



# मानक संचालन प्रक्रिया : शैक्षणिक शिकायत निवारण

इंदिरा गांधी राष्ट्रीय उड़ान अकादमी (IGRUA), फुरसतगंज एयरफील्ड, अमेठी (उत्तर प्रदेश)

प्रभावी तिथि: २४ जनवरी २०२६

संस्करण: 1/2026

समीक्षा तिथि: २३ जनवरी २०२७

द्वारा अनुमोदित:

---

एयर कर्डोर वलुल सलंह AVSM VM (से. नल.)  
नलदेशक, IGRUA

# शैक्षणिक शिकायत निवारण के लिए मानक संचालन प्रक्रिया

संदर्भ: निदेशक कार्यालय आदेश संख्या IGRUA:DO:2025-26:261 दिनांक 23 दिसंबर 2026

## 1. उद्देश्य और कार्यक्षेत्र

1.1 यह नीति IGRUA में प्रशिक्षण प्राप्त कर रहे कैडेटों की शैक्षणिक शिकायतों के समाधान के लिए एक पारदर्शी, निष्पक्ष और समयबद्ध तंत्र स्थापित करती है।

1.2 यह तंत्र निम्नलिखित सभी शैक्षणिक मामलों को कवर करता है:

- ग्राउंड प्रशिक्षण और सैद्धांतिक निर्देश
- उड़ान प्रशिक्षण और व्यावहारिक निर्देश
- सिमुलेटर प्रशिक्षण
- परीक्षा और मूल्यांकन प्रक्रियाएं
- पाठ्यक्रम की प्रगति और शैक्षणिक प्रदर्शन मूल्यांकन
- विमान रखरखाव इंजीनियरिंग (AME) प्रशिक्षण
- विमानन अंग्रेजी भाषा प्रवीणता (ELP) पाठ्यक्रम
- ड्रोन/RPAS प्रशिक्षण पाठ्यक्रम
- IGRUA द्वारा संचालित अन्य अनुमोदित पाठ्यक्रम

1.3 यह नीति अनुशासनात्मक मामलों को कवर नहीं करती है, जिन्हें एक अलग मानक संचालन प्रक्रिया के माध्यम से संबोधित किया जाता है।

## 2. परिभाषाएं

2.1 **कैडेट**। IGRUA में किसी भी पाठ्यक्रम में नामांकित कोई भी छात्र, जिसमें CPL, AME, ELP, ड्रोन प्रशिक्षण या अन्य अनुमोदित पाठ्यक्रम शामिल हैं।

2.2 **शैक्षणिक शिकायत**। शैक्षणिक प्रशिक्षण, निर्देश, मूल्यांकन या प्रगति के संबंध में कैडेट द्वारा उठाई गई कोई भी शिकायत या चिंता, अनुशासन के मामलों को छोड़कर।

2.3 **मुख्य ग्राउंड प्रशिक्षक (CGI)**। वह अधिकारी जो IGRUA के ग्राउंड प्रशिक्षण विभाग का प्रमुख है और सभी ग्राउंड प्रशिक्षण गतिविधियों के लिए जिम्मेदार है।

2.4 **मुख्य उड़ान प्रशिक्षक (CFI)**। सभी उड़ान प्रशिक्षण गतिविधियों के लिए जिम्मेदार अधिकारी।

2.5 **पाठ्यक्रम समन्वयक**। CPL पाठ्यक्रमों के अलावा विशिष्ट पाठ्यक्रमों के समन्वय के लिए जिम्मेदार नामित अधिकारी, जैसे AME, ELP या ड्रोन प्रशिक्षण।

**2.6 स्काइन कमांडर।** CPL पाठ्यक्रमों के समन्वय के लिए जिम्मेदार नामित अधिकारी।

**2.7 शिकायत निवारण समिति (GRC)।** जटिल या अनसुलझी शैक्षणिक शिकायतों को संबोधित करने के लिए गठित एक समिति।

**2.8 कार्य दिवस।** IGRUA कार्यालय आदेश के अनुसार, वे दिन जब IGRUA परिचालन में है, जिसमें रविवार, सार्वजनिक छुट्टियां और वर्ष का कोई भी दिन शामिल है जब प्रशिक्षण गतिविधियां संचालित की जाती हैं।

