



## शिकायत निवारण तंत्र पर दिशानिर्देश

फरवरी, 2022

राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण  
परिषद (एनसीवीईटी)



**Skill India**  
कौशल भारत - कुशल भारत

## विषय सूची

खंड 1: परिचय	3
1.1 दिशानिर्देशों के उद्देश्य:	3
खंड 2: शिकायत निवारण तंत्र की सीमा	4
2.1 इन दिशानिर्देशों की परिधि में आनेवाली सांकेतिक शिकायतें:	4
2.2 इन दिशानिर्देशों की परिधि से बाहर की शिकायतें:	4
खंड 3: पंजीकरण संचालन के लिए प्रक्रिया और शिकायतों का निवारण/समाधान	5
3.1 शिकायतों का निवारण	5
3.2 शिकायतकर्ता	5
3.3 शिकायत दर्ज करने की सीमा	5
3.4 शिकायत दर्ज, पंजीकृत कराने की प्रक्रिया:	5
3.5 शिकायत से निपटने की प्रक्रिया:	6
3.6 शिकायत निवारण समिति	6
3.7 प्रक्रिया प्रवाह और समाधान की समय सीमा:	7
3.8 अपील का प्रावधान:	7
3.9 वास्तविक शिकायतें दर्ज करना	8
3.10 बेनामी/छद्मनाम शिकायतें:	8
खंड 4: जीआरएम की निगरानी और मूल्यांकन	8
अनुलग्नक (I और II)	9-10

## खंड 1: परिचय

राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण परिषद (एनसीवीईटी) को कौशल विकास और उद्यमिता मंत्रालय (एमएसडीई) द्वारा राजपत्र अधिसूचना संख्या एसडी-17/113/2017-ई एवं पीडब्ल्यू दिनांक 05 दिसंबर, 2018 द्वारा अधिसूचित किया गया है। एनसीवीईटी एक व्यापक कौशल नियामक के रूप में कार्य करता है जो दीर्घावधि और अल्पावधि दोनों प्रकार की व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण से संबंधित निकायों के कामकाज को नियंत्रित करती है और ऐसे निकायों के कामकाज के लिए न्यूनतम मानक स्थापित करती है। एनसीवीईटी अनेक हितधारकों से युक्त खंडित नियामक प्रणाली को एकीकृत करने का प्रयास करती है और संपूर्ण व्यावसायिक प्रशिक्षण मूल्य शृंखला में गुणवत्ता आश्वासन प्रदान करती है, जिससे परिणाम मजबूत होते हैं।

एनसीवीईटी अधिसूचना के अनुच्छेद 16 के उप-अनुच्छेद (1) के खंड (ङ) के अंतर्गत वर्णित अनुसार, कौशल पारिस्थितिकी तंत्र में "शिकायतों के निवारण की एक प्रणाली बनाना और उसकी निगरानी करना" एनसीवीईटी के प्रमुख कार्यों में से एक है।

एनसीवीईटी कई हितधारकों से युक्त व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण (वीईटी) पारिस्थितिकी तंत्र को पुरस्कार प्रदाता निकायों, और/या मूल्यांकन एजेंसियों के उनके कामकाज को नियंत्रित करता है, जो कि क्षेत्रीय कौशल परिषद (एसएससी), कौशल विश्वविद्यालय, केंद्रीय मंत्रालयों/राज्य सरकार के निकाय और उनके संबंध प्रशिक्षण भागीदार, प्रशिक्षक, मूल्यांकनकर्ता, प्रशिक्षु, कौशल सूचना प्रदाता, आदि हो सकते हैं। एनसीवीईटी से मान्यता प्राप्त विभिन्न निकायों और अन्य व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण (वीईटी) हितधारकों के कामकाज में पारदर्शिता, जवाबदेही और दक्षता सुनिश्चित करने के लिए, पुरस्कार प्रदाता निकायों, मूल्यांकन एजेंसियों, एवं उनके अन्य निकायों से संबंध प्रशिक्षण प्रदाताओं और एनसीवीईटी में एक शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया जाना है, जो अनुचित प्रथाओं को रोकने और वीईटी पारिस्थितिकी तंत्र के सेवा वितरण में सुधार करने के लिए समयबद्ध तरीके से शिकायतों का निवारण करेगा।

