रजिस्ट्री सं. डी.एल.- 33004/99 REGD. No. D. L.-33004/99

भारत का राजपत्र
The Gazette of India

सी.जी.-डी.एल.-अ.-05072024-255159
CG-DL-E-05072024-255159

असाधारण
EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4
PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित
PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 479] नई दिल्ली, मंगलवार, जुलाई 2, 2024/आषाढ 11, 1946
No. 479] NEW DELHI, TUESDAY, JULY 2, 2024/ASHADHA 11, 1946

राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण परिषद्

अधिसूचना

नई दिल्ली, 19 फरवरी, 2023

शिकायत निवारण तंत्र से संबंधित एनसीवीईटी दिशानिर्देश

फा .सं. 37001/10/2023—खंड 1: परिचय

राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण परिषद् (एनसीवीईटी) को कौशल विकास और उद्यमशीलता 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 संबद्ध 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 श्रृंखला 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 अवार्डिंग निकायों, और/या मूल्यांकन एजेंसियों के उनके कामकाज को नियंत्रित करता है, जो कि क्षेत्रीय कौशल परिषद् (एसएससी), कौशल विश्वविद्यालय, केंद्रीय मंत्रालय/राज्य सरकार के निकाय और उनके संबद्ध 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, अवार्डिंग निकायों, मूल्यांकन एजेंसियों, एबी के अन्य निकायों से संबद्ध 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 परिषद् 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, परिषद् को–

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

(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।

परिषद् 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 निम्नलिखित हैं:

(क) सभी हितधारकों को उनकी शिकायतों के समयबद्ध तरीके से समाधान/निवारण के लिए आसान पहुंच प्रदान करने के लिए अवार्डिंग निकायों, मूल्यांकन एजेंसियों, **प्रशिक्षण प्रदाताओं (टीपी) और परिषद्** 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 अवार्डिंग निकायों, मूल्यांकन एजेंसियों, प्रशिक्षण प्रदाताओं (टीपी) और परिषद् 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 जांच करने के लिए अतिसंवेदनशील की पहचान करना।

खंड 2: जीआरएम की परिधि में आने वाली शिकायतें

2.1 इन दिशानिर्देशों की परिधि में आने वाली 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 अर्हता
ग) प्रशिक्षण अवसंरचना	घ) प्रशिक्षण साधन एवं उपकरण
ङ) कंप्यूटर तथा इंटरनेट अवसंरचना	च) आकलन प्रक्रिया/वितरण
छ) निर्धारक संबंधी मुद्दे	ज) प्रमाणन जारी करना, विलंब
झ) प्रमाणपत्र में कोई सुधार	ञ) एनसीवीईटी दिशानिर्देश का गैर-अनुपालन/उल्लंघन
ट) संबंधित प्राधिकारियों द्वारा कार्यान्वयन में कोई विचलन	मूल्यांकन एजेंसियों को मूल्यांकन शुल्क का भुगतान न करना/कम भुगतान
ड) शिक्षार्थियों, प्रशिक्षकों, मूल्यांकनकर्ताओं आदि से प्रशिक्षण के लिए अधिक शुल्क लेना	ढ) विषय/पाठ्यचर्या 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 मुद्दा
प) स्टाफिंग या व्यावसायिक विकास के मुद्दे	फ) लिंग या महिलाओं से संबंधित मुद्दे
कोई अन्य शिकायत, कृपया निर्दिष्ट करें	

2.2 इन दिशानिर्देशों की परिधि से बाहर की शिकायतें: निम्नलिखित प्रकार की शिकायतें निवारण के लिए इन दिशानिर्देशों की परिधि से 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) **व्यापार से संबंधित मामले:** अवार्डिंग निकायों, मूल्यांकन एजेंसियों या प्रशिक्षण प्रदाताओं (टीपी) का कोई भी व्यापारिक मामला, जिसमें हितधारक सदस्यों के बीच व्यावसायिक विवाद, पारस्परिक शिकायतें शामिल हैं।

(ग) **किसी 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) **अर्हता से संबंधित मामले जो एनसीवीईटी द्वारा संरेखित और अनुमोदित नहीं हैं** (अर्हताएं जो एनक्यूआर में नहीं हैं).

