास्थिति देण्यात येणारे कोणतेही अनुदान रोखून ठेवणे ;

(३) विद्यापीठ अनुदान आयोगाच्या कोणत्याही सर्वसाधारण किंवा विशेष सहाय्य कार्यक्रमांतर्गत कोणतेही सहाय्य देण्यासाठी त्यांना विचारात घेण्याकरिता यथास्थिति विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था यांना अपात्र घोषित करणे ;

(४) यथास्थिति विद्यापीठ किंवा महाविद्यालय किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्था, तक्रार निवारणासाठीचा किमान दर्जा धारण करीत नाही, हे घोषित करणारी नोटीस, यथोचित माध्यमांमध्ये ठळक ठिकाणी प्रसिद्ध करून आणि विद्यापीठ अनुदान आयोगाच्या संकेतस्थळावर टाकून, प्रवेशासाठीच्या संभाव्य उमेदवारांसहित सर्वसाधारण जनतेस त्याबाबत कळवणे ;

(५) महाविद्यालयाच्या बाबतीत, महाविद्यालयाची संलग्नता काढून घेण्याची आणि मान्यताप्राप्त परिसंस्थेच्या बाबतीत तिची मान्यता काढून घेण्याची संलग्न विद्यापीठाला शिफारस करणे ;

(६) विद्यापीठाच्या बाबतीत, आवश्यक आणि समुचित कारवाई करण्याची संबंधित राज्य शासनाला शिफारस करणे.

(७) अनुपालन न केल्याबाबत कोणत्याही विद्यापीठाच्या किंवा महाविद्यालयाच्या किंवा मान्यताप्राप्त परिसंस्थेच्या विरुद्ध आवश्यक आणि समुचित कारवाई करणे:

परंतु, विद्यापीठास आपली स्थिती स्पष्ट करण्याची आणि त्याचे म्हणणे मांडण्याची संधी देण्यात आल्याखेरीज या परिणियमाअन्वये विद्यापीठ अनुदान आयोगाकडून कोणतीही कार्यवाही केली जाणार नाही.

महाराष्ट्राचे राज्यपाल यांच्या आदेशानुसार व नावाने,

सिद्धार्थ खरात,  
शासनाचे सहसचिव.

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

महाराष्ट्र शासन राजस्व वसुधामय भवन मंत्र-ब, फेरुवारी २७, २०१९/कालून ६, अके १९६०

### HIGHER AND TECHNICAL EDUCATION DEPARTMENT,

Madam Cama Marg, Hutatma Raiguru Chowk, Mantralaya,  
Mumbai 400 032, dated the 25th February 2019.

#### NOTIFICATION

MAHARASHTRA PUBLIC UNIVERSITIES ACT, 2016.

No. Panni-2018/CR-125/Vishi-2—in exercise of the powers conferred by sub-section (10) of section 72 read with sub-section (11) of section 71 and clause (b) of sub-section (2) of section 56 of the Maharashtra Public Universities Act, 2016 (Mah. Act No. VI of 2017), the Government of Maharashtra hereby prescribes the Uniform Statute relating to the functional mechanism of working of the Students' Grievance Redressal Cell, namely:—

#### UNIFORM STATUTE No. 5 OF 2019

1. *Short Title*—This Statute may be called the Maharashtra Public Universities (Functional Mechanism of Working of Students' Grievance Redressal Cell) Uniform Statute, 2019.

2. *Definitions*:—(1) In this statute unless the context otherwise requires,—

(i) "aggrieved student" means a student who has any complaint in the matter concerned with the grievances defined under this statute and includes a person seeking admission to a university or college or recognized institution of higher education ;

(ii) "declared admission policy" means such policy for admission to a course or program of study as may be offered by the university or college or recognized institution and published in the prospectus ;

(iii) "grievances" include the following complaints of the aggrieved students, namely :—

(a) making admission contrary to merit determined in accordance with the declared admission policy of the State and university ;

(b) irregularity in the admission process by the university or college or recognized institution;

(c) refusing admission in accordance with the declared admission policy as published in prospectus ;

(d) non-publication of prospectus either hard copy or online, as specified in para 3 of this Statute ;

(e) publishing any information in the prospectus, which is false or misleading, and not based on facts ;

(f) withhold or refuse to return any document in the form of certificates of degree, diploma or any other award or other document deposited with the university or college or recognized institution by a person while seeking admission in such university or college or recognized institution, with a view to induce or compel such person to pay any fee or fees in respect of any course or program of study which such person does not intend to pursue ;

(g) demand of money in excess of that specified in the declared admission policy or approved by the competent authority to be charged by such university or college or recognized institution ;

(h) breach of the policy for reservations in admission as may be applicable ;