शिकायतों के निवारण के लिए परिषद के अधिकार एनसीवीईटी अधिसूचना के अनुच्छेद 22 में वर्णित हैं। अनुच्छेद 16 के उप-अनुच्छेद (1) के खंड (ङ) में निर्दिष्ट शिकायतों के निवारण के अपने कार्य के निर्वहन में, परिषद को-

(क) मान्यता प्राप्त निकायों द्वारा मौद्रिक मुआवजे के भुगतान सहित, इससे संबंधित पीड़ित व्यक्तियों की शिकायतों का निवारण करने; तथा

(ख) मान्यता प्राप्त निकायों या प्रशिक्षण निकायों के संचालन से संबंधित कतिपय प्रकार की शिकायतों के लिए पीड़ित व्यक्तियों को स्वयं निवारण प्रदान करने की आवश्यकता है।

परिषद को शिकायतों के निवारण के लिए मान्यता प्राप्त निकायों के दायित्वों को बताते हुए शिकायत निवारण की प्रणाली के संबंध में एनसीवीईटी अधिसूचना के अनुच्छेद 22

(2) के अंतर्गत दिशानिर्देश तैयार करने का कार्य सौंपा गया है।

## 1.1 दिशानिर्देशों के उद्देश्य:

शिकायत निवारण तंत्र (जीआरएम) के प्रमुख उद्देश्य हैं:

(क) सभी हितधारकों को उनकी शिकायतों के समयबद्ध तरीके से समाधान/निवारण के

लिए आसान पहुंच प्रदान करने के लिए पुरस्कार प्रदाता निकायों, मूल्यांकन एजेंसियों, प्रशिक्षण प्रदाताओं (टीपी) और परिषद द्वारा लागू की जाने वाली शिकायतों के निवारण की एक प्रणाली बनाना और उसकी निगरानी करना।

(ख) शिक्षार्थियों, छात्रों, मान्यता प्राप्त निकायों, प्रशिक्षण प्रदाताओं (टीपी) उनके कर्मचारी और अन्य हितधारकों द्वारा दायर शिकायतों के पंजीकरण, पावती, निपटान, पता लगाने और निगरानी एवं उनके निवारण/समाधान के लिए पुरस्कार प्रदाता निकायों, मूल्यांकन एजेंसियों, प्रशिक्षण प्रदाताओं (टीपी) और परिषद को शामिल करते हुए एक तकनीकी सक्षम मंच के निर्माण को सक्षम करना। साथ ही कार्यान्वयन में विचलन पर आवश्यक कार्रवाई के लिए संबंधित अधिकारियों को सूचित करना।

(ग) कौशल पारिस्थितिकी तंत्र में शिकायत निवारण प्रणाली की प्रभावी निगरानी के लिए एक डैशबोर्ड स्थापित करना।

(घ) प्रक्रियाओं और प्रणालियों में सुधार करते हुए शिकायत उत्पन्न करने और/या कदाचारों की प्रभावी रूप से जाँच करने के लिए अतिसंवेदनशील की पहचान करना।

## खंड 2: जीआरएम की परिधि में आनेवाली शिकायतें

### 2.1 इन दिशानिर्देशों की परिधि में आनेवाली सांकेतिक शिकायतें: इन दिशानिर्देशों की परिधि में आने वाले मामलों की सांकेतिक सूची इस प्रकार है:

क) प्रशिक्षण वितरण की गुणवत्ता	ख) प्रशिक्षक/शिक्षक की योग्यता
ग) प्रशिक्षण अवसंरचना	घ) प्रशिक्षण औजार और उपकरण
ड) कंप्यूटर और इंटरनेट बुनियादी ढांचा	च) आकलन प्रक्रिया/वितरण
छ) निर्धारक संबंधी मुद्रे	ज) प्रमाणन जारी करना, विलंब
झ) प्रमाणपत्र में कोई सुधार	झ) एनसीवीईटी दिशानिर्देश का गैर-अनुपालन/उल्लंघन
ट) संबंधित प्राधिकारियों द्वारा कार्यान्वयन में कोई विचलन	ठ) मूल्यांकन एजेंसियों को मूल्यांकन शुल्क का भुगतान न करना/कम भुगतान
ड) शिक्षार्थियों, प्रशिक्षकों, मूल्यांकनकर्ताओं आदि से प्रशिक्षण के लिए अधिक शुल्क लेना,	ठ) विषय/ पाठ्यचयो संबंधित
ण) सामग्री/संसाधन सामग्री-गुणवत्ता, पर्याप्तता	त) मान्यता/संबद्धता प्रक्रिया - देरी
थ) कोई भी कदाचार, कृपया निर्दिष्ट करें	द) किसी एजेंसी द्वारा सेवा में कमी
ध) नियुक्ति के लिए सहायता	न) प्रशासनिक या प्रबंधकीय मुद्रा