## 3. शैक्षणिक शिकायतों की श्रेणियां

### 3.1 ग्राउंड प्रशिक्षण संबंधित

- कक्षा निर्देश की गुणवत्ता या वितरण
- अध्ययन सामग्री और संसाधनों की पर्याप्तता
- पुस्तकालय और ऑनलाइन संसाधनों (डेल्टा नेट, आदि) तक पहुंच
- पाठ्यक्रम कवरेज और शिक्षण पद्धति
- आंतरिक मूल्यांकन और परीक्षाओं का संचालन
- ग्रेडिंग और मूल्यांकन चिंताएं
- DGCA परीक्षाओं की तैयारी

### 3.2 उड़ान प्रशिक्षण संबंधित

- उड़ान निर्देश की गुणवत्ता
- उड़ान घंटों का आवंटन और शेड्यूलिंग
- प्रगति जांच और उड़ान परीक्षण मूल्यांकन
- एकल उड़ान रिलीज प्रक्रियाएं
- विमान आवंटन और उपलब्धता
- प्रशिक्षक-कैडेट संगतता मुद्दे
- निर्देश से संबंधित उड़ान सुरक्षा चिंताएं
- प्री-फ्लाइट ग्राउंड ट्रेनिंग (PFGT) मुद्दे

### 3.3 सिमुलेटर प्रशिक्षण संबंधित

- सिमुलेटर निर्देश की गुणवत्ता
- सिमुलेटर शेड्यूलिंग और उपलब्धता
- सिमुलेटर सत्र मूल्यांकन
- प्रशिक्षण गुणवत्ता को प्रभावित करने वाली तकनीकी समस्याएं

### 3.4 परीक्षा और मूल्यांकन संबंधित

- DGCA परीक्षा तैयारी सहायता
- आंतरिक परीक्षा प्रक्रियाएं
- मॉक टेस्ट व्यवस्था
- उत्तर पत्रिकाओं का पुनर्मूल्यांकन या पुनः जांच

- छात्र पायलट लाइसेंस (SPL) परीक्षा चिंताएं
- फ्लाइट रेडियो टेलीफोनी ऑपरेटर लाइसेंस (FRTOL) परीक्षा मुद्दे
- रेटिंग और लाइसेंस परीक्षण तैयारी

### 3.5 पाठ्यक्रम प्रगति संबंधित

- शैक्षणिक प्रदर्शन प्रतिक्रिया
- प्रगति निगरानी और रिपोर्टिंग
- प्रशिक्षण पूर्णता में विस्तार या देरी
- शैक्षणिक परिवीक्षा या प्रदर्शन सुधार योजनाएं
- पाठ्यक्रम क्रेडिट स्थानांतरण या मान्यता
- B.Sc. (विमानन) डिग्री कार्यक्रम संबंधित मुद्दे

### 3.6 संसाधन और सुविधा संबंधित

- प्रशिक्षण विमानों की पर्याप्तता
- प्रशिक्षण अनुसूचियों को प्रभावित करने वाला रखरखाव
- प्रशिक्षण सहायक उपकरण और उपकरण
- मौसम संबंधी प्रशिक्षण व्यवधान
- आउटस्टेशनों (गोंडिया, आदि) पर प्रशिक्षण
- शैक्षणिक प्रदर्शन को प्रभावित करने वाली छात्रावास सुविधाएं

