

GNITS	CIR/09
Sub: IMPLEMENTATION OF AICTE & UGC GUIDELINES FOR GRIEVANCE REDRESSAL	Date:- 27/10/21

CIRCULAR

All India Council for Technical Education (AICTE) has notified All India Council for Technical Education (Redressal of Grievance of Students) Regulations, 2019 vide F. No. 1-101/PGRC/AICTE/Regulation/2019 dated 07.11.2019 for establishment of grievance redressal mechanism for all AICTE approved Technical Institutions.

As per the above regulation Grievance Redressal Committee (GRC) is formed in the college to address the grievances of the students, parents and others. The objective of the Grievance Redressal Cell is:

- To provide the students access to immediate, hassle free resource to have their grievances redressed.
- To provide opportunity for redressal of certain grievances of the students enrolled in the college and maintain good relations and the harmony in the institute.
- To ensure that the views of grievant and respondent are respected and that any party to a grievance is not discriminated or victimized.
- To ensure a fair, impartial and consistent way for redressal of various complaints lodged by the stakeholders.

The aggrieved can approach GRC in following ways :

- Personally approach and give their grievances to the Coordinator or any member of the committee.
- Send a mail to <http://gnits.edugrievance.com>
- Approach Head of the institution wherein they will be subsequently guided to the GRC committee
- Use Suggestion boxes installed in various places in the college.
- The details will be kept CONFIDENTIAL

Redressal mechanism:

- Acting as facilitators, the student coordinators and staff coordinators of the grievance redressal cell manage communication and resolution of grievances at the department level.
- Receipt of grievances is promptly acknowledged.
- The grievances are then forwarded to the Grievance Redressal Cell(GRC).
- The committee members of GRC is carefully examined by reviewing the grievances.
- If the resolution is unsatisfactory within a specified timeframe, a hearing or inquiry may be initiated.
- The GRC reaches a final resolution or decision.
- The ultimate decision is communicated to both parties involved.
- The grievance is marked as closed, and a comprehensive report is prepared.

A. Alaka
Dr.Ch.Anitha

fc **Coordinator**

K.R.Reddy
Dr.K.Ramesh Reddy

Principal



प्रो. राजीव कुमार
सदस्य सचिव

Prof. Rajive Kumar
Member Secretary



संघीय मन्त्री

अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद्

(भारत सरकार का एक सांविधिक निकाय)

मानव संसाधन विकास मंत्रालय, भारत सरकार

नेल्सन मंडेला मार्ग, वसंत कुंज, नई दिल्ली - 110070

दूरभाष 011-26131497

ई मेल : ms@aicte-india.org

ALL INDIA COUNCIL FOR TECHNICAL EDUCATION

(A Statutory Body of the Govt. of India)

Ministry of Human Resource Development, Govt. of India

Nelson Mandela Marg, Vasant Kunj, New Delhi-110087

Phone: 011-26131497

E-mail: ms@aicte-india.org

F.No. : 1-101/PGRC/AICTE/Regulation/2019/9530-9537 Dated: /11/2019

Subject: Request to adhere/implement the provisions prescribed under All India Council for Technical Education (Redressal of Grievance of Students) Regulations, 2019-reg.

Dear Sir/Madam,

In supersession of the All India Council for Technical Education (Establishment of Mechanism for Grievance Redressal) Regulation, 2012 dated 25th May, 2012, AICTE has been framed All India Council for Technical Education (Redressal of Grievance of Students) Regulations, 2019 which is published in official Gazette of India on 19.11.2019. The said Regulations are available on AICTE web portal. These Regulations are aimed at addressing and effectively resolving grievances of students of AICTE approved Technical Institutions.

2. These Regulations shall apply to all Technical Institutions recognised or approved by the All India Council for Technical Education as per Section 10(k) of the All India Council for Technical Education Act, 1987.

3. In view of the above, all AICTE approved institutions are hereby requested to adhere/implement the provisions prescribed under these Regulations.