प) स्टार्फिंग या व्यावसायिक विकास के मुद्दे कोई अन्य शिकायत, कृपया निर्दिष्ट करें	फ) लिंग या महिलाओं से संबंधित मुद्दे
--	--------------------------------------

**2.2 इन दिशानिर्देशों की परिधि से बाहर की शिकायतें:** निम्नलिखित प्रकार की शिकायतें निवारण के लिए इन दिशानिर्देशों की परिधि के बाहर हैं:

- (क) **निधि और भुगतान संबंधित:** प्रशिक्षण भागीदारों को भुगतान और निधि संवितरण से संबंधित शिकायतें और संबंधित वित्त पोषण मंत्रालयों या राज्य विभागों के परिचालन मुद्दों से संबंधित मामले
- (ख) **व्यवसाय से संबंधित मामले:** पुरस्कार प्रदाता निकायों, मूल्यांकन एजेंसियों, या प्रशिक्षण प्रदाताओं (टीपी) का कोई भी व्यावसायिक मामला, जिसमें हितधारक सदस्यों के बीच व्यावसायिक विवाद, पारस्परिक शिकायतें शामिल हैं।
- (ग) **किसी भी मंत्रालय या किसी अन्य नियामक प्राधिकरण से संबंधित मामले** यदि शिकायतकर्ता एक से अधिक नियामकों, जैसे कि कौशल विश्वविद्यालयों के अतिव्यापी क्षेत्राधिकार के अंतर्गत है। ऐसे मामलों को, स्थिति के आधार पर संबंधित नियामकों या संबंधित मंत्रालय के समक्ष उठाया जा सकता है।
- (घ) **योग्यता से संबंधित मामले** जो एनसीवीईटी द्वारा संरेखित और अनुमोदित नहीं हैं (योग्यताएं एनक्यूआर में नहीं हैं)।
- (ङ) **एनसीवीईटी के नीतिगत मामले।** हालांकि, एनसीवीईटी पर विचार करने के लिए सुझाव दिए जा सकते हैं।
- (च) जब तक कोई नया तथ्य नहीं लाया जाता है तब तक जिन मामलों की परिषद द्वारा जांच और उनका निपटारा किया जा चुका है
- (छ) कोई भी न्यायाधीन मामला जो चल रहे नियामक/कानूनी कार्रवाई, या संभावित कार्रवाई के अधीन है।
- (ज) बेनामी और छद्म नाम से की गई शिकायतें स्वीकार्य नहीं हैं।

### खंड 3: पंजीकरण संचालन के लिए प्रक्रिया और शिकायतों का निवारण/समाधान

**3.1 शिकायतों का निवारण:** मान्यता प्राप्त निकायों का यह दायित्व है कि वे अपने हितधारकों की शिकायतों का निवारण करें। एनसीवीईटी से मान्यता प्राप्त निकाय अपने संबद्ध भागीदारों और हितधारकों के लिए, शिकायतों को दूर करने के लिए अपने संचालन में अपना शिकायत निवारण तंत्र/ मंच स्थापित करेंगे।

एनसीवीईटी पंजीकरण प्रबंधन और शिकायत निवारण/समाधान के लिए एक तकनीकी मंच आधारित तंत्र भी बनाएगा और स्थापित करेगा। तकनीकी मंच के स्थापित होने तक, एनसीवीईटी डिजिटल मोड के माध्यम से सीपीजीआरएम/शिकायतों को संभालेगा।

**3.2 शिकायतकर्ता** एक शिक्षार्थी/छात्र/प्रशिक्षु, पुरस्कार प्रदाता निकाय(एबी), मूल्यांकन एजेंसी (एए), प्रशिक्षण प्रदाता (टीपी), प्रशिक्षकों, मूल्यांकनकर्ताओं, उनके कर्मचारियों और अन्य हितधारकों द्वारा निवारण/समाधान के लिए शिकायत दर्ज की जा सकती है।

