



दयाल सिंह कॉलेज  
दिल्ली विश्वविद्यालय  
लोधी रोड, नई दिल्ली 110003



इसके लिए दिशा - निर्देश

छात्र शिकायत निवारण कक्ष



समिति के सदस्यों के नाम

नाम	पद का नाम	विभाग	ईमेल
प्रोफेसर अमिता मलिक	अध्यक्ष	रसायन विज्ञान	<a href="mailto:amitamalik@dsc.du.ac.in">amitamalik@dsc.du.ac.in</a>
प्रो.नीरजा सूद	सदस्य	जूलॉजी	<a href="mailto:neerjasood@dsc.du.ac.in">neerjasood@dsc.du.ac.in</a>
प्रो.कोकिला सहगल	सदस्य	अंग्रेज़ी	<a href="mailto:Kokilasehgal@dsc.du.ac.in">Kokilasehgal@dsc.du.ac.in</a>
प्रो विनोद कुमार	सदस्य	पुस्तकालय अध्यक्ष	विनोदकुमार.पुस्तकालय @dsc.du.ac.in
श्री सुरेंद्र बिश्नोई	छात्र सदस्य	जूलॉजी	<a href="mailto:sb61299@gmail.com">sb61299@gmail.com</a>
श्री रमेश कुमार स्वशांति	सदस्य	एओ प्रशासन	<a href="mailto:Rameshks.ao@dsc.du.ac.in">Rameshks.ao@dsc.du.ac.in</a>

## घोषणा

यह दस्तावेज़ दयाल सिंह कॉलेज में अपनाए जाने वाले छात्र शिकायत निवारण दिशानिर्देशों और प्रक्रियाओं को दर्शाता है। कॉलेज दिशानिर्देशों में निहित सभी या किसी भी हिस्से की व्याख्या करने, बदलने, निलंबित करने, रद्द करने या विवाद करने, नोटिस के साथ या बिना नोटिस देने का अधिकार सुरक्षित रखता है। दिशानिर्देशों में शामिल किसी भी दिशानिर्देश और प्रक्रियाओं की व्याख्या के संबंध में समिति के निर्णय अंतिम होंगे।

## अध्यक्ष

### छात्र शिकायत निवारण समिति

## उद्देश्य

छात्रों की बेहतर, त्वरित और कुशल सेवा की बढ़ती माँगों को पूरा करने के लिए, कॉलेज अपने सेवा नियमों, मानकों और क्षमताओं को बढ़ाने के लिए लगातार प्रयास करेगा। कॉलेज को उम्मीद है कि उसके सभी अधिकारी और कर्मचारी सदस्य इयूटी के दौरान छात्रों और कर्मचारियों के साथ अपनी बातचीत में अत्यधिक ईमानदारी और पारदर्शिता बनाए रखेंगे।

शिकायत एक छात्र के असंतोष की औपचारिक अभिव्यक्ति का प्रतिनिधित्व करती है। अगर उचित ढंग से ध्यान नहीं दिया गया और समाधान नहीं किया गया तो इस तरह के असंतोष से कॉलेज की प्रतिष्ठा और विश्वसनीयता खतरे में पड़ सकती है। इसलिए, यह सभी कर्मचारियों पर निर्भर है कि वे कॉलेज के दिशानिर्देशों और नीति शर्तों के अनुसार छात्रों और कर्मचारियों की शिकायतों को हल करने के लिए अपना ध्यान, समय और ऊर्जा समर्पित करें।

### शिकायत निवारण दिशानिर्देशों के उद्देश्य हैं :

- क) छात्र शिकायतों के समाधान के लिए एक संगठनात्मक संरचना विकसित करना
- बी) यह सुनिश्चित करना कि छात्रों के पास अपनी शिकायत का समाधान करने के लिए त्वरित, सरल रास्ते हों
- ग) छात्रों को उनके दायित्वों और कर्तव्यों के बारे में शिक्षित करना
- घ) शैक्षणिक और प्रशासनिक प्रक्रियाओं के संबंध में छात्रों की अपेक्षाओं के बारे में जानकारी जुटाने के लिए उनके साथ सुझाव की संरचना करना
- ई) शिकायत निवारण नीति के कार्यान्वयन की निगरानी के लिए एक निगरानी इकाई की स्थापना करना