Yours faithfully,

(Prof. Rajive Kumar)
Member Secretary

The Principals/Directors,
AICTE Approved Institutions

Copy to:

The Regional Officers, AICTE

02/11/2019

गिफ्टी नं० डी० एन० ३१४४/१९

REGD NO D.1.-33004/99



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण
EXTRAORDINARY
भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4
प्रधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

पृ 4104
No. 4104

नई दिल्ली, मंगलवार, 19, 2019/कार्तिक 18, 1941
NEW DELHI, TUESDAY, NOVEMBER 19, 2019/KARTIKA 18, 1941

अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद्
विवेचनों की रिक्तियों का निश्चय विनियम 2019
अभिव्यक्ति
नई दिल्ली, 7 नवम्बर, 2019

का. सं. 4-201/बीटीआईसी/असाधारण/विनियम/2019-अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् अधिनियम, 1987 (1987 का 50) की धारा 25 की उपधारा (1) के अंतर्गत प्रदत्त अपनी शक्तियों का प्रयोग करते हुए तथा अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् विनियम निश्चय के लिए सब की स्थापना विनियम, 2012 दिनांक 25 मई, 2012 के अधिनियम से अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् विनियमित विनियम बनती है, 02/11/19

- संक्षिप्त नाम, प्रयोजन और श्रेय :
 - क इस विनियम की अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् विवेचनों की रिक्तियों का निश्चय (विनियम, 2019) कहें जाएंगे।
 - ख ये विनियम अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् अधिनियम 1987 की धारा 2(7) के अर्थों में अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् द्वारा बचत बंदी की गई अवधि अनुमांदिता की गई सभी तकनीकी स्थापना पर लागू होंगे।
 - ग ये राजपत्र के इनके प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।
- उद्देश्य :

किन्तु संशुद्धि से पहले ही नामांकित विचारियों और संभव ही एक संसाम व प्रवेश के बुद्धुक विचारियों की की संक्षिप्त रिक्तियों के विवरण के लिए प्रकृत प्रदान करना, और इस संशुद्धि व एक नव स्थापित जाएंगे।
- परिभाषा इस विनियम में 4-क तक कि शब्दों से अन्वय्य अर्थों में त हो :-
 - (क) 'अधिनियम' से अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् अधिनियम, 1987 अभिप्रेत है।
 - (ख) 'परिषद्' से अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् अभिप्रेत है।
 - (ग) 'कुलाली' से किलाविद्यालय अनुदान आयोग अभिप्रेत है।
 - (घ) 'तकनीकी शिक्षा' से अधिवेद, अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् अधिनियम, 1987 की धारा 2(7) की अंतर्गत परिभाषित शिक्षा कार्यकां से है।
 - (ङ) 'तकनीकी संस्था' से अधिवेद अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद् अधिनियम 1987 की धारा 2(7) के अंतर्गत परिभाषित संस्था से है।

है। उत्तरी क्षेत्र जिनमें बिहार, उत्तर प्रदेश, उत्तराखण्ड शामिल हैं, उत्तर पश्चिमी क्षेत्र में छत्तीसगढ़, हरियाणा, जम्मू एवं कश्मीर, लद्दाख, दिल्ली, पंजाब, राजस्थान, हिमाचल प्रदेश शामिल हैं, दक्षिणी क्षेत्र तमिलनाडु, पुदुचेरी शामिल हैं, दक्षिण मध्य क्षेत्र में आंध्र प्रदेश, तेलंगाना शामिल हैं, दक्षिण पश्चिमी क्षेत्र कर्नाटक, कर्नाटक, केरल शामिल हैं, दक्षिणी क्षेत्र में गोवा, महाराष्ट्र, राज्या एवं छत्तीसगढ़ राज्य शामिल हैं।

- (द) 'राज्य' का अर्थ भारत अधिनियम की प्रथा अनुसूची में विनिर्दिष्ट किसी राज्य से है जिससे यह राज्य क्षेत्र भी शामिल है।
- (न) 'विद्यार्थी' से अर्थात् किसी ऐसे संस्थान जिसमें वह शिक्षण प्राप्त करते हैं, से तात्परि है जहाँ उनके पठन/अध्ययन के लिए कोई प्राण की इच्छुक व्यक्ति से है।