## 4. शिकायत निवारण के सिद्धांत

**4.1 पहुंच।** सभी कैडेटों को शिकायत निवारण तंत्र तक अप्रतिबंधित पहुंच होगी।

**4.2 गोपनीयता।** सभी शिकायतों को उचित गोपनीयता के साथ संभाला जाएगा, केवल आवश्यकता के आधार पर साझा किया जाएगा।

**4.3 निष्पक्षता।** सभी पक्षों को अपना मामला प्रस्तुत करने का उचित अवसर दिया जाएगा।

**4.4 समयबद्धता।** शिकायतों को निर्दिष्ट समय सीमा के भीतर संबोधित किया जाएगा।

**4.5 गैर-प्रतिशोध।** किसी भी कैडेट को वास्तविक शिकायत उठाने के लिए प्रतिकूल परिणामों का सामना नहीं करना पड़ेगा।

**4.6 प्राकृतिक न्याय।** ऑडि अल्टरम पार्टमें (दूसरे पक्ष को सुनें) के सिद्धांतों का पालन किया जाएगा।

**4.7 प्रलेखन।** सभी कार्यवाही को उचित रूप से प्रलेखित किया जाएगा।

## 5. शिकायत निवारण संरचना

**5.1 स्तर 1: विषय प्रशिक्षक/उड़ान प्रशिक्षक।** विशिष्ट प्रशिक्षण क्षेत्र से संबंधित तत्काल प्रशिक्षक।

**5.2 स्तर 2: मुख्य ग्राउंड प्रशिक्षक/मुख्य उड़ान प्रशिक्षक/पाठ्यक्रम समन्वयक।** संबंधित प्रशिक्षण विभाग का प्रमुख।

**5.3 स्तर 3: शिकायत निवारण समिति।** जटिल या अनसुलझे मामलों के लिए एक समिति।

**5.4 स्तर 4: निदेशक।** अंतिम अपीलीय प्राधिकरण।

## 6. शिकायत दर्ज करने की प्रक्रिया

### 6.1 अनौपचारिक समाधान (स्तर 1)

**(क) चरण 1:** कैडेटों को प्रोत्साहित किया जाता है कि वे पहले संबंधित प्रशिक्षक के साथ अपनी शैक्षणिक चिंताओं पर अनौपचारिक रूप से चर्चा करें।

**(ख) चरण 2:** प्रशिक्षक 3 कार्य दिवसों के भीतर चिंता को संबोधित करने के लिए उचित प्रयास करेगा।

**(ग) चरण 3:** यदि संतोषजनक रूप से हल हो जाता है, तो कोई और कार्रवाई की आवश्यकता नहीं है। प्रशिक्षक रिकॉर्ड उद्देश्यों के लिए एक संक्षिप्त नोट बनाए रख सकता है।

### 6.2 औपचारिक शिकायत (स्तर 2)

यदि मामला अनसुलझा रहता है या यदि कैडेट सीधे प्रशिक्षक से संपर्क करने में असहज है, तो निम्नलिखित प्रक्रिया का पालन किया जाएगा:

#### **(क) चरण 1 - लिखित शिकायत की प्रस्तुति।**

**(i)** कैडेट उपयुक्त प्राधिकारी को लिखित शिकायत प्रस्तुत करेगा:

- ग्राउंड प्रशिक्षण के लिए: मुख्य ग्राउंड प्रशिक्षक (CGI)
- उड़ान प्रशिक्षण के लिए: मुख्य उड़ान प्रशिक्षक (CFI)
- AME के लिए – प्रशिक्षण प्रबंधक
- ELP के लिए – मुख्य ग्राउंड प्रशिक्षक (CGI)
- ड्रोन पाठ्यक्रमों के लिए: संबंधित पाठ्यक्रम समन्वयक

**(ii)** घटना या मुद्दे के कैडेट को ज्ञात होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत प्रस्तुत की जानी चाहिए।

**(iii)** शिकायत में शामिल होना चाहिए:

- कैडेट का नाम, बैच और संपर्क विवरण
- शिकायत की तिथि और प्रकृति
- शामिल व्यक्तियों का विवरण (यदि लागू हो)
- सहायक साक्ष्य के साथ विशिष्ट चिंताएं
- पिछले अनौपचारिक समाधान प्रयास (यदि कोई हो)
- वांछित समाधान या परिणाम

**(ख) चरण 2 – स्वीकृति।** प्राप्त करने वाला प्राधिकारी 2 कार्य दिवसों के भीतर शिकायत की प्राप्ति को स्वीकार करेगा और एक अद्वितीय संदर्भ संख्या निर्दिष्ट करेगा।