(ङ) **एनसीवीईटी के नीतिगत मामले।** तथापि, 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 परिषद् द्वारा जांच और उनका निपटारा किया जा चुका है

(छ) **कोई चल रहा 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:** शिक्षार्थी/छात्र/प्रशिक्षु, अवार्डिंग 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। तथापि, 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 पहचान के एक प्रमाण द्वारा उसकी पहचान सत्यापित की जाएगी, (अनुबंध-I 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 स्वयं 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 (अनुबंध-II)।

आवेदन में निम्नलिखित शामिल होंगे:

i. शिकायत का विवरण (पहले की प्रतिक्रियाओं सहित, यदि शिकायत अग्रेषित की जा रही है)।

ii. कोई 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) **विशिष्ट शिकायत पंजीकरण संख्या का आवंटन:** प्रत्येक शिकायत के लिए प्रणाली द्वारा एक विशिष्ट 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 फाइल की विशिष्ट शिकायत पंजीकरण संख्या: **एनसीवीईटी/2021/एबी/ 03/001** हो सकती है। यहां, एनसीवीईटी-राष्ट्रीय व्यावसायिक शिक्षा और प्रशिक्षण परिषद् का प्रतिनिधित्व करता है, 2021-वर्ष है, एबी-अवार्डिंग 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 विशिष्ट शिकायत पंजीकरण संख्या में उनका उल्लेख करते हुए स्वीकार किया गया।

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

(ज) अन्य सभी शिकायतों को संबंधित निकायों के समक्ष, अर्थात अवार्डिंग निकायों, मूल्यांकन एजेंसियों, प्रशिक्षण प्रदाता (टीपी) के समक्ष उठाया जाएगा।

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

(ञ) 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 <u>शिकायत से निपटने की प्रक्रियाः</u>

(क) शिकायतों का मूल्यांकन जांच सूची के अनुसार किया जाएगा 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/उठाएंगेः

i. शिकायत से संबंधित संगठन (संगठन) यदि आवश्यक हो, तो प्रासंगिक दस्तावेजों की प्रतियों सहित जवाब मांग सकते हैं।

ii. सभी प्रासंगिक सूचनाओं की समीक्षा की जाएगी और शिकायत के संबंध में इस पर विचार किया जाएगा।

iii. 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 (एफसीएफएसी) 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 विस्तारित किया जा सकता है।

(च) संबंधित संगठन पर शिकायतकर्ताओं 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 अवार्डिंग निकाय, मूल्यांकन एजेंसियां और प्रशिक्षण प्रदाता में शिकायत निवारण समिति (जीआरसी) गठित की जाएगी।

(ख) एनसीवीईटी में जीआरसी में निम्नलिखित सदस्य शामिल होंगेः

i. संबंधित एनसीवीईटी के निदेशक

ii. विभाग के कार्यात्मक प्रमुख/संबंधित सलाहकार

iii. 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/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 सीमाः क्षेत्र इस प्रकार हैः

क्रम सं.	चरण	निर्धारित समय (कार्य दिवस)	अधिकतम समय (कार्य दिवस)
	शिकायतकर्ता का पंजीकरण	उसी दिन	
1	शिकायत की ऑनलाइन फाइलिंग/प्रस्तुति	उसी दिन	
2	पावती और पंजीकरण संख्या 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	अतिम समाधान/उपचारात्मक कार्रवाई का निष्पादन	3	5
7	गंभीर शिकायतों की जांच, जीआरसी को प्रस्तुतीकरण और जीआरसी का निर्णय	7	10
9	संपूर्ण उपचारात्मक कार्रवाई का निष्पादन	3	5
योग		26	40