4 विदेशीकरण का अनिवार्य प्रमाण, इसकी विषयवस्तु तथा पूर्ण विवरण

- (क) प्रत्येक संस्थान, अपने पाठ्यक्रम या अध्ययन के किसी भी कार्यक्रम में इवेश आरंभ करने की तिथि से छह से कम मास दिन की समाप्ति से पूर्व अपनी वेबसाइट पर एक विवरणिका प्रकाशित और/अथवा अपलोड करेगा, जिसमें इस तरह के संस्था में प्रवेश लेने के इच्छुक विद्यार्थी और उन संस्थान की जानकारी के लिए निम्नलिखित जानकारी संश्लेषित होगी, यथा:
 - क प्रत्येक पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन के पर्यक्रम के लिए, शिक्षण के माता, व्याख्याता (प्रोफेसर) तथा और अन्य कर्मी के नाम-पता, अध्ययन के कार्यक्रमों और पाठ्यक्रमों की सूची सहित उपयुक्त सांख्यिक सांख्यिकीय अथवा संश्लेषण, जैसा संभव हो, इस विनिर्दिष्ट पाठ्यक्रम की व्याख्या करेगा;
 - ख जिस शिक्षण वर्ष हेतु प्रस्तावित जाने का प्रस्ताव है, उसके प्रत्येक पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन के कार्यक्रम के संबंध में उपयुक्त सांख्यिक सांख्यिकीय इस अनुसूचित शीटों पर प्रस्तुत;
 - घ संस्था द्वारा विनिर्दिष्ट किसी विशेष पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन कार्यक्रम में विद्यार्थी के रूप में प्रवेश के लिए विद्यार्थियों की सूची और अधिकांश अनु-सूचित शीटों सहित शैक्षिक योग्यता और पत्रों की प्रती;
 - घ इस प्रकार के प्रवेश के लिए आवेदन करने वाले योग्य उम्मीदवारों के घटने की संख्या, जिसमें प्रत्येक पाठ्यक्रम अथवा अध्ययन कार्यक्रम में प्रवेश के लिए ऐसे उम्मीदवारों के घटने के लिए परीक्षा या परीक्षा के विवरण के संबंध में सभी लागू जानकारी और प्रवेश परीक्षा के लिए निर्धारित शुल्क की राशि शामिल है;
 - घ किसी पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम में अध्ययन करने के लिए ऐसे संस्थान में भर्ती किए गए विद्यार्थियों द्वारा दिए गए शुल्क, जमा राशियों और अन्य प्रश्नों के प्रत्येक घटक और ऐसे शुल्कों की अन्य विवरण और प्रती;
 - घ साक्षात् न्याय करने और संग्रहण किए जाने हेतु विवरण/विनिर्देश, विनिर्दिष्ट और/अथवा भविष्य में लागू करने वाली साक्षात् एवं न्यूनता और अधिकांश शीटें;
 - घ ऐसे संस्थानों में दाखिल होने वाले विद्यार्थियों द्वारा अर्द्ध पाठ्यक्रम या अध्ययन कार्यक्रम के पूरा होने से पहले अथवा पूरा होने के बाद दाखिल प्राप्त किया जाता है तो विद्यार्थियों को प्रस्तावित किए जाने वाली शिक्षण शुल्क और अन्य प्रश्नों की प्रतिक्रिया, तथा संबंधित जिसके भीतर प्रस्तावित किया जाएगा तथा प्रदान किए जाने वाले विद्यार्थियों को ऐसा प्रस्तावित किया जाएगा;
 - घ शिक्षण साक्षात् का विवरण, इनकी शैक्षिक योग्यता उनकी नियुक्ति के प्रकार (निर्देशित/अन्य पद/अतिथि) और उनके प्रत्येक सदस्य के विवरण अनुसूची में शामिल;
 - घ शैक्षिक और शैक्षिक सुविधाओं का और संसाधन और इसके शुल्क पुस्तकालय अक्षायात अथवा उद्योग, जहाँ विद्यार्थियों के व्यवहारिक परिचय दिए जाने की अर्द्ध अन्य सुविधाओं के संबंध में जानकारी और विवरणों की विद्यार्थियों द्वारा संस्था में प्रवेश प्राप्त करने का प्राण होने वाले सुविधाओं का जोर आदिष्ट हो।
 - घ संस्था के अधिकार में भीतर अथवा बाहर विद्यार्थियों द्वारा अनुसूचित बनाए रखने के संबंध में सभी लागू विवरण, और विवरणों से किसी विद्यार्थी अथवा विद्यार्थियों की शैक्षणिक करने संबंधी ऐसे अनुसूचित के बनाए रखने और उनका उल्लेख किए जाने के परिणामों और सगत सांख्यिक सांख्यिकीय सांख्यिकीय द्वारा इस संबंध में देखा किए गए किसी विवरणों के उपरोक्त का उल्लेख किए जाने के परिणामों का पूर्ण आदिष्ट होगा, तथा
 - घ और/अथवा इस विनिर्दिष्ट अर्द्ध अन्य जानकारी:

इसमें कि प्रत्येक संस्थान इस विवरणिका के खंड (क) से (घ) में उल्लिखित साक्ष्य (ग) में गई जानकारी का अपनी वेबसाइट पर प्रकाशित/अपलोड करना और विभिन्न साक्षात्पत्रों और अन्य विवरणों के माध्यम से सुनिश्चित करत हुए विद्यार्थियों के प्रमाण में इच्छुक विद्यार्थियों और उन संस्थान का ध्यान वेबसाइट पर इस तरह के प्रकाशनों की अंत दिसएगा।

- (ख) प्रत्येक संस्थान अपनी विवरणिका से प्रत्येक गुणवत्ता की एक मूल्य निर्धारित करेगा, जेकि विवरणिका के प्रकाशन और विवरण की उचित न्याय से अधिक करी होगी और विवरणिका के प्रकाशन विवरण या किसी से कोई नाम अर्द्ध नहीं किया जाएगा।

7 लोकपाल के कार्यों :-

- लोकपाल विधायी द्वारा इन विनियमों के तहत उपरोक्त सभी विधायी एवं अथवा लिए जाने के बरफत ही पंडित विधायी की अर्पण की सुनवाई करेंगे।
- उद्यमि परीक्षा के संधान में अथवा सूचनाओं की प्रक्रिया में गड़बड़ी के मुद्दों को लोकपाल से उपस्थित किया जा सकता है, यद्यपि लोकपाल द्वारा उच्च पुरिषदाओं के सुनवाईकरण अथवा अर्पण का पुनः योग करने हेतु किसी अपील अथवा आवेदन पर लोकपाल द्वारा सुनवाई नहीं की जाएगी जब तक कि वे संसदा की किसी विधायी घटना के परिणामों को प्रकटित करने वाली किसी विशिष्ट अनिश्चितता को दूरित नहीं किया जाते है।
- लोकपाल कथित रूप से किए गए भेदभाव की शिकायतों की सुनवाई करने के लिए व्याप- मंत्र के रूप में किसी भी व्यक्ति की सहायता प्राप्त कर सकता है।
- लोकपाल पीठित विधायी(ओं) से अपील प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर निकालने का समाधान करने के लिए सभी दृष्ट करेगा।

8 लोकपाल तथा विधायी विज्ञान निवारण समितियों द्वारा शिकायतों के निवारण हेतु प्रक्रिया