**3.3 शिकायत दर्ज करने की सीमा:** किसी शिकायत को दर्ज करने की समय सीमा उसके उत्पन्न होने की तारीख से 90 दिनों तक की होगी। हालांकि, एनसीवीईटी वास्तविक आधार पर समय सीमा से परे की शिकायतों पर विचार कर सकता है या मान्यता प्राप्त निकायों, प्रशिक्षण प्रदाता आदि से उन पर विचार करने के लिए कह सकता है।

#### **3.4 शिकायत दर्ज, पंजीकृत करने की प्रक्रिया:**

(क) असंतुष्ट व्यक्ति को शिकायत पोर्टल पर (पूरा नाम, पता, वैध ईमेल पता, वैध संपर्क नंबर के साथ) अपना पंजीकरण कराना होगा और मोबाइल पर ओटीपी और और पहचान के एक प्रमाण द्वारा उसकी पहचान सत्यापित की जाएगी, (अनुलग्नक-1 की सूची के अनुसार)

(ख) कोई भी असंतुष्ट मान्यता प्राप्त निकाय, प्रशिक्षण प्रदाता या अन्य हितधारक भी शिकायत पोर्टल (संगठन के नाम, मोबाइल, पते, आधिकारिक ईमेल और संपर्क नंबर के साथ संगठन के प्रमुख का नाम) पर अपने को पंजीकृत करेगा और ओटीपी मोबाइल/आधिकारिक मेल के माध्यम से उसकी पहचान को सत्यापित किया जाएगा।

(ग) पंजीकरण प्रक्रिया के सफलता पूर्वक पूरी होने के बाद शिकायतकर्ता को इस उद्देश्य के लिए प्रदान किए गए ऑनलाइन फॉर्म में शिकायत का विवरण भरने के लिए कहा जाएगा (अनुलग्नक-II)।

आवेदन में निम्नलिखित शामिल होंगे:

- i. शिकायत का विवरण (पहले की प्रतिक्रियाओं सहित, यदि शिकायत अग्रेषित की जा रही है)।
- ii. कोई भी सहायक दस्तावेज/प्रमाण कृपया शिकायत के पहले के पंजीकरण पर संबंधित एजेंसी से प्राप्त नवीनतम प्रतिक्रिया अपलोड करें।
- iii. शिकायत के निवारण/समाधान के संबंध में संबंधित एजेंसी से शिकायतकर्ता का अनुरोध/प्रार्थना/संकेतक अपेक्षा

(घ) यदि संबंधित संगठन को पहले ही शिकायत की जा चुकी है, तो संबंधित दस्तावेजों के साथ उसका विवरण।

(ङ) एक अद्वितीय शिकायत पंजीकरण संख्या का आवंटन: प्रत्येक शिकायत के लिए प्रणाली द्वारा एक अद्वितीय पंजीकरण संख्या निम्नानुसार उत्पन्न की जाएगी:-

- i. एनसीवीईटी/माह-वर्ष//मान्यता प्राप्त निकाय (कोड)/शिकायत की श्रेणी (कोड) श्रेणी में शिकायतों की संख्या- लेज़र फोलियो प्रणाली के आधार पर
- ii. इस प्रकार उत्पन्न फ़ाइल की विशिष्ट शिकायत पंजीकरण संख्या:

एनसीवीईटी/2021/एबी/03/001 हो सकती है। यहां, एनसीवीईटी-राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण परिषद का प्रतिनिधित्व करता है, 2021- वर्ष है, एबी-पुरस्कार प्रदाता निकाय का कोड है, 03- शिकायत संहिता के प्रकार की श्रेणी, 01- उस वर्ष प्राप्त शिकायत संख्या है

(च) सभी शिकायतों को शिकायतकर्ता द्वारा ट्रैक करने के लिए ईमेल/मोबाइल द्वारा अद्वितीय शिकायत पंजीकरण संख्या में उनका उल्लेख करते हुए स्वीकार किया जाएगा।

(छ) केवल एनसीवीईटी से सीधे मान्यता प्राप्त निकायों या उनके प्रशिक्षण प्रदाताओं (टीपी) के विरुद्ध शिकायतों को सीधे एनसीवीईटी के समक्ष उठाया जाएगा।