**(ग) चरण 3 - इन-कैमरा बैठक।**

**(i)** CGI/CFI/पाठ्यक्रम समन्वयक शिकायत प्राप्त होने के 5 कार्य दिवसों के भीतर कैडेट के साथ इन-कैमरा बैठक आयोजित करेगा।

**(ii)** महिला कैडेटों के लिए, बैठक के दौरान एक महिला कैडेट कैप्टन (CC) या महिला कर्मचारी उपस्थित होगी।

**(iii)** प्राधिकारी:

- कैडेट का विस्तृत साक्षात्कार करेगा
- कैडेट के बयान को लिखित रूप में दर्ज करेगा
- बयान के प्रत्येक पृष्ठ पर कैडेट के हस्ताक्षर प्राप्त करेगा
- कैडेट से वांछित समाधान निर्दिष्ट करने के लिए कहेगा
- यह निर्धारित करेगा कि क्या मामले को गोपनीय रूप से संभालने की आवश्यकता है

**(घ) चरण 4 – जांच।**

**(i)** यदि मामला गोपनीय नहीं है, तो CGI/CFI/पाठ्यक्रम समन्वयक/स्क्राइन कमांडर:

- संबंधित प्रशिक्षक(कों) का साक्षात्कार ले सकता है
- संबंधित ग्राउंड/प्लाइट प्रशिक्षकों के साथ बैठकें बुला सकता है
- संबंधित रिकॉर्ड, मूल्यांकन या प्रशिक्षण लॉग की समीक्षा कर सकता है
- यदि आवश्यक हो तो विशेषज्ञ राय मांग सकता है

**(ii)** यदि मामला गोपनीय है, तो इसे तुरंत मार्गदर्शन के लिए निदेशक को भेजा जाएगा।

**(iii)** जांच 7 कार्य दिवसों के भीतर पूरी की जाएगी।

**(ङ) चरण 5 – समाधान।**

**(i)** निष्कर्षों के आधार पर, CGI/CFI/पाठ्यक्रम समन्वयक/स्क्राइन कमांडर:

- समाधान का प्रस्ताव करेगा
- निदेशक को निष्कर्ष और सिफारिशें प्रस्तुत करेगा
- निदेशक से विशिष्ट लिखित निर्देश प्राप्त करेगा
- निदेशक का निर्णय दस्तावेज़ पर टिप्पणी किया जाएगा

**(ii)** जांच पूर्णता के 5 कार्य दिवसों के भीतर समाधान को अंतिम रूप दिया जाएगा।

**(च) चरण 6 – संचार।**

**(i)** निदेशक की स्वीकृति के 2 कार्य दिवसों के भीतर कैडेट को समाधान संप्रेषित किया जाएगा।

- (ii) कैडेट की प्रतिक्रिया, विशेष रूप से समाधान से संतुष्टि, लिखित रूप में दर्ज की जाएगी।
- (iii) पूर्ण फ़ाइल की एक प्रति रिकॉर्ड के लिए बनाए रखी जाएगी।

**समयरेखा:** स्तर 2 पर कुल प्रक्रिया शिकायत प्रस्तुति से 21 कार्य दिवसों से अधिक नहीं होनी चाहिए।

### 6.3 शिकायत निवारण समिति (स्तर 3) में अपील

**(क) कब अपील करें:** एक कैडेट GRC में अपील कर सकता है यदि:

- कैडेट स्तर 2 के समाधान से असंतुष्ट है
- शिकायत में कई प्रशिक्षक या विभाग शामिल हैं
- मामला जटिल है और व्यापक जांच की आवश्यकता है
- शिकायत व्यवस्थित शैक्षणिक मुद्दों से संबंधित है

**(ख) GRC की संरचना:**

- मुख्य प्रशिक्षक (अध्यक्ष)
- मुख्य ग्राउंड प्रशिक्षक या मुख्य उड़ान प्रशिक्षक (मामले में शामिल नहीं)
- एक वरिष्ठ प्रशिक्षक (ग्राउंड या फ्लाइट, प्रासंगिक के रूप में)
- एक बाहरी विमानन प्रशिक्षण विशेषज्ञ (निदेशक द्वारा नामित)
- छात्र परामर्शदाता (सदस्य सचिव)

### 6.4 अपील प्रक्रिया:

**चरण 1:** कैडेट स्तर 2 समाधान प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर सदस्य सचिव को लिखित अपील प्रस्तुत करेगा।