(i) insisting upon students to submit the original academic and personal certificates and testimonials like mark sheets, school leaving certificate and other such documents at the time of admission, wherever such original documents are not compulsorily required ;

मंत्र मंत्र-६-६६-२

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

१०

महाराष्ट्र शासन राजपत्र अंतर्गताना पाना सात-ब, फेरुवारी २६, २०१७/२०१८, ८, २०१७

(j) complaints of alleged discrimination of students on the grounds of gender, race, caste, class, creed, place of birth, religion and disability;

(k) non-payment or delay in payment of scholarships to any student by the university or college or recognized institution after receiving the same from concerned authority;

(l) non-adherence of rules of refund of fees in case of cancellation of admission;

(m) undue delay in conduct of examinations or declaration of results beyond that specified in the academic calendar ;

(n) failure to provide student amenities as may have been promised or required to be provided by the university or college or recognized institution ;

(o) non-transparent or unfair evaluation practices ;

(iv) "Department Grievance Redressal Cell (DGRC)" means a Cell constituted under this Statute, at the level of a university department or university institution as prescribed in sub-para (1) of para 5;

(v) "Institutional Grievance Redressal Cell (IGRC)" means a Cell constituted under this Statute, at the level of the university as prescribed in sub-para (2) of para 5;

(vi) "College Grievance Redressal Cell (CGRC)" means a Cell constituted under this Statute, at the level of a college or recognized institution, as the case may be as prescribed in sub-para (3) of para 5;

(vii) "University Grievance Redressal Cell (UGRC)" means a Cell constituted under this Statute, at the level of the university as prescribed in sub-para (4) of para 5;

(viii) "office of profit" means an office which is capable of yielding a profit or pecuniary gain, and to which some pay, salary, emolument, remuneration or non-compensatory allowance is attached ;

(ix) "Ombudsperson" means the Ombudsperson appointed under this Statute.

(2) Words and expressions used but not defined in this Statute shall have the same meanings respectively assigned to them in the Maharashtra Public Universities Act, 2016 (Mah. Act No. VI of 2017).

### 3. Mandatory publication of prospectus, its contents and pricing. -

(1) Every university or college or recognized institution shall publish and upload on its website, before expiry of at least sixty days prior to the date of commencement of the admission process to any of its courses or programs of study, a prospectus containing the following for the information of person intending to seek admission to such university or college or recognized institution and the general public, namely:—

(i) 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 university, as the case may be, for every course or program of study, including teaching hours, practical sessions and other assignments;

(ii) each component of the fee, deposits and other charges payable by the students admitted to such university or college or recognized institution for pursuing a course or program of study, and the other terms and conditions of such payment;

(iii) 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;

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

12

महाराष्ट्र शासन राजपत्र असाधारण भाग खण्ड-३, फेरवारी २७, २०१२/आयुक्त ८, पृष्ठ ११५०

(iii) The quorum for the meeting shall be two, including Chairperson.

(iv) The DGRC shall follow the principles of natural justice while deciding the grievances of the students.

(v) The DGRC shall resolve the grievance within period of fifteen days of receiving the complaint and shall submit its report to the head of the department or head of the institution, as the case may be.

(vi) The DGRC shall provide a copy of the order to the aggrieved person(s).

(2) Institutional Grievance Redressal Cell (IGRC) :

(i) The complaints not related to university department or university institution and the grievances not resolved at the DGRC shall be referred to the Institutional Grievance Redressal Cell (IGRC) to be constituted by the Vice-Chancellor of the university, composition of which shall be as follows:—

(a) Pro-Vice Chancellor / Dean / Senior professor – Chairperson.

(b) two senior professors other than Chairperson - Member

(c) one Senate member from the constituency of registered graduates - Member

(d) Director, Students' Development -Member Secretary.

(ii) The Chairperson of IGRC and DGRC shall not be the same. The tenure of the Cell members shall be two years.

(iii) The quorum for the meetings shall be three, including Chairperson.

(iv) The IGRC shall consider the recommendation of DGRC while taking the decision. However, the IGRC shall have the power to review recommendations of the DGRC.

(v) The IGRC shall follow the principles of natural justice while deciding the grievances.

(vi) The IGRC shall resolve the grievance within period of fifteen days of receiving the complaint. The IGRC shall suggest periodically to the University, different ways and means to minimize and prevent such grievances.

(vii) The IGRC shall provide a copy of the order to the aggrieved person(s).

(3) College Grievance Redressal Cell (CGRC):

(i) In case of colleges or recognized institutions, all complaints shall first be addressed to College or Recognized Institution Grievance Redressal Cell (CGRC) composition of which shall be as follows —

(a) Principal of the college or head of the recognized institution-Chairperson;

(b) two senior faculty members nominated by the Principal of the College, or head of the recognized institution;

(ii) The tenure of the members shall be two years.

(iii) The quorum for the meeting shall be two, including Chairperson.