3.9 **अपील का प्रावधानः**

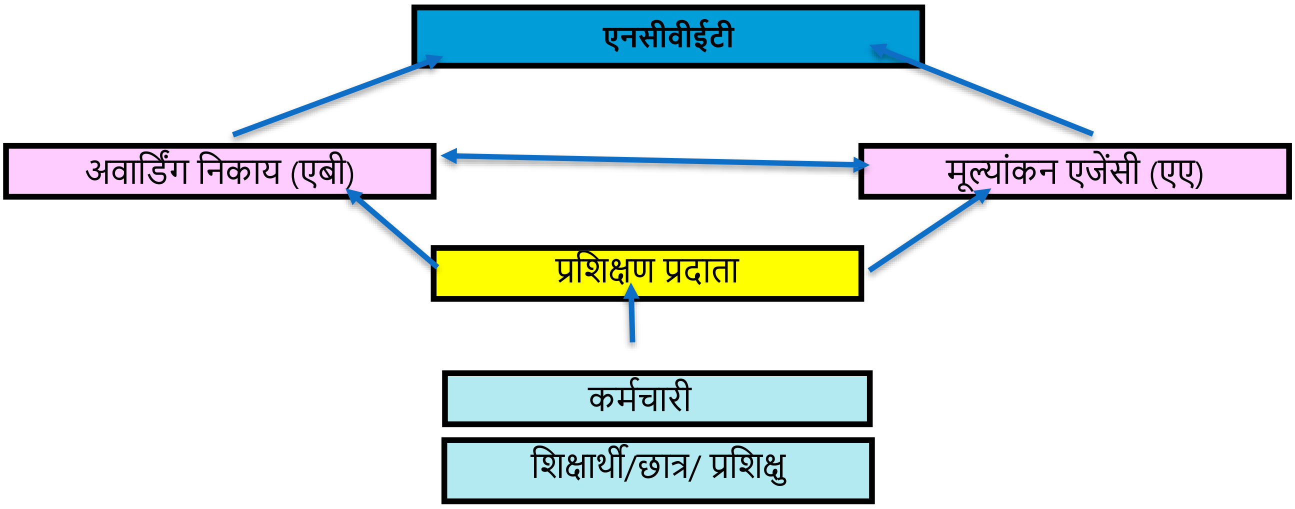
(क) यदि शिकायत को खारिज कर दिया गया है/अमान्य पाया गया है या निम्नलिखित के अधीन संतोषजनक ढंग से निवारण/समाधान नहीं किया गया है तो शिकायतकर्ता, मामले के अनुसार एनसीवीईटी, अवार्डिंग निकाय, मूल्यांकन एजेंसी (एए), प्रशिक्षण प्रदाता, से अपील कर सकता हैः

i. साक्ष्य के साथ आंतरिक समीक्षा के लिए ऑनलाइन आवेदन अर्थात् निर्णय अपर्याप्त तथ्यों/दस्तावेजों पर आधारित था जो निर्णय को बदल सकते थे।

ii. 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 सीमाः** यदि शिकायत को संतोषजनक ढंग से निपटाया नहीं गया है तो शिकायतकर्ता तकनीकी पोर्टल पर निवारण/समाधान निर्णय के खिलाफ अपील कर सकता है और इसका निर्णय 20 कार्य दिवसों में किया जाएगा।



3.10 **शिकायत दर्ज करनाः** एनसीवीईटी 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, तो उसे एनसीवीईटी अधिनियम के खंड संख्या 23 के अनुसार दंडित किया जा सकता है।

3.11 **बेनामी/छद्मनाम से की गई शिकायतें:** डीओपीटी के कार्यालय ज्ञापन सं. 104/76/2011-एवीडी-I दिनांक 18/10/2013&18/06/2014 केंद्रीय सतर्कता, आयोग के परिपत्र सं.07/11/2014 दिनांक 25/11/2014

और सीवीसी की संख्या 98/डीएसपी/09/461535 दिनांक 24 सितंबर, 2020 के अनुसार **किन्हीं बेनामी अथवा छद्मनामी शिकायतों पर कोई कार्रवाई नहीं की जाएगी।**

खंड 4: जीआरएम की निगरानी और मूल्यांकन

(क) प्राप्त सभी शिकायतों का पता लगाने और निगरानी (तकनीकी पोर्टल के शुभारंभ के बाद) के लिए एक केंद्रीय डेटाबेस में दर्ज किया जाएगा। डेटाबेस द्वारा प्रदान की गई जानकारी से विनियामक 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 संबंधी डेटाबेस को एनसीवीईटी या एनसीवीईटी द्वारा अधिकृत निकाय के साथ एप्लिकेशन प्रोग्रामिंग इंटरफेस (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 सीपीजीआरएएमएस 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।

कर्नल संतोष कुमार, सचिव

[विज्ञापन-III/4/असा./248/2024-25]

अनुबंध- I

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. भारत 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/आईसीडब्लूएआई/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 पासबुक