**चरण 2:** सदस्य सचिव 2 कार्य दिवसों के भीतर अपील को स्वीकार करेगा और 10 कार्य दिवसों के भीतर GRC बुलाएगा।

**चरण 3:** GRC:

- सभी पिछली कार्यवाहियों और दस्तावेजों की समीक्षा करेगी
- कैडेट के मामले को सुनेगी
- संबंधित प्रशिक्षक(कों) और प्राधिकारियों को सुनेगी
- साक्ष्य और रिकॉर्ड की जांच करेगी
- यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त जानकारी मांगेगी

**चरण 4:** GRC पहली बैठक के 15 कार्य दिवसों के भीतर निदेशक को अपने निष्कर्ष और सिफारिशें प्रस्तुत करेगी।

**चरण 5:** निदेशक 5 कार्य दिवसों के भीतर GRC सिफारिशों की समीक्षा और अनुमोदन/संशोधन करेंगे।

**चरण 6:** निर्णय 2 कार्य दिवसों के भीतर कैडेट को संप्रेषित किया जाएगा।

**समयरेखा:** कुल GRC प्रक्रिया अपील प्रस्तुति से 35 कार्य दिवसों से अधिक नहीं होनी चाहिए।

## 6.5 निदेशक को अंतिम अपील (स्तर 4)

### (क) कब अपील करें:

- यदि कैडेट GRC निर्णय से असंतुष्ट रहता है तो अंतिम उपाय के रूप में
- केवल प्रक्रियात्मक अनियमितता या नए साक्ष्य के आधार पर

### (ख) प्रक्रिया:

**चरण 1:** कैडेट GRC निर्णय प्राप्त होने के 7 कार्य दिवसों के भीतर निदेशक को अंतिम लिखित अपील प्रस्तुत करेगा, जिसमें अपील के आधार स्पष्ट रूप से बताए जाएंगे।

### चरण 2: निदेशक:

- व्यक्तिगत रूप से पूरी मामले की फ़ाइल की समीक्षा कर सकते हैं
- स्वतंत्र विशेषज्ञ राय मांग सकते हैं
- सभी संबंधित पक्षों के साथ बैठक बुला सकते हैं
- यदि आवश्यक समझा जाए तो विशेष समीक्षा पैनल गठित कर सकते हैं

**चरण 3:** निदेशक का निर्णय अंतिम और बाध्यकारी होगा।

**चरण 4:** अंतिम अपील प्राप्त होने के 15 कार्य दिवसों के भीतर निर्णय संप्रेषित किया जाएगा।

## 7. विशिष्ट शिकायत प्रक्रियाएं

### 7.1 परीक्षा संबंधित शिकायतें

#### (क) पुनर्मूल्यांकन/पुनः जांच अनुरोध:

- (i) परिणाम घोषणा के 5 कार्य दिवसों के भीतर प्रस्तुत किया जाना चाहिए
- (ii) एक अन्य वरिष्ठ प्रशिक्षक द्वारा क्रॉस-सत्यापन के साथ CGI द्वारा संसाधित किया जाएगा
- (iii) 10 कार्य दिवसों के भीतर पुनर्मूल्यांकन का परिणाम

#### (ख) DGCA परीक्षा सहायता:

- (i) अपर्याप्त तैयारी सहायता के संबंध में शिकायतें 7 कार्य दिवसों के भीतर CGI द्वारा संबोधित की जाएंगी
- (ii) इसमें अतिरिक्त मॉक टेस्ट, अध्ययन सामग्री या प्रशिक्षक सहायता शामिल हो सकती है

### 7.2 उड़ान प्रशिक्षण विशिष्ट शिकायतें

#### (क) प्रगति जांच/उड़ान परीक्षण चिंताएं:

- (i) कैडेट जांच/परीक्षण के 3 कार्य दिवसों के भीतर CFI द्वारा समीक्षा का अनुरोध कर सकता है

- (ii) यदि उचित समझा जाए तो CFI एक अलग प्रशिक्षक द्वारा पुनः जांच की व्यवस्था कर सकता है
- (iii) 10 कार्य दिवसों के भीतर निर्णय

**(ख) प्रशिक्षक असंगतता:**

- (i) प्रशिक्षक के परिवर्तन के लिए अनुरोध CFI को लिखित रूप में किया जाएगा
- (ii) CFI 7 कार्य दिवसों के भीतर मूल्यांकन और निर्णय करेगा
- (iii) निर्णय प्रशिक्षण निरंतरता और उपलब्धता पर विचार करेगा

