भारत सरकार
शिक्षा मंत्रालय
उच्चतर शिक्षा विभाग

लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या: 3670
उत्तर देने की तारीख: 08.08.2022

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

†3670. श्री एन. के. प्रेमचन्द्रन:

क्या **शिक्षा** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार का विभिन्न छात्रवृत्तियों के लिए ऑनलाइन आवेदन करने वाले छात्रों की शिकायतों के समाधान के लिए एक शिकायत निवारण प्रकोष्ठ स्थापित करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ख) क्या सरकार ने उन छात्रों के मामले को हल करने के लिए कार्रवाई शुरू की है जहां छात्रवृत्ति के लिए ऑनलाइन आवेदन गलती से निरस्त कर दिया गया था और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(ग) क्या यह बात सरकार के संज्ञान में आई है कि जब छात्रों ने छात्रवृत्ति के लिए आवेदन को गलत तरीके से निरस्त करने के विरुद्ध शिकायत की तो उन्हें कोई प्रतिक्रिया प्राप्त नहीं हुई है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;
(घ) क्या सरकार का शिकायतों के निवारण हेतु वित्तीय प्रबंधन प्रणाली में एक पद्धति शुरू करने का विचार है और यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और
(ङ) सरकार द्वारा सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली में आवेदन को संसाधित करने में गलती को ठीक करने के लिए क्या प्रणाली अपनाई जा रही है?

उत्तर
शिक्षा मंत्रालय में राज्य मंत्री
(डॉ. सुभाष सरकार)

(क) से (ग): छात्रवृत्ति योजनाओं को राष्ट्रीय छात्रवृत्ति पोर्टल (एनएसपी) https://scholarships.gov.in के माध्यम से ऑनलाइन लागू किया जाता है। एनएसपी में फोन आधारित हेल्पडेस्क की सुविधा है, जो अवकाश के दिनों को छोड़कर सुबह 8 बजे से रात 8 बजे तक सदैव उपलब्ध है। इसके अतिरिक्त, पोर्टल पर इस हेतु एक विशेष ई-मेल भी उपलब्ध कराई गयी है। आवेदक केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण और निगरानी प्रणाली (सीपीजीआरएएमएस) पर ऑनलाइन भी शिकायत दर्ज करा सकते हैं। आवेदनों का सत्यापन उन कॉलेजों/विश्वविद्यालयों के अधिकारियों द्वारा किया किया जाता है, जहां छात्र अध्ययनरत हैं। सत्यापन अधिकारी किसी आवेदन का सत्यापन करते समय सम्यक उद्यम करते हैं और छात्रों को उनके दावों के समर्थन में अतिरिक्त दस्तावेज उपलब्ध कराने के लिए अवसर प्रदान किए जाते हैं। इसके अतिरिक्त, अखिल भारतीय तकनीकी शिक्षा परिषद (एआईसीटीई) ने एआईसीटीई द्वारा अनुमोदित संस्थानों में सभी हितधारकों की शिकायतों के समाधान को सुविधाजनक बनाने 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 https://grievance.ugc.ac.in/ पर छात्रों की शिकायतों के निपटान हेतु एक ऑनलाइन सुविधा भी उपलब्ध है।

(घ) एवं (ङ) : छात्रवृत्ति हेतु आवेदनों को संबंधित योजना के दिशानिर्देशों के अनुसार ऑनलाइन संसाधित और सत्यापित किया जाता है। छात्रवृत्ति प्राप्त करने के लिए पात्र छात्रों को भुगतान छात्र के बैंक खाते में प्रत्यक्ष लाभ अंतरण (डीबीटी) मोड के माध्यम से किया जाता है। सार्वजनिक वित्तीय प्रबंधन प्रणाली (पीएफएमएस) छात्रवृत्ति हेतु भुगतान की प्रक्रिया करती है। भुगतान संबंधी त्रुटि, यदि कोई हो तो, उसके सुधार हेतु पीएफएमएस में पोर्टल पर 'ट्रैक एनएसपी भुगतान' के तहत भुगतान की स्थिति की जांच करने के लिए एक ऑनलाइन सुविधा प्रदान की गई है।

******