अनुबंध - II

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) अवार्डिंग निकाय

      ii) मूल्यांकन एजेंसी (एए)

      iii) प्रशिक्षण प्रदाता (टीपी)

      iv) केंद्र या राज्य सरकार के निकाय

      v) निजी निकाय/संस्था

2) जिसके खिलाफ शिकायत दर्ज कर रहे हैः

   क) महानिदेशक प्रशिक्षण (डीजीटी)

   ख) अवार्डिंग निकाय

   ग) मूल्यांकन एजेंसी (एए)

   घ) प्रशिक्षण प्रदाता (टीपी)

   ङ) एनसीवीईटी से संबंधित मामला

   च) कोई अय 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 अवसंरचना

घ) प्रशिक्षण साधन एवं उपकरण

ङ) कंप्यूटर और इंटरनेट अवसंरचना

च) मूल्यांकन प्रक्रिया/वितरण

छ) मूल्यांकनकर्ता से संबंधित

ज) प्रमाणन जारी करना, देरी

झ) प्रमाणपत्र में कोई सुधार

ञ) 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, पर्याप्त

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 मुद्दे

प) लिंग या महिलाओं से संबंधित मुद्दे

फ) 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 के प्राप्त नवीनतम प्रतिक्रिया को अपलोड करें।

7) शिकायत के निवारण/समाधान के संबंध में संबंधित एजेंसी से शिकायतकर्ता का अनुरोध/प्रार्थना/संकेतक अपेक्षा।

NATIONAL COUNCIL FOR VOCATIONAL EDUCATION AND TRAINING

NOTIFICATION

New Delhi, the 19th February, 2023

NCVET Guidelines on Grievance Redressal Mechanism

F. No. : 37001/10/2023 .—Section 1: Introduction

The National Council for Vocational Education and Training (NCVET) has been notified by the Ministry of Skill Development and Entrepreneurship (MSDE) vide **gazette notification no. SD- 17/113/2017-E&PW dated 05th December, 2018.** NCVET acts as an overarching skills regulator which regulates the functioning of bodies engaged in vocational education and training, both long and short-term, and establishes minimum standards for the functioning of such bodies. NCVET strives to integrate fragmented regulatory system involving multiple stakeholders and infuse quality assurance across the entire vocational training value chain, leading to strengthened outcomes.

As provided under **clause (e) of sub-paragraph (1) of paragraph 16 of** the NCVET notification**, "to create and monitor, a system of redressing grievances**" is one of the key functions of NCVET in the skill ecosystem.

NCVET regulates the Vocational Education & Training (VET) ecosystem with multiple stakeholders in their functioning as Awarding Bodies, and/or Assessment Agencies, which could be Sector Skill Councils (SSCs), Skill Universities, bodies of Central Ministries/ State Government, and their affiliated training partners, trainers, assessors, trainees, Skill Information Providers, etc. In order to ensure transparency, accountability and efficiency in the functioning of various NCVET recognized bodies and other Vocational Education and Training (VET) stakeholders, a grievance redressal mechanism is to be put in place in Awarding Bodies, Assessment Agencies, Training Providers affiliated to ABs other bodies, and in NCVET to redress the grievances in a time bound manner, to prevent unfair practices and to improve the service delivery in the VET ecosystem.

The Council's Power to redress grievances is provided in Para 22 of the NCVET Notification. In discharge of its function of redressing grievances referred to in clause (e) of sub-paragraph (1) of paragraph 16, the Council may–

(a) require recognized bodies to redress grievances of their respective aggrieved persons, including pa yment of monetary compensation; and

(b) provide redress to aggrieved persons by itself against certain types of grievances relating to the conduct of recognized bodies or training bodies.

The Council has been mandated to frame guidelines under Para 22 (2) of the NCVET Notification regarding the system of grievance redressal by stating the obligations of recognized bodies to redress grievances.

1.1 **Objectives of Guidelines:**

The key objectives of the Grievance Redressal Mechanism (GRM) are:

(a) **To create and monitor, a system of redressing grievances to be implemented by** Awarding Bodies, Assessment Agencies, **Training Providers (TPs) and the Council for** providing all stakeholders easy access for resolution/ redressed of their grievances in a timely manner.