- प्रत्येक संसदा इस अधिनियम के जारी होने की तिथि से तीन माह की अवधि के भीतर एक ऑनलाइन पोर्टल तैयार करेगा, जहां सांसद भी पीठित विधायी शिकायतों के निवारण के लिए आवेदन कर सकता है।
- ऑनलाइन शिकायत प्राप्त होने पर संसदा, पोर्टल पर ऑनलाइन शिकायत की प्राप्ति के 15 दिनों के भीतर अपनी रिपोर्टों सहित शिकायतों को उपर्युक्त विधायी शिकायत निवारण समिति भेजेगा।
- विधायी शिकायत निवारण समिति जैसा भी मामला हो शिकायत को सुनवाई से लिए एक निधि निर्धारित करेगी जिसकी जानकारी संसदा और पीठित विधायी को दी जाएगी।
- पीठित विधायी का जो व्यक्तिगत रूप से पेश हो सकता है अथवा अपना पक्ष रखने के लिए अपने किसी प्रतिनिधि को अधिकृत कर सकता है।
- विधायी शिकायत निवारण समिति द्वारा सम्बन्धित नहीं की गई शिकायतों, को इन विनियमों में उपरोक्त समाधानों से भीतर लोकपाल को भेजा जाएगा।
- संसदा, शिकायतों के शीघ्र निवारण हेतु, लोकपाल अथवा विधायी शिकायत निवारण समिति का सहयोग करेगी, और ऐसा नहीं किए जाने पर लोकपाल द्वारा सन्धि का आश्वासन दो या तबसी है जो इन विनियमों के उपरोक्त के अनुसूचित कारवाई करेगा।
- लोकपाल, दोषे पक्षों को सुन जाने के एक विशेष अवसर प्रदान करने के बाद कार्यवाहिया समाप्त होने पर सहाय्यी फारमा साहित्य इस प्रकार का आदेश प्रकट करेगा, जैसा कि उपयुक्त लागू, तबकि शिकायत का समाधान हो सके और पीठित विधायी को जैसा उपयुक्त हो सहाय्य प्रदान की जा सके।
- संसदा के साथ ही साथ पीठित विधायी को लोकपाल से हस्ताक्षर के सहाय्यी की गई आदेश की प्रक्रिया उपस्थित कराई जाएगी और संसदा आदेश की प्रक्रिया को समाप्त जानकारी के लिए अपनी वेबसाइट पर भी प्रकटित।
- संसदा, लोकपाल की सिफारिशों का अनुपालन करेगा और संसदा द्वारा निरस्तित का अनुपालन नहीं किए जाने के संबंध में लोकपाल परिषद को आश्वासन प्रदान करेगा।
- जहां शिकायत झुठी का कुछ पाई जाती है उस व्यक्ति में लोकपाल शिकायतपत्रों के विरुद्ध उपस्थित कारवाई किए जाने की निश्चिन्ता कर सकता है।

9 लोकपाल और विधायी विज्ञान निवारण समितियों के संबंध में जानकारी :

संसदा अपनी वेबसाइट और अपनी वेबसाइट में एक रूप में इनके संशोधित न जाएं वाली सार्वजनिक शिकायत निवारण समितियों तथा अर्पण किए जाने के उपरोक्त लोकपाल के संबंध में सभी सहाय्य जानकारी उपलब्ध करेगा।

10 अनुपालन नहीं किए जाने के परिणाम :

परिषद किसी भी सहाय्यी संसदा के राज्य में, जो अनुपालन इन विनियमों का उल्लंघन करती है अथवा पर-उपर लोकपाल अथवा निवारण निवारण समिति, जैसा कि संसदा की शिकायतों के अनुपालन नहीं करते हैं, उनके विरुद्ध निर्यात एक अथवा एक से अधिक कारवाई कर सकते हैं जगत

(क) तकनीकी सहाय्य को प्रदान किए गए अनुपालन को समाप्त लेना ;

(ख) परिषद द्वारा प्रदान की गई अनुदान अथवा वित्तीय सहाय्य प्रकट करने के लिए उपयुक्त अथवा अर्पण की शोका को प्रकट लेना ;

(ग) तकनीकी सहाय्य को अर्पणित किसी भी अनुदान को रोकना या समाप्त है ;