(iv) The CGRC shall follow the principles of natural justice while considering the grievances of the students.

(v) The CGRC shall resolve the grievance within period of fifteen days of receiving the complaint. The CGRC shall suggest periodically to the Management and University, as the case may be different ways and means to minimize and prevent such grievances.

(vi) The CGRC shall provide a copy of the order to the aggrieved person(s).

(4) University Grievance Redressal Cell (UGRC):

(i) In case of grievance against the university and the grievance not resolved by CGRC, it shall be referred to University Grievance Redressal Cell (UGRC) for which the Vice-Chancellor of the affiliating university shall constitute a University Grievance Redressal Cell (UGRC) consisting

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

पुस्तक सहायता योजना अधिनियम १९८०, धारा ३, पैराग्राफ १०, १०११/आयुक्त ८, दिनांक १९८०

११

(iv) the conditions of educational qualifications and eligibility including the minimum and maximum age limit of persons for admission as a student to a particular course or program of study, specified by the university or college or recognized institution;

(v) 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;

(vi) rules or regulations for imposition and collection of any fines specified heads or categories, minimum and maximum fine may be imposed.

(vii) the percentage of tuition fee and other charges refundable to a student admitted in such university or college or recognized institution in case student withdraws from such university or college or recognized 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;

(viii) documents to be submitted at the time of admission;

(ix) details of the teaching faculty, including their educational qualifications, alongwith the category they belong to Regular or Visiting and teaching experience of every member of its teaching faculty;

(x) information with regard to physical and academic infrastructure and other facilities including hostel accommodation, library and hospital or industry wherein the practical training to be imparted to the students and in particular the facilities accessible by students on being admitted to the university or college or recognized institution ;

(xi) all relevant instructions in regard to maintaining the discipline by students within or outside the campus of the university or college or recognized institution;

(xii) clear demarcation of aided and un-aided courses;

(xiii) any such information as the university or college or recognized institution may deem fit.

(2) The university or college or recognized institution shall publish or upload information referred to in sub-para(1) above, on its official website, and inform prospective students and the general public by giving wide publicity in newspapers and through other media.

(3) The university or college or recognized institution shall fix the price of each printed copy of the prospectus including admission form, 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.

**4. Exclusion to Entertain Grievances.**—Grievances relating to subject matters governed by any Statutory Mechanism evolved by the State Government for which grievance redressal mechanism has specifically been provided under the relevant State Act, shall not be entertained by the Grievances Redressal Cells or the Ombudsperson.

**5. Grievance Redressal Cells**—(1) Department Grievance Redressal Cell (DGRC)

(i) In case of universities, all complaints relating to university department or university institution shall first be addressed to Department Grievance Redressal Cell (DGRC) to be constituted at the level of university department or university institution, composition of which shall be as follows:—

(a) Head of the university department or university institution – Chairperson;

(b) A Professor from outside the university department or university institution to be nominated by the Vice-Chancellor- Member ;

(c) A faculty member well-versed with grievance redressal mechanism to be nominated by the Head of the university department or university institution – Member-Secretary.

(ii) The Chairperson and members of the Cell shall have a term of two years.

श्री १०१-१०३३-२३

## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

परासपुर, तमिल नाडु राज्य, भारत सरकार, केंद्रीय शिक्षण विभाग, २०१९/२०२०, अंक १९४०

13

of the six members for an individual college or recognized institution or a group of college or recognized institution keeping in view the location of the college or recognized institution. The UGRC shall be constituted by the Vice-chancellor of the university consisting of—

- (a) Pro-Vice Chancellor / Dean / Senior professor – Chairperson;
  - (b) three Principals from amongst the members of the Senate, of whom one shall be a woman and one shall be from Scheduled Castes or Scheduled Tribes or Denotified Tribes or Nomadic Tribes or Other Backward Classes;
  - (c) one member of the Senate from the constituency of registered graduates;
  - (d) Director, Students' Development - Member Secretary.
- (ii) The Chairperson and members of the Cell shall have a term of two years.
- (iii) The quorum for the meeting shall be three, including Chairperson.
- (iv) The UGRC shall follow the principles of natural justice while deciding the grievance of the students.

(v) The UGRC shall resolve the grievance within a period of fifteen days of receiving the complaint. The UGRC shall suggest periodically to the Management and University, as the case may be different ways and means to minimize and prevent such grievances.

(vi) The UGRC shall provide a copy of the order to the aggrieved person(s).

(5) Any person aggrieved by the decision of the Institutional Grievance Redressal Cell or University Grievance Redressal Cell may within a period of six days prefer an appeal to the Ombudsperson.

(6) In case the grievance is against any member in the Cell, the concerned member shall abstain himself from the proceeding on such issue.