(ज) अन्य सभी शिकायतों को संबंधित निकायों के समक्ष, अर्थात् पुरस्कार प्रदाता निकायों, मूल्यांकन एजेंसियां, प्रशिक्षण प्रदाता (टीपी) के समक्ष उठाया जाएगा।

(झ) संबंधित संस्थाओं के कर्मचारी पहली बार अपनी शिकायत अपनी संबंधित नियोक्ता संस्थाओं अर्थात् टीपी/एए/एबी (जैसा लागू हो) के समक्ष दर्ज कराएंगे।

(ज) यदि उस संस्था द्वारा शिकायत का निवारण नहीं किया जाता है, तो उसे अगले स्तर तक ले जाया जा सकता है (प्रयोज्यता अनुसार)।

### 3.5 शिकायत से निपटने की प्रक्रिया :

(क) शिकायतों का मूल्यांकन जांच सूची के अनुसार किया जाएगा और कार्यात्मक/डोमेन क्षेत्र और शिकायत से संबंधित निकायों के आधार पर उसे सौंपा या अग्रेषित किया जाएगा।

(ख) शिकायत निवारण/समाधान प्रक्रिया के हिस्से के रूप में, एनसीवीईटी या संबंधित निकाय मामले को निम्नलिखित के पास भेजेंगे/उठाएंगे:

- शिकायत से संबंधित संगठन (संगठन) यदि आवश्यक हो, तो प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियों सहित जवाब मांग सकते हैं।
- सभी प्रासंगिक सूचनाओं की समीक्षा की जाएगी और शिकायत के संबंध में इस पर विचार किया जाएगा।
- जहां आवश्यक हो, सभी पक्षों को सुनवाई/उपस्थित होने का अवसर दिया जाए।

(ग) शिकायतकर्ता को डिजिटल प्लेटफॉर्म पर शिकायत की चरणवार स्थिति के बारे में भी बताया जाएगा।

(घ) शिकायतों को निर्धारित समय-सीमा के अनुसार पहले आओ पहले पाओ (एफसीएफएस) के आधार पर निपटाया जाएगा। यदि एनसीवीईटी के नियंत्रण से बाहर की परिस्थितियों के कारण निर्धारित समय-सीमा के भीतर समाधान संभव नहीं है, तो शिकायतकर्ता को एक अंतरिम उत्तर दिया जाएगा।

(ङ) संबंधित एजेंसी द्वारा निवारण में देरी या असंतोषजनक उपचारात्मक कार्रवाई के मामले में शिकायतों को बढ़ाया जा सकता है।

(च) संबंधित संगठन पर शिकायतकर्ताों की प्रतिक्रिया भी ली जाएगी।

(छ) एनसीवीईटी से संबंधित मामले में किसी भी शिकायत (शिकायतों) के निवारण/समाधान के लिए इसी तरह की प्रक्रिया का पालन किया जाएगा।

### 3.6 शिकायत निवारण समिति (जीआरसी)

- (क) गंभीर शिकायतों को देखने और संगठन के अन्य विभागों/कार्यक्षेत्रों/व्यक्तियों के परामर्श से उनका समाधान /निवारण करने के लिए एनसीवीईटी और सभी पुरस्कार प्रदाता निकाय, मूल्यांकन एजेंसियां और प्रशिक्षण प्रदाता में गठित किया जाएगा।
- (ख) एनसीवीईटी में जीआरसी में निम्नलिखित सदस्य शामिल होंगे:
- संबंधित एनसीवीईटी के निदेशक
  - विभाग के कार्यात्मक प्रमुख/संबंधित सलाहकार
  - निदेशक द्वारा नामित किए जाने वाले बाह्य विशेषज्ञ (आवश्यकता के आधार पर)
- (ग) संबंधित विभाग/व्यक्ति किसी भी तकनीकी सहायता, सूचना और शिकायतों के समाधान/निवारण और शिकायतों की रिपोर्टिंग के लिए आवश्यक कार्रवाई करने के लिए जीआरसी के साथ मिलकर काम करेंगे और उनसे समन्वय करेंगे।
- (घ) जीआरसी उच्च अधिकारियों/एनसीवीईटी को शिकायतों की स्थिति की निगरानी और रिपोर्ट भी करेगा।
- (ङ) जीआरसी के संदर्भ की शर्तों में शिकायतों की जांच, उठाई गई शिकायतों के लिए उपचारात्मक कार्रवाइयों की स्वीकृति और शिकायतों की निगरानी शामिल है।
- (च) एनसीवीईटी के समान, अन्य निकायों के लिए अपने संबंधित संगठनों में जीआरसी बनाना अनिवार्य किया जाएगा। अन्य निकायों में जीआरसी की संरचना में अध्यक्ष के रूप में एजेंसी के प्रमुख और अन्य सदस्यों के रूप में प्रमुख कार्यात्मक प्रमुख शामिल होंगे।
- 3.7 एनसीवीईटी के स्तर तक अग्रेषित शिकायतों के समाधान/निवारण के लिए, एनसीवीईटी द्वारा सभी पक्षों को सुनवाई का अवसर देने के बाद/जनहित में और दिशानिर्देशों/एनसीवीईटी अधिसूचना में दी गई उचित प्रक्रिया का पालन करके लिया गया निर्णय अंतिम होगा और सभी मान्यता प्राप्त निकायों, या संबद्ध निकायों द्वारा इसे निर्धारित समय के भीतर लागू किया जाएगा।