(b) To enable creation of a tech enabled platform encompassing the Awarding Bodies, Assessment Agencies, Training Providers (TPs) and the Council for registration, acknowledgement, handling, tracking and monitoring of the grievances filed by learners, students, recognized bodies, Training Providers (TPs), their employees and other stakeholders for redressal/ resolution. Also flagging the deviations in implementation to the concerned authorities for necessary action.

(c) To put in place a Dashboard for effective monitoring of the grievance redressal system in the skill ecosystem.

(d) Identify areas susceptible to grievance generation and/or malpractices effectively checking the same while also improving processes and systems.

SECTION 2: GRIEVANCES UNDER THE PURVIEW OF GRM

1.2 **Indicative Grievances, under the purview of these Guidelines: Indicative list of matters under the purview of these Guidelines are as under:**

a) Quality of training delivery	b) Competency of trainer/ instructor
c) Training infrastructure	d) Training tools and equipment
e) Computer and Internet infrastructure	f) Assessment process/ delivery
g) Assessor related issues	h) Issue of Certification, delay
i) Any Corrections in the Certificate	j) Non-Compliance/ contravention of NCVET Guidelines
k) Any deviations in implementation by the concerned authorities	l) Non-payment/ under payment of assessment fee to Assessment Agencies
m) Over charging fee for training from learners, trainers, assessors etc	n) Qualifications/ Curriculum related
o) Content/ Resource material – quality, adequacy	p) Recognition/ affiliation process – delay
q) Any Malpractices, please specify	r) Deficiency of service by any agency

s) Assistance for placement	t) Administrative or managerial issue
u) Staffing or professional development issues	v) Gender or women related issues
Any other grievance, please specify	

2.1 Grievances not under the purview of these Guidelines: The following types of grievances are not under the purview of these guidelines for redressal:

(a) **Funds and payment Related:** Grievances related to the payments and fund disbursements to the training partners and matters pertaining to the operational issues of the concerned funding ministries or the state departments

(b) **Business Related matters:** Any business matter of Awarding Bodies, Assessment Agencies, or Training Providers (TPs), including business disputes, Interpersonal grievances within the stakeholder members

(c) **Matters relating to any Ministry or any other regulatory authorities** in case the grievant is under overlapping jurisdictions of more than one regulator, e.g. skill universities. Such matters maybe raised with the regulators concerned or the ministry concerned as the case may be.

(d) **Matters pertaining to the qualifications not aligned and approved by NCVET** (qualifications not in the NQR).

(e) **Policy Matters of NCVET.** However, suggestions may be given for consideration of NCVET.

(f) Matters already enquired into and settled by the Council unless any fresh facts are brought

(g) **Any on-going Sub-Judice Matter** which are under on-going regulatory / legal action, or potential action.

(h) **Anonymous & Pseudonymous Grievances** are not admissible.

SECTION 3: PROCESS FOR REGISTRATION HANDLING AND REDRESSAL/ RESOLUTION OF GRIEVANCES

3.1 **Redressal of grievances:** It is the **obligations of the recognized bodies to redress the grievances** of their stakeholders. The NCVET recognized bodies shall establish their grievance redressal mechanism/ platforms in their operations for their affiliated partners and stakeholders to address their grievances.

NCVET shall also create and establish a tech platform based mechanism for registration handling and redressal/ resolution of grievance(s). Till the tech platform is in place, NCVET shall use CPGRAM/ handle grievances through digital mode.

3.2 **The grievant :** A grievance can be filed by a learner/ student/ trainee, Awarding Body (AB), Assessment Agency (AA), Training Provider (TP), Trainers, Assessors, their employees and other stakeholders for redressal/ resolution for the same.

3.3 **Limitation for filing the Grievances:** The limitation for filing a grievance pertaining shall be 90 days from the date of arising the grievance. However, NCVET may consider or ask the recognised bodies, Training Provider etc to considered the grievances beyond limitation on genuine grounds.