### छात्र फोकस :

- क) शिकायत निवारण सेल को शिकायतों का निवारण करना चाहिए और उनसे बचना चाहिए।
- बी) कॉलेज शैक्षणिक और प्रशासनिक मानकों पर उनके विचार जानने और सुधार के लिए सुझाव मांगने के लिए छात्रों और कर्मचारियों के साथ निरंतर बातचीत के माध्यम से सेवा में सुधार करने का प्रयास करेगा।
- ग) छात्र शैक्षणिक और प्रशासनिक मानकों और सेवाओं पर राय और सुझाव देने के लिए प्रति वर्ष कम से कम एक बैठक आयोजित की जाएगी।
- घ) कॉलेज अपने सभी कार्यों में यूजीसी नियमों का पालन करने और उन्हें लागू करने का प्रयास करेगा।
- ई) कॉलेज अनुमोदित आचार संहिता का भी पालन करेगा।

च) छात्रों को शिकायतें दर्ज करने, शिकायतों की स्थिति को ट्रैक करने, दावों की प्रक्रियाओं के बारे में जानकारी देने, किससे संपर्क करना है इसकी जानकारी तक पहुंच प्रदान करने और शैक्षणिक और प्रशासनिक मानकों और सेवाओं को बढ़ाने के लिए एक आसान मंच प्रदान करने के लिए सूचना प्रौद्योगिकी का लाभ उठाने के लिए सभी प्रयास किए जाएंगे।

शिकायतों में पीड़ित छात्रों की निम्नलिखित शिकायतें शामिल हो सकती हैं, अर्थात्:

- (i) संस्थान की प्रवेश नीति द्वारा निर्धारित योग्यता के विरुद्ध छात्रों को प्रवेश देना।
- (ii) विश्वविद्यालय की स्थापित प्रवेश प्रक्रियाओं से विचलन
- (iii) संस्थान की प्रवेश नीति के विपरीत आवेदकों को अस्वीकार करना।
- (iv) प्रवेश के लिए किसी व्यक्ति द्वारा जमा किए गए प्रमाण पत्र या डिग्री जैसे किसी भी दस्तावेज को अपने पास रखना या वापस करने से इनकार करना, ताकि उन्हें उस पाठ्यक्रम के लिए अनावश्यक शुल्क का भुगतान करने के लिए मजबूर किया जा सके जिसे वे आगे बढ़ाने का इरादा नहीं रखते हैं।
- (v) घोषित प्रवेश नीति में निर्दिष्ट या संबंधित प्राधिकारी द्वारा अनुमोदित राशि से अधिक भुगतान का अनुरोध करना।
- (vi) यदि लागू हो तो प्रवेश में संस्थान की आरक्षण नीति का उल्लंघन करना।
- (vii) शैक्षणिक कैलेंडर में उल्लिखित कार्यक्रम से परे परीक्षाओं या परिणाम की घोषणा में देरी करना।
- (viii) कॉलेज द्वारा किए गए वादे या आदेश के अनुसार छात्र सुविधाएं प्रदान करने में विफल होना।
- (ix) प्रवेश के दौरान प्रतिज्ञा की गई या मानकों द्वारा अपेक्षित शिक्षा की गुणवत्ता प्रदान करने में विफल होना।
- (x) अपारदर्शी या अनुचित मूल्यांकन विधियों में संलग्न होना।
- (xi) छात्रों को उत्पीड़न या उत्पीड़न का शिकार बनाना, जिसमें यौन उत्पीड़न के उदाहरण भी शामिल हैं। इसके अतिरिक्त, वापस लिए गए प्रवेश के लिए धनवापसी नीतियों को विश्वविद्यालय के दिशानिर्देशों का पालन करना होगा।

### **निवारण हेतु उत्तरदायित्व**

यूजीसी नियमों के अनुसार विशेष रूप से गठित शिकायत समिति शिकायतों का समाधान करती है। कॉलेज इस बात पर जोर देता है कि शिकायत समाधान समयबद्ध होना चाहिए और ठोस परिणाम प्राप्त करने पर केंद्रित होना चाहिए।

### **शिकायतों का दस्तावेजीकरण:**

शिकायत निवारण समिति एक उचित निराकरण प्रोटोकॉल के साथ शुरू होती है। शिकायत को किसी भी संचार के रूप में परिभाषित किया जाता है जो किसी कार्रवाई या कार्रवाई की कमी या कॉलेज की शैक्षणिक या प्रशासनिक प्रकृति की सेवा के मानक/सेवा की कमी के बारे में असंतोष व्यक्त करता है। इस प्रकार, जैसा कि ऊपर परिभाषित है, कोई भी संचार - लिखित, मौखिक या डिजिटल - शिकायत प्रणाली में दर्ज किया जाएगा। शिकायत प्राप्त होने पर तुरंत, संबंधित कार्यालय शिकायतकर्ता (वह व्यक्ति जो कॉलेज में शिकायत दर्ज कराता है) को निम्नलिखित बताते हुए एक लिखित संचार भेजेगा:

क) उसके संचार को स्वीकार करना

बी) उस प्राधिकारी का नाम, पता, ईमेल आईडी और फोन नंबर जिसे शिकायत अग्रेषित की गई है (यदि शिकायत किसी अन्य कार्यालय से संबंधित है)

ग) प्राधिकारी का नाम, पता, ईमेल आईडी और फोन नंबर, जिसके पास शिकायतकर्ता मामले को आगे बढ़ा सकता है यदि उसकी शिकायत का निवारण निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर नहीं होता है या यदि वह की गई कार्रवाई से असंतुष्ट है।

#### शिकायत निवारण कक्ष की संरचना:

पीड़ित छात्रों के लिए शिकायत निवारण समिति यूजीसी (शिकायत निवारण) विनियम 2023 के तहत यूजीसी दिशानिर्देशों के अनुसार बिल्कुल काम करेगी।

#### शिकायत निवारण कक्ष

कॉलेज और घटक कॉलेज स्तर पर एक शिकायत निवारण कक्ष होगा, जिसमें शिकायत समितियाँ शामिल होंगी।

#### महाविद्यालय स्तर पर शिकायत समिति

- i) महाविद्यालय के प्राचार्य को अध्यक्ष मनोनीत किया गया
- ii) रोटेशन के आधार पर प्राचार्य-सदस्य संविधान महाविद्यालयों से पांच सदस्यीय समिति का नामांकन करेंगे।
- iii) जिस कॉलेज में शिकायत हुई है उसका प्रतिनिधित्व करने वाला एक छात्र, शैक्षणिक योग्यता के आधार पर, संबंधित कॉलेज द्वारा नामांकित किया जाता है - विशेष आमंत्रित सदस्य

#### समिति की शक्तियाँ और कर्तव्य:

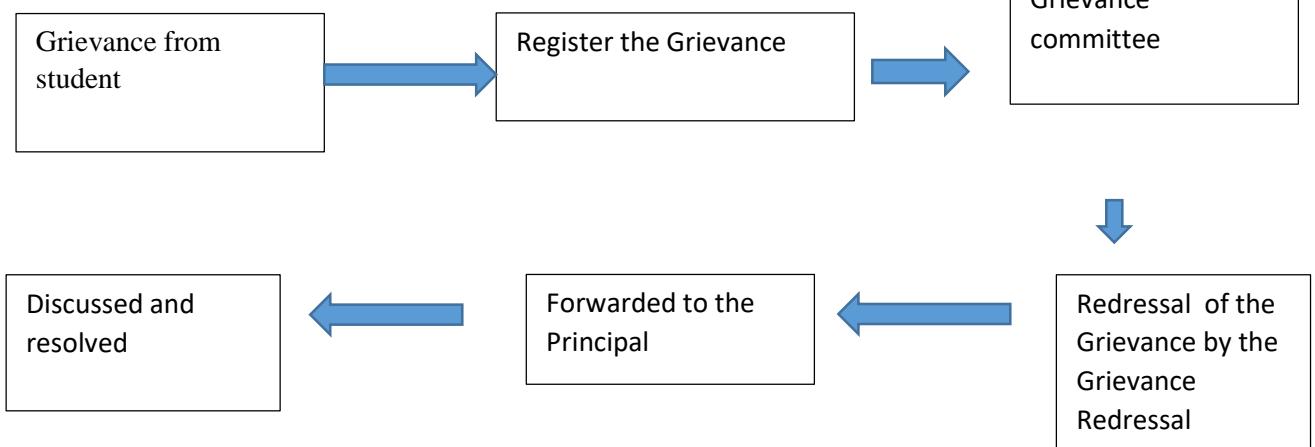
- i) शिकायत समिति छात्रों की शिकायतों का निपटारा करेगी।
- ii) कॉलेज का पीड़ित छात्र समिति के अध्यक्ष से अपनी शिकायत दर्ज करा सकता है। शिकायत समिति शिकायत दर्ज होने के छह महीने के भीतर, जहां तक संभव हो, शिकायतों को सुनेगी और उनका निपटान करेगी।
- iii) यदि शिकायत का निपटारा कॉलेज स्तरीय समिति में हो जाता है तो कॉलेज समझौते की शर्तों के अनुसार कार्रवाई करेगा।

#### शिकायतें जमा करने का तरीका:

कोई भी प्रेशान छात्र शिकायत निवारण हेतु आवेदन समिति को प्रस्तुत कर सकता है

- i) समिति के किसी भी सदस्य को ईमेल द्वारा
- ii) छात्र शिकायत शिकायत पेटी में शिकायत डालकर

## शिकायत निवारण तंत्र



## छात्र शिकायत निवारण समिति की कार्यप्रणाली