**(ग) उड़ान घंटे आवंटन:**

- (i) अपर्याप्त उड़ान घंटों या शेड्यूलिंग के संबंध में शिकायतें CFI द्वारा संबोधित की जाएंगी
- (ii) CFI 5 कार्य दिवसों के भीतर शेड्यूलिंग की समीक्षा करेगा और स्पष्टीकरण या संशोधित योजना प्रदान करेगा

### 7.3 पाठ्यक्रम विशिष्ट शिकायतें

**(क) B.Sc. (विमानन) कार्यक्रम:**

- (i) विश्वविद्यालय संबद्धता से संबंधित शैक्षणिक मुद्दों को संबंधित पाठ्यक्रम समन्वयक को भेजा जाएगा
- (ii) राजीव गांधी राष्ट्रीय विमानन विश्वविद्यालय या राम मनोहर लोहिया अवध विश्वविद्यालय के साथ समन्वय जैसा लागू हो
- (iii) समाधान समयरेखा: 21 कार्य दिवस

**(ख) AME/ELP/ड्रोन प्रशिक्षण:**

- (i) शिकायतों को संबंधित पाठ्यक्रम समन्वयकों द्वारा संबोधित किया जाएगा
- (ii) मुख्य CPL पाठ्यक्रम के समान प्रक्रियात्मक समयसीमा का पालन करें
- (iii) DGCA अनुपालन मामलों को प्राथमिकता दी जाएगी

## 8. आपातकालीन शैक्षणिक शिकायतें

**8.1** तत्काल सुरक्षा या महत्वपूर्ण प्रशिक्षण मील के पत्थर (SPL परीक्षा, एकल रिलीज, DGCA परीक्षाओं से तुरंत पहले प्रगति जांच) को प्रभावित करने वाले मामलों को आपातकालीन शिकायतों के रूप में नामित किया जाएगा।

**8.2** आपातकालीन शिकायतों को 24 घंटों के भीतर CFI/CGI के ध्यान में लाया जाएगा।

**8.3** संबंधित प्राधिकारी 48 घंटों के भीतर मामले को संबोधित करेगा।

**8.4** यदि 48 घंटों के भीतर समाधान संभव नहीं है, तो मामले को तुरंत निदेशक के पास भेजा जाएगा।

## 9. अधिकार और जिम्मेदारियां

### 9.1 कैडेटों के अधिकार

- बिना डर के वास्तविक शैक्षणिक शिकायतें उठाने का अधिकार
- निष्पक्ष रूप से सुने जाने का अधिकार
- जहां उपयुक्त हो वहां गोपनीयता का अधिकार
- प्रगति और परिणामों की जानकारी प्राप्त करने का अधिकार
- उचित चैनलों के माध्यम से निर्णयों की अपील करने का अधिकार
- यदि अनुरोध किया जाए तो शिकायत बैठकों के दौरान एक साथी (साथी कैडेट) उपस्थित होने का अधिकार

### 9.2 कैडेटों की जिम्मेदारियां

- शिकायतों को ईमानदारी और तथ्यात्मक रूप से प्रस्तुत करना
- सभी प्रासंगिक जानकारी और साक्ष्य प्रदान करना
- जांच प्रक्रियाओं में सहयोग करना
- कार्यवाही की गोपनीयता का सम्मान करना
- उचित प्रक्रिया के माध्यम से किए गए अंतिम निर्णयों को स्वीकार करना
- तुच्छ शिकायतों के लिए शिकायत तंत्र का दुरुपयोग न करना

### 9.3 प्रशिक्षकों और प्राधिकारियों की जिम्मेदारियां

- शिकायतों को पेशेवर और वस्तुनिष्ठ रूप से संबोधित करना
- गोपनीयता बनाए रखना
- निर्धारित समयसीमा के भीतर जांच पूरी करना
- सभी पक्षों को निष्पक्ष सुनवाई प्रदान करना
- कार्यवाही को ठीक से प्रलेखित करना
- अनुमोदित समाधानों को तुरंत लागू करना
- शिकायतें उठाने वाले कैडेटों के खिलाफ प्रतिशोध न लेना