### 3.8 प्रक्रिया प्रवाह और समाधान समय सीमा: क्षेत्र इस प्रकार हैं :

क्रम सं.	चरण	निर्धारित समय (कार्य दिवस)	अधिकतम समय (कार्य दिवस)
	शिकायतकर्तों का पजीकरण	उसी दिन	
1	शिकायत की ऑनलाइन फाइलिंग/प्रस्तुति	उसी दिन	
2	पावरों और पजीकरण सख्त्या प्रदान करना	उसी दिन	

3	संबंधित एबी/एए/टीपी/एनसीवीईटी अधिकारी को शिकायत अग्रेषित करना	उसी दिन	
4	संबंधित एबी/एए/टीपी/एनसीवीईटी अधिकारी द्वारा प्रारंभिक जांच	3	5
5	संबंधित एबी/एए/टीपी/एनसीवीईटी अधिकारी द्वारा विस्तृत परीक्षा/पूछताछ	5	10
	अन्य एजेंसियों/निकायों से जानकारी प्राप्त करना विस्तार और अंतिम निवारण/संकल्प	5	5
6	अंतिम समाधान/उपचारात्मक कारेवाई का निष्पादन	3	5
7	गंभीर शिकायतों की जांच, जीआरसी को प्रस्तुतीकरण और जीआरसी का निर्णय	7	10
9	संपूर्ण उपचारात्मक कारेवाई का निष्पादन	3	5
	योग	26	40

### 3.9 अपील का प्रावधान:

- (क) यदि शिकायत को खारिज कर दिया गया है/अमान्य पाया गया है या निम्नलिखित के अधीन संतोषजनक ढंग से निवारण/समाधान नहीं किया गया है तो शिकायतकर्ता, मामले के अनुसार एनसीवीईटी, पुरस्कार प्रदाता निकाय, मूल्यांकन एजेंसी (एए), प्रशिक्षण प्रदाता, से अपील कर सकता है:
- साक्ष्य के साथ आंतरिक समीक्षा के लिए ऑनलाइन आवेदन अर्थात् निर्णय अपर्याप्त तथ्यों/दस्तावेजों पर आधारित था जो निर्णय को बदल सकते थे।
  - शिकायतकर्ता के पास कुछ नई और प्रासंगिक जानकारी है, जो पहले उपलब्ध नहीं थी।
- (ख) मामले पर विचार किया जाएगा। शिकायतकर्ता निर्णय के खिलाफ एनसीवीईटी में अपील कर सकता है। जीआरसी, एनसीवीईटी के निर्णय के खिलाफ अपील की समीक्षा कार्यकारी सदस्य, एनसीवीईटी द्वारा की जाएगी।
- (ग) अपील के लिए प्रक्रिया और समय सीमा: यदि शिकायत को संतोषजनक ढंग से निपटाया नहीं किया गया है शिकायतकर्ता तकनीकी पोर्टल पर निवारण/समाधान निर्णय के खिलाफ अपील कर सकता है और इसका निर्णय 20 कार्य दिवसों में किया जाएगा।

एनसीवीईटी

पुरस्कार प्रदाता निकाय (एबी)

मूल्यांकन एजेंसी (एए)