3.4 **<u>The process for filing, registering a grievance:</u>**

(a) The aggrieved person shall register himself on the grievance portal (with full name, address, valid email address, valid contact number) and his/her identity shall be verified via OTP on mobile, and a proof of identity (as per the list at Annexure-I)

(b) Any aggrieved recognised body, Training Provider or other stakeholder shall also register itself on the grievance portal (with name of the organisation, Name of head of the organization with mobile, address, official email and contact number) and identity shall be verified via OTP on mobile/ official email

(c) After successful completion of the registration process the grievant shall be asked to fill up details of the grievance in the online form provided for the purpose (**Annexure-II).**

The application for shall include

i. Description of the grievance (including earlier responses, if escalating the grievance).

ii. Any supporting documents/ evidence Please upload the latest response you have received from concerned agency on your earlier registration of the grievance.

iii. The request/ prayer/ indicative expectation of the grievant from the concerned agency regarding redressal/ resolution of the grievance

(d) If the grievance already been made to the concerned organisation, the details thereof with relevant documents.

(e) **Allotment of a Unique Grievance Registration Number:** A unique, system generated registration number would be generated to each grievance as under: -

i. NCVET/Month-Year/ /Recognized Body(code)/ Category of Grievance (code*)*

Number of Grievance in the category- *based upon the ledger folio system*

ii. The Unique Grievance Registration number of the file thus generated could be: **NCVET/2021/AB/03/001.** Here, NCVET – stands for National Council for Vocational Education and Training, 2021 - is the year of representation, AB – is the code of the Awarding Body, 03-Cateogy of the Type of Grievance Code, 01 - is the grievance number received during that year

(f) **All grievances shall be acknowledged** indicating theirin the Unique Grievance Registration Number by email/ mobile for tracking of the same by the grievant.

(g) Only the grievances directly pertaining to the NCVET against its recognized bodies or their Training Providers (TPs) will be raised directly before NCVET.

(h) All others grievances will be raised before the respective bodies, i.e. Awarding Bodies, Assessment Agencies, Training Providers (TPs).

(i) In the first instance the Staff of the respective entities shall lodge their grievance before their corresponding employer entities i.e TP/ AA/ AB (as applicable).

(j) In case the grievance is not redressed by taht entity, the same may be escalated to the next level (as per applicability).

3.5 **The process for Handling the grievance:**

(a) The grievances will be evaluated as per check-list and assigned or escalated on the basis of functional/ domain area and the bodies concerned with the grievance.

(b) As part of the grievance redressal/ resolution process, NCVET or the concerned bodies will send/ take-up the matter with:

i. The organisation(s) concerned with the grievance to seek a response including copies of relevant documents, if necessary.

ii. Review all relevant information and consider it in relation to the grievance.

iii. Give all parties the opportunity to be heard/ present information, where necessary.

(c) The grievant would also be informed the stage wise status of the grievance on the digital platform.

(d) The grievances would be taken up on First Come First Served (FCFS) basis as per the prescribed timeline. In case resolution is not possible within the prescribed time-frame due to the circumstances beyond the control of the NCVET, an interim reply shall be given to the grievant.

(e) The grievances can be escalated in case of delay in the redressal by the concerned agency or unsatisfactory remedial action.

(f) Feedback of the Grievant (s) on concerned organisation shall also be taken

(g) A similar process would be followed for redressal/ resolution of any grievance (s) in the matter related to NCVET.

3.6 **Grievance Redressal Committee** (GRC)

(a) shall be constituted in NCVET and all Awarding Body, Assessment Agency and Training Provider for looking into serious grievances and resolving/redressing the same in consultation with the other departments/verticals/persons in the organisation.

(b) The GRC in NCVET shall comprise the following members:

i. Director NCVET concerned

ii. Functional heads of the department / Concerned consultant

iii. External experts (need basis) to be nominated by Director

(c) The concerned Departments / persons would closely work and coordinate with GRC for any technical support, information and actions required to resolve/redress the grievances and reporting of the grievances.

(d) GRC would also monitor and report the status of grievances to the higher authorities/NCVET.

(e) The terms of reference of GRC include Scrutiny of the grievances, Approval of the remedial actions for the grievances raised and Monitoring of the grievances

(f) Similar to NCVET, other bodies will be mandated to form GRCs at their respective organizations. The composition of the GRC at other bodies shall include the Head of the agency as Chairperson and key functional heads as other members.