## 10. रिकॉर्ड रखना

**10.1** सभी शिकायत फ़ाइलों को छात्र परामर्शदाता द्वारा गोपनीय तरीके से बनाए रखा जाएगा।

**10.2** फ़ाइलों में शामिल होगा:

- मूल शिकायत
- सभी पत्राचार
- जांच नोट्स
- बैठक कार्यवृत्त

- दर्ज बयान
- प्रस्तुत साक्ष्य
- निर्णय और समाधान
- अनुवर्ती कार्रवाइयां

**10.3** छात्र परामर्शदाता द्वारा समाधान की तारीख से 5 वर्षों की अवधि के लिए रिकॉर्ड बनाए रखा जाएगा।

**10.4** छात्र परामर्शदाता सभी शैक्षणिक शिकायतों का केंद्रीय रजिस्टर बनाए रखेगा जिसमें: संदर्भ संख्या, शिकायत की तारीख, शिकायत की प्रकृति, वर्तमान स्थिति, समाधान की तारीख, परिणाम शामिल होंगे।

## 11. निगरानी और समीक्षा

**11.1** निदेशक शिकायत निवारण तंत्र के कामकाज की त्रैमासिक आधार पर समीक्षा करेंगे।

**11.2** प्राप्त, हल, लंबित और परिणामों पर शिकायतों के आंकड़े त्रैमासिक रूप से संकलित किए जाएंगे।

**11.3** शिकायतों के माध्यम से पहचाने गए व्यवस्थित मुद्दों को नीति या प्रक्रियात्मक परिवर्तनों के माध्यम से संबोधित किया जाएगा।

**11.4** इस तंत्र की वार्षिक समीक्षा की जाएगी और आवश्यकतानुसार अद्यतन किया जाएगा।

**11.5** इस तंत्र की प्रभावशीलता के संबंध में कैडेटों से समय-समय पर फीडबैक मांगा जाएगा।

## 12. संचार और जागरूकता

**12.1** यह नीति:

- IGRUA नोटिस बोर्ड पर प्रदर्शित की जाएगी
- IGRUA वेबसाइट पर प्रकाशित की जाएगी
- कैडेट अभिविन्यास कार्यक्रमों में शामिल की जाएगी
- कैडेट हैंडबुक में उपलब्ध कराई जाएगी
- प्रेरण प्रशिक्षण के दौरान समझाया जाएगा

**12.2** CGI, CFI, पाठ्यक्रम समन्वयकों, स्काइन कमांडरों और GRC सदस्य सचिव के संपर्क विवरण प्रमुखता से प्रदर्शित किए जाएंगे और नियमित रूप से अद्यतन किए जाएंगे।

**12.3** शिकायत प्रस्तुति प्रारूप छात्र परामर्शदाता कार्यालय और IGRUA वेबसाइट पर उपलब्ध कराए जाएंगे।

## 13. तुच्छ या दुर्भावनापूर्ण शिकायतें

**13.1** यदि कोई शिकायत जानबूझकर झूठी, तुच्छ या दुर्भावनापूर्ण पाई जाती है, तो इसे अनुशासनात्मक समिति को भेजा जा सकता है।

**13.2** हालांकि, एक वास्तविक शिकायत जो कायम नहीं रखी गई है, उसे तुच्छ नहीं माना जाएगा।

**13.3** क्या शिकायत तुच्छ है, इस पर निर्णय GRC सिफारिशों के आधार पर निदेशक द्वारा किया जाएगा।

## 14. अपवाद और विशेष परिस्थितियां

**14.1** उन मामलों में जहां शिकायत में CGI, CFI, पाठ्यक्रम समन्वयक, या स्काड्रन कमांडर शामिल हैं, शिकायत सीधे निदेशक को प्रस्तुत की जाएगी।

**14.2** निदेशक असाधारण परिस्थितियों में समयसीमा को संशोधित कर सकते हैं, कारणों को लिखित रूप में दर्ज किया जाएगा।

**14.3** बल माज्योर घटनाओं (प्राकृतिक आपदाएं, महामारी, आदि) के लिए समयसीमा के विस्तार की आवश्यकता हो सकती है, निदेशक की स्वीकृति के अधीन।