प्रशिक्षण प्रदाता

**3.10 शिकायत दर्ज करना:** एनसीईवीटी वास्तविक शिकायतों को दर्ज करने को प्रोत्साहित करता है, जबकि अगर कोई व्यक्ति/एजेंसी, पूरी तरह से किसी भी गलत इरादे से झूठी शिकायत करता है या किसी व्यक्ति/एजेंसी के खिलाफ झूठी जानकारी प्रदान करता है, उसे एनसीवीईटी के एनसीवीईटी अधिनियम के खंड संख्या 23 के रूप में दंडित किया जा सकता है।

**3.11 बेनामी/छद्मनाम से की गई शिकायतें:** डीओपीटी के कार्यालय जापन सं.104/76/2011-एवीडी-I दिनांक 18/10/2013&18/06/2014 केंद्रीय सतर्कता, आयोग के परिपत्र सं./2014 दिनांक 25/11/2014 और सीवीसी की संख्या 98/डीएसपी/09/461535 दिनांक 24 सितंबर, 2020 के अनुसार कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी।

#### खंड 4: जीआरएम की निगरानी और मूल्यांकन

(क) प्राप्त सभी शिकायतों को पता लगाने और निगरानी (तकनीकी पोर्टल के शुभारंभ के बाद) के तिए एक केंद्रीय डेटाबेस में दर्ज किया जाएगा। डेटाबेस द्वारा प्रदान की गई जानकारी से विनियामक को तंत्र में सुधार करने और परिणाम और प्रभाव को संबोधित करने में मदद मिलने की आशा है। डेटाबेस महत्वपूर्ण संबंधित प्रमुख आँकड़ों को कैप्चर और फ्लैश करेगा।

(ख) एनसीवीईटी मान्यता प्राप्त सभी निकाय ऐसे मान्यता प्राप्त निकायों के शिकायत संबंधित डेटाबेस को एनसीवीईटी या एनसीवीईटी द्वारा अधिकृत निकाय के साथ एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफ़ेस (एपीआई) या एनसीवीईटी द्वारा निर्दिष्ट किसी अन्य तंत्र के माध्यम से साझा करेंगे।

(ग) मान्यता प्राप्त निकाय शिकायतकर्ता और अन्य हितधारकों की डेटा गोपनीयता सुनिश्चित करने के लिए कदम उठाएंगे।

(घ) तकनीकी पोर्टल के कार्यशील होने तक जीआरएम की कार्यप्रणाली,

i. शिकायतों को दर्ज करने के लिए एनसीवीईटी वेबसाइट पर सीपीजीआरएमएस जैसे मौजूदा पोर्टल का एक मॉड्यूल उपलब्ध कराया जाएगा।

ii. आवश्यक साक्ष्य/अभिलेखों के साथ आवेदन की स्व-सत्यापित स्कैन की गई प्रति अपलोड करने के लिए एक लिंक प्रदान किया जाएगा।

iii. इस माध्यम से जमा किए गए आवेदनों की पावती 3 कार्य दिवसों में प्रदान की जाएगी।

**पहचान के प्रमाण के रूप में स्वीकार्य दस्तावेजों की सूची**

1. आधार कार्ड
2. भारतीय पासपोर्ट
3. मतदाता पहचान पत्र
4. भारत की विदेशी नागरिकता का दस्तावेज़
5. भारतीय मूल के व्यक्ति का कार्ड
6. पैन कार्ड
7. भारत में ड्राइविंग लाइसेंस
8. फोटो सहित राशन कार्ड
9. राज्य/केंद्र सरकार/रक्षा बलों, सार्वजनिक क्षेत्र के उपक्रमों, स्थानीय निकायों, पब्लिक लिमिटेड कंपनियों या प्रतिष्ठित बहुराष्ट्रीय कंपनियों द्वारा जारी सेवा/कर्मचारी पहचान पत्र
10. आईसीएआई/आईसीएसआई/आईसीडब्ल्यूएआई/आईसीएफए जैसे पेशेवर निकायों द्वारा जारी किए गए प्रैक्टिस प्रमाण पत्र पर सदस्य की तस्वीर के साथ
11. सत्यापित ग्राहक फोटो और हस्ताक्षर के साथ अनुसूचित वाणिज्यिक बैंकों से बैंक पासबु