- (ग) परिषद के किसी भी शाखाय अथवा विद्यालय या कक्षा के अंतर्गत किसी भी कक्षा को प्रकाश करने हेतु विचार किए जाने के लिए संस्थान को अवगत पोषित करना ;
- (घ) उपयुक्त परिष्कार के अनुभव से परिषद को और परिषद को प्रेरित करने के लिए और संस्थानों को सही संरक्षण के लिए उपयुक्तता को सुनिश्चित करना तथा इस क्षेत्र में प्रयोग करने की संस्थाओं में विद्यमान की शिक्षण के लिए अनुभव प्राप्त पोस्ट नहीं है ;
- (ङ) विश्वविद्यालय से सम्बन्धित बातें जहाँ प्रथम संदीर्ष से संबन्धित द्वारा संस्थान के समस्त में, संवत्ता को प्राप्त करने के लिए समस्त संस्थाओं के संस्थान प्रथम संदीर्ष सम्बन्धित संस्थाओं को सिनासित करना ;
- (च) गैर-अनुपान्त को लिए संस्थान के विषय में और कार्यवाई करना को आवश्यक और उचित सक्षमता प्राप्त ;

बतलाते हैं, इन विनियमों के तहत परिषद द्वारा कोई कार्यवाई नहीं की जाएगी जब तक कि संस्थान को अपनी स्थिति स्पष्ट करने के लिए अवसर नहीं दिया गया हो और उसे अपने को अवसर प्रदान नहीं किया गया हो।

श्री ० राजीव कुमार, सहायक-सचिव

[विज्ञापन-111/1/अ/297/19]

ALL INDIA COUNCIL FOR TECHNICAL EDUCATION
(REDRESSAL OF GRIEVANCE OF STUDENTS) REGULATIONS, 2019
NOTIFICATION

New Delhi, the 7th November, 2019

F.No. 1-10/PGRC/ICTE/Regulations/2019.—In exercise of the power conferred under clause (1) of Section 23 of the All India Council for Technical Education Act, 1987 (52 of 1987), and in pursuance of the All India Council for Technical Education (Establishment of Mechanism for Grievance Redressal) Regulation, 2012 dated 25th May, 2012, the All India Council for Technical Education makes the following Regulations, namely:

1. SHORT TITLE, APPLICATION AND COMMENCEMENT:

- a. These Regulations shall be called as the All India Council for Technical Education (Redressal of Grievance of Students) Regulations, 2019.
- b. They shall apply to all Technical Institutions recognised or approved by the All India Council for Technical Education as per Section 10(k) of the All India Council for Technical Education Act, 1987.
- c. They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. OBJECTIVE:

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

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

- (a) "Act" means the All India Council for Technical Education Act, 1987.
- (b) "Council" means the All India Council for Technical Education.
- (c) "UGC" means University Grants Commission.
- (d) "Technical Education" means programs of education as defined under section 2(g) of the All India Council for Technical Education Act, 1987.
- (e) "Technical Institution" means an institution as defined under section 2(h) of the All India Council for Technical Education Act, 1987.
- (f) "University" means a university established or incorporated by or under a Central Act or State Act and includes an institution deemed to be university declared as such under section 3 of the UGC Act, 1956.
- (g) "Aggrieved student" means a student who has any complaint in the matters relating to or connected with the grievances defined under these Regulations.
- (h) "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.