## 15. बाहरी प्राधिकारियों के साथ इंटरफेस

**15.1** कैडेट कानून के अनुसार बाहरी मंचों (DGCA, नागरिक उड्डयन मंत्रालय, न्यायालय, आदि) से संपर्क करने का अपना अधिकार बनाए रखते हैं।

**15.2** हालांकि, कैडेटों को बाहरी प्राधिकारियों से संपर्क करने से पहले आंतरिक तंत्र को समाप्त करने के लिए प्रोत्साहित किया जाता है। यदि कैडेट मामले को न्यायालय में ले जाने का इरादा रखते हैं तो क्षेत्राधिकार लखनऊ/रायबरेली/अमेठी तक सीमित रहेगा।

**15.3** यदि कोई मामला बाहरी प्राधिकारियों द्वारा विचाराधीन है, तो बाहरी निर्णय लंबित होने तक आंतरिक कार्यवाही को निलंबित रखा जा सकता है, निदेशक के विवेक पर।

## 16. कार्यान्वयन

**16.1** यह नीति निदेशक, IGRUA द्वारा अनुमोदन की तारीख से प्रभावी होगी।

**16.2** कार्यान्वयन की तारीख पर सभी मौजूदा शिकायतों को इस तंत्र के तहत संसाधित किया जाएगा।

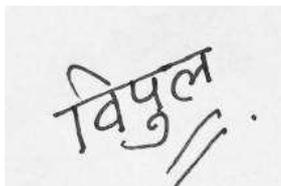
**16.3** सभी संबंधित अधिकारियों को कार्यान्वयन के 30 दिनों के भीतर इस नीति पर अभिविन्यास दिया जाएगा।

## 17. संशोधन

17.1 यह नीति निदेशक द्वारा शासी परिषद की स्वीकृति के साथ संशोधित की जा सकती है।

17.2 अंतिम रूप देने से पहले प्रस्तावित संशोधनों को फीडबैक के लिए सभी हितधारकों को परिचालित किया जाएगा।

द्वारा अनुमोदित:



एयर कर्माडोर विपुल सिंह AVSM VM (सेवानिवृत्त)  
निदेशक

इंदिरा गांधी राष्ट्रीय उड़ान अकादमी

फुरसतगंज एयरफील्ड, रायबरेली, उत्तर प्रदेश

तिथि: २४ जून २०२६

## शिकायत प्रस्तुति प्रारूप

### शैक्षणिक शिकायत फॉर्म

संदर्भ संख्या: (कार्यालय द्वारा भरा जाना है) \_\_\_\_\_  
प्रस्तुति की तिथि: \_\_\_\_\_

#### कैडेट विवरण:

नाम: \_\_\_\_\_ बैच संख्या: \_\_\_\_\_  
पाठ्यक्रम: \_\_\_\_\_ संपर्क नंबर: \_\_\_\_\_  
ईमेल: \_\_\_\_\_

#### शिकायत विवरण:

##### शिकायत की प्रकृति (एक चिह्नित करें):

ग्राउंड प्रशिक्षण  उड़ान प्रशिक्षण  सिमुलेटर प्रशिक्षण  परीक्षा/मूल्यांकन  
 पाठ्यक्रम प्रगति  संसाधन/सुविधाएं  अन्य (निर्दिष्ट करें): \_\_\_\_\_

घटना/मुद्दे की तिथि: \_\_\_\_\_

शिकायत का विस्तृत विवरण: (यदि आवश्यक हो तो अतिरिक्त पृष्ठ संलग्न करें)

शामिल व्यक्ति (यदि लागू हो):

सहायक साक्ष्य (दस्तावेज/रिकॉर्ड संलग्न करें):

समाधान के पिछले प्रयास (यदि कोई हो):

वांछित समाधान/परिणाम:

क्या गोपनीय संभाल का अनुरोध किया गया है?  हां  नहीं

**घोषणा:** मैं एतद्वारा घोषणा करता/करती हूँ कि ऊपर प्रदान की गई जानकारी मेरी जानकारी के अनुसार सत्य और सटीक है।

तिथि: \_\_\_\_\_

कैडेट के हस्ताक्षर: \_\_\_\_\_

#### केवल आधिकारिक उपयोग के लिए

द्वारा प्राप्त: \_\_\_\_\_

तिथि: \_\_\_\_\_

स्वीकृत: \_\_\_\_\_