3.7 For the grievances escalated upto the level of NCVET for resolution/ redressal, the decision taken by NCVET, after giving an opportunity of being heard to all parties/ in the public interest and by following due process given in the guidelines/ NCVET notification shall be final and shall be implemented by all recognised bodies, or affiliated bodies within the stipulated time

3.8 **Process Flow and resolution timelines** are as follows:

Sr No.	**Step**	**Prescribed Time (Working Days)**	**Maximum Time (Working Days)**
	Registration of the Grievant	Same day	
1	Online filing/ submission of the Grievance	Same day	
2	Providing Acknowledgement and Registration Number	Same day	
3	Forwarding of the grievance to the Concerned AB/AA/TP/NCVET Officer	Same day	
4	Preliminary Examination by the Concerned AB/AA/TP/NCVET Officer	3	5
5	Detailed Examination/ inquiry by the Concerned AB/AA/TP/NCVET Officer	5	10
	Getting information from other agencies/ bodies Escalation of and final redressal/ resolution	5	5
6	Execution of the final resolution/ remedial action	3	5
7	Inquiry into serious Grievances, presentation to GRC & decision of GRC	7	10
9	Execution of remedial action	3	5
Total		26	40

3.9 **<u>Provision of Appeal:</u>**

(a) The grievant can appeal to the NCVET, Awarding Body, Assessment Agency (AA),

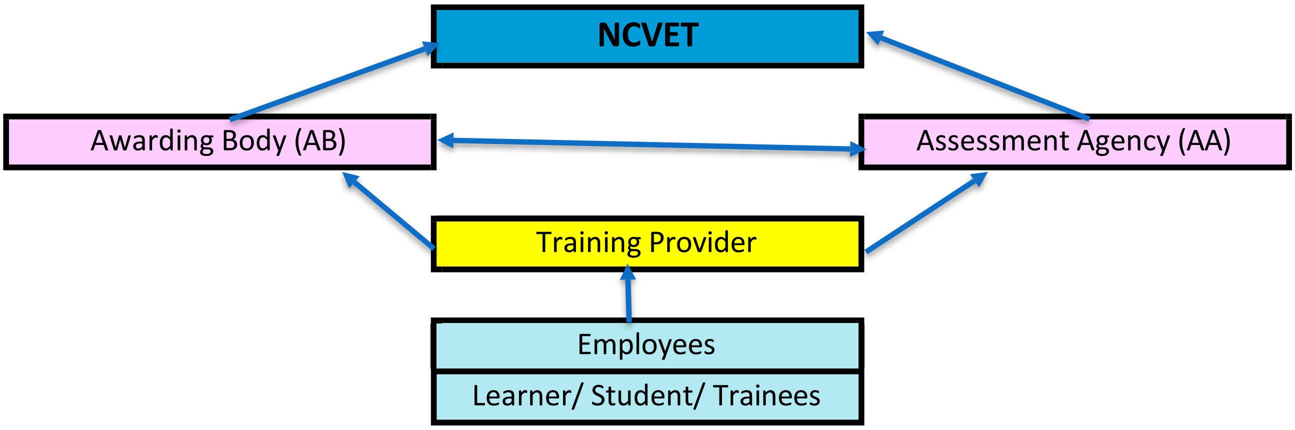
Training Provider as the case may be, if the grievance has been rejected/ found invalid or has not been satisfactorily redressed/ resolved subject to the following:

i. Online application for internal review with evidences i.e. the decision was based on insufficient facts/documents that could change the decision.

ii. Grievant has some new & relevant information that was not previously available

(b) The matter will be then considered by the concerned department as per the procedure prescribed in the process flow (from stage 5). Grievant can raise an appeal to NCVET against the decision. Appeal against decision of the GRC, NCVET shall be reviewed by the Executive Member, NCVET.

(c) **Process and Timelines for Appeal:** Grievant may appeal against the decision on redressal/ resolution on the tech portal if it has not been satisfactorily redressed/ resolved and the same would be decided in 20 working days.



3.1 **Lodging of genuine grievances:** While NCEVT encourages lodging of genuine grievances, any person/agency, which makes false grievance/s or provides false information against any person/agency, solely with any ill intention, may be penalized as NCVET clause No 23 of NCVET ACT.

3.2 **Anonymous/ Pseudonymous grievances: no action shall be taken agaist any anonymous or pseudonymous grievances** in terms of DoPT's OM No.104/76/2011-AVD.Idated 18/10/2013 & 18/06/2014 Central Vigilance, Commission's Circular No.07/ 11/2014 dated 25/11/2014 and CVC's No 98/ DSP/09/ 461535 dated 24th September, 2020**.**

SECTION 4: MONITORING AND EVALUATION OF GRM

(a) All grievances received will be registered into a Central database to track & monitor (after the launch of tech portal). The information provided by the database is expected to help the regulator to improve the mechanism and address the outcome and impact. The database will capture and flash the vital related key statistics.