- (i) "Grievance" means and includes, complaint(s) made by an aggrieved student(s) in respect of the following namely:
- i. admission contrary to merit determined in accordance with the declared admission policy of the institution;
 - ii. irregularity in the process under the declared admission policy of the institution;
 - iii. refusal to admit in accordance with the declared admission policy of the institution;
 - iv. non-publication of prospectus by the institution, in accordance with the provisions of these Regulations;
 - v. publication by the institution of any information in the prospectus, which is false or misleading, and not based on facts;
 - vi. withholding of, or refusal to return, any document in the form of certificate or degree, diploma or any other award or other document deposited by a student for the purpose of seeking admission in such institution, with a view to induce or compel such student to pay any fee or fees in respect of any course or program of study which such student does not intend to pursue;
 - vii. demand of money in excess of that specified to be charged in the declared admission policy of the institution;
 - viii. violation by the institution, of any law for the time being in force in regard to reservation of seats in admission to different category of students;
 - ix. non-payment or delay in payment of scholarships or financial aid admissible to any student under the declared admission policy of such institution, or under the conditions, if any, prescribed by the Council;
 - 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 Council;
 - xi. failure by the institution to provide student amenities as set out in the prospectus, or as 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 Council;
 - xiv. complaints of alleged discrimination of students from Scheduled Castes, 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.
- (j) "Student Grievance Redressal Committee" means a Committee constituted under these Regulations;
- (k) "Ombuds person" means the Ombuds person appointed under these Regulations;
- (l) "Prospectus" means and includes any publication, whether in print or otherwise, issued for providing fair and transparent information, relating to an institution, to the general public (including to those seeking admission in such institution) by such institution or any authority or person authorized by such institution to do so;
- (m) "Region" means a geographical territory, comprising of States so determined, for the purpose of facilitating enforcement of these Regulations, namely: Central Region comprising Madhya Pradesh, Gujarat and Chhattisgarh; Eastern Region comprising Andaman and Nicobar, Sikkim, Odisha, Jharkhand, Assam, Manipur, Nagaland, Mizoram, Tripura, Meghalaya, Arunachal Pradesh, West Bengal; Northern Region comprising Bihar, Uttar Pradesh, Uttarakhand; North West Region comprising Chandigarh, Haryana, Jammu and Kashmir, Ladakh, Delhi, Punjab, Rajasthan, Himachal Pradesh; Southern Region comprising Tamil Nadu, Puducherry; South Central Region comprising Andhra Pradesh, Telangana; South Western Region comprising Karnataka, Lakshadweep, Kerala; and Western Region comprising Goa, Maharashtra, Daman and Diu, Dadra and Nagar Haveli.

- (n) "State" means a State specified in the First Schedule to the Constitution of India 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.

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 years 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 in 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 specified heads or categories, minimum and maximum fine;
 - 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, as the case, library, hospital or infirmary wherein the practical training is to be imparted to the students and in particular the amenities accessible by students on being admitted to the institution;
 - all relevant instructions in regard to maintaining the discipline by students within or outside the campus of the institution, and in particular such discipline relating to the prohibition of ragging of any student or students and the consequences thereof and for violating the provisions of any Regulation in this behalf made by the relevant statutory regulatory authority; and
 - any other information as may be specified by the Council:

Provided that an institution shall publish/upload information referred to in items (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 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 preparation and distribution and no profit be made out of the publication, distribution or sale of prospectus.

5. STUDENT GRIEVANCE REDRESSAL COMMITTEE (SGRC):

- (a) A complaint from an aggrieved student relating to the institution shall be addressed to the Chairperson, Student Grievance Redressal Committee (SGRC).
- (b) Every AICTE approved institution shall constitute Student Grievance Redressal Committee (SGRC) with the following composition, namely:

- a. Principal of the College- Chairperson;
 - b. Three senior members of the teaching faculty to be nominated by the Principal as Members and out of three one member shall be female and other from SC/ST/OBC category;
 - c. A representative from among students of the College to be nominated by the Principal based on academic merit/excellence in sports/performance in co-curricular activities- Special Invitee
- (iii) The term of the members and the special invitee shall be of two years.
 - (iv) The quorum for the meeting including the Chairperson, but excluding the special invitee, shall be three.
 - (v) In considering the grievances before it, the SGRC shall follow principles of natural justice.
 - (vi) The SGRC shall send its report with recommendations, if any, to the concerned institution and a copy thereof to the aggrieved student within a period of 15 days from the date of receipt of the complaint.
 - (vii) Any student aggrieved by the decision of the 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) Each affiliating University, Technical University, Private University, Deemed to be University shall appoint Ombudsperson for redressal of grievances of students under the UGC (Redressal of Grievances of Students) Regulations, 2019.
 - (ii) There shall be one or more part-time functionaries designated as Ombudsperson to hear, and decide on, appeals preferred against the decisions of the SGRCs.
 - (iii) For institutions which are offering diploma level course(s) and are affiliated to Board of Technical Education (BTE), the concerned Directorate of Technical Education (DTE) shall appoint an Ombudsperson for redressal of grievances of students.
 - (iv) For institutions which are not affiliated to any University and offering Diploma, Post Diploma, Post Graduate Certificate, Post Graduate Diploma Courses in Management, Computer applications & Travel and Tourism, the Council shall appoint an Ombudsperson for redressal of grievances of students.
 - (v) The Ombudsperson shall be a Retired District Judge or a retired Vice-Chancellor or Professor (who has worked as Dean/DOD and 10 years' experience as Professor at State/Central Universities/Institution of excellence).
 - (vi) The Ombudsperson shall not, at the time of appointment, during one year before appointment, or in the course of his tenure as Ombudsperson, be in a conflict of interest with the Institution where his/her personal relationship, professional affiliation or financial interest may compromise or reasonably appear to compromise, the independence of judgement toward the Institution.
 - (vii) The Ombudsperson shall be appointed for a period of three years or until he or she attains the age of 70 years, whichever is earlier, from the date of assuming office, and shall be eligible for reappointment for another one term for the same State or region as the case may be.
 - (viii) For conducting the hearings, the Ombudsperson shall be paid a sitting fee, per diem in accordance with the norms fixed by the Council, and shall, in addition, be eligible for reimbursement of the expenditure incurred on conveyance.
 - (ix) The State Government, in the case of an Ombudsperson of a State, and the Council (or Council appointed Ombudsperson), may remove the Ombudsperson from office, on charges of proven misconduct or misbehaviour as defined under these Regulations.
 - (x) 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:**
- a. The Ombudsperson shall hear appeals from an aggrieved student(s), only after the student has availed all other remedies provided under these Regulations.

- (i) While issues of malpractices in the conduct of examination or in the process of evaluation may be referred to the Ombudsperson, an appeal or application for reevaluation or re-matching of answer sheets from an examination, shall be entertained by the Ombudsperson unless specific irregularity materially affecting the outcome of a specific instance of discrimination is indicated.
- (ii) The Ombudsperson may avail assistance of any person, as and when deemed fit for hearing complaints of alleged discrimination.
- (iii) 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, in 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 person may appear either in person or authorize a representative to present his/her case.
- (v) Grievances not resolved by the 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, in early redressal of grievances; and failure to do so may be reported by the Ombudsperson to the Council, which shall take action in accordance with the provisions of these Regulations.
- (vii) The Ombudsperson shall, after giving reasonable opportunities or being heard to both parties, on the conclusion of proceedings, pass such order, with reasons therefor as may be deemed fit to address the grievance and provide such relief as may be appropriate to the aggrieved student.
- (viii) The institution, as well as the aggrieved student, shall be provided with copies of the order under the signature of the Ombudsperson, and the institution shall place it for general information on its website.
- (ix) The institution shall comply with the recommendations of the Ombudsperson; and the Ombudsperson shall report on the Council 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 Students Grievance Redressal Committee(s) coming in its purview and the Ombudsperson for the purpose of appeals.

10. CONSEQUENCES OF NON-COMPLIANCE:

The Council shall in respect of any Technical institution, which wilfully contravenes or repeatedly fails to comply with the recommendation of the Ombudsperson or the Student Grievance Redressal Committee, as the case may be, proceed to take one or more of the following actions, namely:

- (a) withdrawal of approval granted to the Technical Institution;
- (b) withdrawal of declaration of fitness or establishment to receive grants or financial assistance from the Council;
- (c) withholding any grant allocated to the Technical Institution;

- (d) declaring the institution ineligible for consideration for any assistance under any of the general or special assistance programs of the Council,
- (e) informing the general public, including potential candidates for admission, through a notice displayed prominently in suitable media and posted on the website of Council, declaring that the institution does not possess the minimum standards for redressal of grievances,
- (f) recommend to the affiliating University for withdrawal of affiliation, in case of a University affiliated institution or DTE affiliated institution,
- (g) such other actions as may be deemed necessary and appropriate against an institution for non-compliance.

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

Prof. RAJIVE KUMAR, Member Secy.

[ADVT./III/4/Exy/297/19]