भारत सरकार

शिक्षा मंत्रालय

उच्चतर शिक्षा विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या-44

उत्तर देने की तारीख-04/12/2023

विद्यार्थियों हेतु शिकायत निवारण कक्ष की स्थापना

†44. श्री जी. एम. सिद्देश्वरः
श्रीमती पूनम महाजनः

क्या शिक्षा मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार का विभिन्न छात्रवृत्तियों के लिए ऑनलाइन आवेदन करने वाले छात्रों की शिकायतों को दूर करने हेतु कोई शिकायत निवारण कक्ष स्थापित करने का प्रस्ताव है;

(ख) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इसके कब तक स्थापित होने की संभावना है;

(ग) क्या सरकार ने उन छात्रों की समस्याओं का समाधान करने हेतु कार्रवाई शुरू की है, जिनका छात्रवृत्ति के लिए ऑनलाइन आवेदन गलती से खारिज कर दिया गया था और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या सरकार को ज्ञात है कि छात्रवृत्ति का आवेदन गलती से खारिज होने के विरुद्ध शिकायत करने पर छात्रों को कोई प्रतिक्रिया नहीं मिलती है; और

(ङ) यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है और इस संबंध में क्या कदम उठाए गए / उठाए जाने का प्रस्ताव है?

उत्तर

शिक्षा मंत्रालय में राज्य मंत्री

(डॉ. सुभाष सरकार)

(क) से (ङ) छात्रवृत्ति योजनाएं राष्ट्रीय छात्रवृत्ति पोर्टल (एनएसपी) अर्थात् https://scholarships.gov.in के माध्यम से संबंधित योजना दिशानिर्देशों के अनुसार ऑनलाइन लागू की जाती हैं। एनएसपी में फोन-आधारित हेल्पडेस्क है, जो अवकाश को छोड़कर सभी दिनों

में सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक उपलब्ध है। इसके अलावा, पोर्टल पर एक समर्पित ई-मेल भी उपलब्ध कराया गया है। आवेदक केंद्रीकृत लोक शिकायत समाधान और मानीटरिंग प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पर ऑनलाइन शिकायतें दर्ज कर सकते हैं। आवेदनों का सत्यापन उस कॉलेज/विश्वविद्यालय में प्राधिकारियों द्वारा किया जाता है जहां छात्र पढ़ रहे हैं। सत्यापन अधिकारी किसी आवेदन का सत्यापन करते समय उचित सतर्कता बरतते हैं और छात्रों को अपने दावों के समर्थन में अतिरिक्त दस्तावेज़ प्रदान करने के अवसर प्रदान किए जाते हैं।इसके अलावा, अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद (एआईसीटीई) ने एआईसीटीई द्वारा अनुमोदित संस्थानों में सभी हितधारकों की शिकायतों के समाधान की सुविधा के लिए एक ऑनलाइन केंद्रीकृत सहायता प्रणाली (सीएसएस) विकसित की है। पोर्टल का वेबलिंक https://css.aicte-india.org/login है। विश्वविद्यालय अनुदान आयोग (यूजीसी) के पास छात्रों की शिकायतों को निपटाने के लिए एक ऑनलाइन सुविधा भी है जो https://samadhaan.ugc.ac.in/Home/Index पर उपलब्ध है। छात्रवृत्ति प्राप्त करने के पात्र छात्रों को भुगतान प्रत्यक्ष लाभ हस्तांतरण (डीबीटी) मोड के माध्यम से छात्र के बैंक खाते में किया जाता है। सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली (पीएफएमएस) में छात्रवृत्ति के लिए भुगतान पर कार्रवाई की जाती है। यदि कोई गलती हुई है तो उसे सुधारने के लिए पीएफएमएस ने https://pfms.nic.in/static/NewLayoutCommonContent.aspx?RequestPagename=static/TrackNSPpayments.aspx पोर्टल पर 'ट्रैक एनएसपी पेमेंट्स' के तहत भुगतान की स्थिति की जांच करने के लिए एक ऑनलाइन सुविधा प्रदान की है।

*****