(b) All NCVET recognised bodies shall share the grievance related databases of such recognised bodies as their affiliates with NCVET or the body authorised by NCVET through Application Programing Interfaces (APIs) or any other mechanism specified by NCVET.

(c) The recognised bodies shall take steps to ensure data privacy of the grievant and other stakeholders.

(d) **Functioning of GRM, Till the tech portal is functional,**

i. A module of an existing portal like CPGRAMS would be made available on the NCVET website to lodge the grievances.

ii. A link to upload self-attested scanned copy of the application along with the required evidence/records would be provided.

iii. The acknowledgement of applications submitted by this medium would be provided in 3

working days.

Annexure- I

List of Documents Acceptable as Proof of Identity

1. Aadhaar Card.
2. Indian passport
3. Voter ID Card
4. Overseas Citizenship of India document
5. Person of Indian Origin Card
6. PAN Card
7. Driving license in India
8. Ration card with Photo
9. Service/ Employees Identity Card issued by State/Central Government/ Defence Forces, Public Sector Undertakings, local bodies, public Limited Companies or Reputed MNCs
10. Certificate of practice issued by professional bodies like ICAI/ICSI/ICWAI/ICFA with photo of the member on the certificate
11. Bank pass book from scheduled commercial Banks with attested customer photograph and signature

COL SANTOSH KUMAR, Secy., NCVET

[ADVT.-III/4/Exty./248/2024-25]

Annexure- II

A FORMAT FOR GRIEVANCE REGISTRATION

1) Registering the grievance - please specify
   - a) An individual
     - i) Existing trainee of Training Providers (TPs) /
     - ii) A candidate who is applying for training with a Training Provider
     - iii) Trainer/ instructor
     - iv) Assessor
     - v) Administrative Staff of any recognized body
     - vi) Administrative Staff of any agency operating under fold of recognized body
     - vii) Other stakeholders (Industry, academic partners etc.)
   - b) On behalf of an agency operating under the fold of NCVET, please specify representative of -
     - i) Awarding Body
     - ii) Assessment Agency (AA)
     - iii) Training Provider (TP)
     - iv) Central or state government body
     - v) Private body/ institution
2) Registering the grievance against:
   - a) Director General Training (DGT)
   - b) Awarding Body
   - c) Assessment Agency (AA)
   - d) Training Providers (TPs)

e) The matter relating to the NCVET

f) Any other stakeholder, please specify

3) Registering this grievance -

a) For the First time

b) Already registered grievance (pl provide registration no and outcome), escalating for the first time.

c) Already escalated grievance once (pl provide registration no and outcome), escalating to higher authority.

4) Grievance is related to –

a) Quality of training delivery

b) Competency of trainer/ instructor

c) Training infrastructure

d) Training tools and equipment

e) Computer and Internet infrastructure

f) Assessment process/ delivery

g) Assessor related

h) Issue of Certification, delay

i) Any Corrections in the Certificate

j) Non-Compliance/ contravention of NCVET Guidelines

k) Any deviations in implementation by the concerned authorities

l) Non-payment/ under payment of assessment fee to

m) Over charging of training fee from learners, trainers, assessors etc

n) Qualifications/ Curriculum related

o) Content/ Resource material – quality, adequacy

p) Recognition/ affiliation process – delay

q) Malpractices by any authority

r) Deficiency of service by any agency

s) Assistance for placement

t) Administrative or managerial issue

u) Staffing or professional development issues

v) Gender or women related issues

w) Any other grievance, please specify

5) Description of the grievance (including earlier responses, if escalating the grievance).

6) Any supporting documents/ evidence Please upload the latest response you have received from concerned agency on your earlier registration of the grievance.

7) The request/ prayer/ indicative expectation of the grievant from the concerned agency regarding redressal/ resolution of the grievance.

Uploaded by Dte. of Printing at Government of India Press, Ring Road, Mayapuri, New Delhi-110064
and Published by the Controller of Publications, Delhi-110054.
GORAKHA NATH YADAVA