## शिकायत पंजीकरण के लिए प्रारूप

- 1) शिकायत दर्ज करना- कृपया निर्दिष्ट करें
  - क) एक व्यक्ति
    - i) प्रशिक्षण प्रदाताओं (टीपी) के मौजूदा प्रशिक्षु
    - ii) प्रशिक्षण प्रदाता से प्रशिक्षण के लिए आवेदन कर रहा उम्मीदवार
    - iii) प्रशिक्षक/शिक्षक
    - iv) मूल्यांकनकर्ता
    - v) किसी भी मान्यता प्राप्त निकाय के प्रशासनिक कर्मचारी
    - vi) मान्यता प्राप्त निकाय के अंतर्गत संचालित किसी भी एजेंसी के प्रशासनिक कर्मचारी
    - vii) अन्य हितधारक (उद्योग, शैक्षणिक भागीदार आदि)
  - ख) एनसीवीईटी के अंतर्गत काम करने वाली एजेंसी की ओर से, कृपया प्रतिनिधित्व निर्दिष्ट करें-
  - i) पुरस्कार प्रदाता निकाय
  - ii) मूल्यांकन एजेंसी (एए)
  - iii) प्रशिक्षण प्रदाता (टीपी)
  - iv) केंद्र या राज्य सरकार के निकाय
  - v) निजी निकाय/संस्था
- ग) जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज कर रहे हैं:
- घ) महानिदेशक प्रशिक्षण (डीजीटी)
- ङ) पुरस्कार प्रदाता निकाय
- च) मूल्यांकन एजेंसी (एए)
- छ) प्रशिक्षण प्रदाता (टीपी)
- ज) एनसीवीईटी से संबंधित मामला
- 2) कोई अन्य हितधारक, कृपया निर्दिष्ट करें
- 3) यह शिकायत दर्ज कर रहे हैं -
  - क) पहली बार
  - ख) पहले से पंजीकृत शिकायत (कृपया पंजीकरण संख्या और परिणाम प्रदान करें), पहली बार अग्रेषित कर रहे हैं।
  - ग) पहले एक बार शिकायत की गई है (कृपया पंजीकरण संख्या और परिणाम प्रदान करें), उच्च प्राधिकारी को अग्रेषित कर रहे हैं।
- 4) शिकायत संबंधित है-
  - क) प्रशिक्षण वितरण की गुणवत्ता

- ख) प्रशिक्षक/शिक्षक की योग्यता
- ग) प्रशिक्षण बुनियादी ढांचा
- घ) प्रशिक्षण औजार और उपकरण
- ड) कंप्यूटर और इंटरनेट अवसंरचना
- च) मूल्यांकन प्रक्रिया/वितरण
- छ) मूल्यांकनकर्ता से संबंधित
- ज) प्रमाणन जारी करना, देरी
- झ) प्रमाणपत्र में कोई सुधार
- ज) एनसीवीईटी दिशानिर्देशों का गैर-अनुपालन/उल्लंघन
- ट) संबंधित अधिकारियों द्वारा कार्यान्वयन में कोई विचलन
- ठ) निर्धारण शुल्क का भुगतान न करना/कम भुगतान करना
- ड) शिक्षार्थियों, प्रशिक्षकों, मूल्यांकनकर्ताओं आदि से अधिक प्रशिक्षण शुल्क लेना
- ढ) योग्यता/पाठ्यक्रम संबंधित
- ण) सामग्री/संसाधन सामग्री-गुणवत्ता, पर्याप्तता
- त) मान्यता/संबद्धता प्रक्रिया-देरी
- थ) किसी प्राधिकारी द्वारा कदाचार
- द) किसी भी एजेंसी द्वारा सेवा की कमी
- ध) नियुक्ति के लिए सहायता
- न) स्टाफिंग या व्यावसायिक विकास के मुद्रे
- ञ) लिंग या महिलाओं से संबंधित मुद्रे
- प) कोई अन्य शिकायत, कृपया निर्दिष्ट करें
- 5) शिकायत का विवरण (पहले की प्रतिक्रियाओं सहित, यदि शिकायत अग्रेषित की जा रही है)।
- 6) कोई भी सहायक दस्तावेज/प्रमाण, कृपया शिकायत के अपने पहले के पंजीकरण पर संबंधित एजेंसी से प्राप्त नवीनतम प्रतिक्रिया को अपलोड करें।
- 7) शिकायत के निवारण/समाधान के संबंध में संबंधित एजेंसी से शिकायतकर्ता का अनुरोध/प्रार्थना/संकेतक अपेक्षा।