6. **Ombudsperson.**—(1) The university shall appoint an Ombudsperson to hear and decide the appeals against the decisions of the Institutional Grievance Redressal Cell or University Grievance Redressal Cell.

(2) The Ombudsperson shall be a person not related to the university and who is a judge not below the rank of retired District Judge or a retired Vice-Chancellor or a retired Registrar or a retired Professor or a retired Principal.

(3) The Ombudsperson shall not, at the time of appointment during one year before such appointment or in the course of his tenure as Ombudsperson be in a conflict of interest with the university where his personal relationship, professional affiliation or financial interest may compromise or reasonably appear to compromise, the independence of judgement towards the university.

(4) The Ombudsperson, or any member of his immediate family shall not—

(i) hold or have held at any point in the past, any post or employment in the office of profit in the university.

(ii) have any significant relationship, including personal, family, professional or financial, with the university;

(iii) hold any position in university by whatever name called, in the administration or governance structure of the university.

(5) The Ombudsperson in the university shall be appointed by the Vice-Chancellor of the university, with the approval of the Management Council of the university, on part-time basis from a panel of three names recommended by the Search Committee consisting of the following members, namely:—

(i) Eminent educationist nominated by Chancellor-Chairperson;

(ii) Vice-Chancellor of the public university to be nominated by the State Government.... Member;

(iii) Vice-Chancellor of the concerned university.... Member;

(iv) Registrar of the concerned university.... Secretary.



## Criteria V : Student Support and Progression - 5.1.5

महाराष्ट्र शासन शासक प्रशासन मंत्रालय, फुडवारी रोड, पुणे-४११००६, त्रि. २९६०

१५

(9) The university or college or recognized institution, as the case may be, shall comply with the recommendations of the Ombudsperson. Any recommendations of the Ombudsperson not complied with by the university or college or recognized institution, as the case may be, shall be reported by the Ombudsperson to the University Grants Commission.

(10) In case of any false or frivolous complaint, the Ombudsperson may recommend appropriate action against the complainant.

9. *Information Regarding Ombudsperson and Grievance Redressal Cell.*—The university or college or recognized institution, as the case may be, shall provide detailed information regarding provisions of Grievance Redressal Cell(s) and Ombudsperson on their website and in their prospectus prominently.

10. *Consequences of Non-Compliance.*—The University Grants Commission, in respect of any university or college or recognized institution, as the case may be, which willfully contravenes this Statute or repeatedly fails to comply with the recommendation of the Ombudsperson or the Grievance Redressal Cell(s), as the case may be, may proceed to take one or more of the following actions, namely:—

(1) Withdrawal of declaration of fitness to receive grants under section 12B of the University Grants Commission Act, 1956 (3 of 1956);

(2) Withholding any grant allocated to the university or college or recognized institution, as the case may be;

(3) Declaring the university or college or recognized institution, as the case may be, ineligible for consideration for any assistance under any of the general or special assistance programmes of the University Grants Commission;

(4) Informing the general public, including potential candidates for admission, through a notice displayed prominently in suitable media and posted on the website of the University Grants Commission, declaring that the university or college or recognized institution, as the case may be, does not possess the minimum standards for redressal of grievances;

(5) Recommend to the affiliating university for withdrawal of affiliation, in case of a college and withdrawal of recognition in case of recognized institution;

(6) Recommend to the concerned State Government for necessary and appropriate action, in case of a university;

(7) Take necessary and appropriate actions against any university or college or recognized institution, as the case may be, for non-compliance :

Provided that no action shall be taken by the University Grants Commission unless the university or college or recognized institution, as the case may be, has been given an opportunity to explain its position and an opportunity of being heard has been provided to it.


By order and in the name of the Governor of Maharashtra,

SIDDHARTH KHARAT,  
Joint Secretary to Government.

ORIGINAL OF GOVERNMENT PRINTING STATIONERY AND EDUCATION, PRINTED AND PUBLISHED BY DIRECTOR DR. NAMDEV KONDAL BIKHOLE. PRINTED AT GOVERNMENT CENTRAL PRESS, 11-A, PILLAI SASTRI MARG, CHURCH ROAD, SUBURBAN AREA, PUNE-411 004. ORIGINAL OF GOVERNMENT PRINTING STATIONERY AND EDUCATION, 11-A, PILLAI SASTRI MARG, CHURCH ROAD, SUBURBAN AREA, PUNE-411 004. ORIGINAL OF GOVERNMENT PRINTING STATIONERY AND EDUCATION, 11-A, PILLAI SASTRI MARG, CHURCH ROAD, SUBURBAN AREA, PUNE-411 004.

  
Coordinator  
Internal Quality Assurance Cell  
Dr. H.N. Sinha Arts & Commerce College,  
PATUR



  
Principal,  
Dr.H.N. Sinha College  
Patur, Dist. Akola