# Grievance Disposal Workflow (

शिकायत निपटान कार्यप्रवाह

## Grievance Disposal Workflow ->शिकायत निपटान कार्यप्रवाह

1. Objective: Grievance Redressal System, by which complains shall be redressed in less time by improving escalation process.



#### Grievance Disposal Workflow

### Comparison between existing and envisaged workflow



### Grievance Escalation Hierarchy Definition

- 1. It is a complain settlement hierarchy, that shall define responsibilities to various organizational roles at various stages(Levels). For Example:
  - Level G- Lowest Level(L1)
  - Level 1- Upper to LG
  - Level 2- Upper to L1
  - Level 3- Upper to L2
  - Level 4- Top Level L4
- 2. Grievances raised by Citizens are first escalated to officers mapped at Level G, then Level1, then Level2, Level3 and so on(If LG not defined, then escalated to the first upper level)



#### Grievance Escalation Hierarchy Definition

3. Grievance would be auto-escalated after a certain period of time for each level "hours or days". Grievance would automatically escalate to the next level in case the lower level assignment is not found.

PART 2

## Rajasthan Sampark 2.0: User Guide

Grievance Processing: Departmental User

### Table of Contents

1.	Grievance Registration (Call Centre Executive)	ige 09
2.	Dashboard of Disposal(Sampark 2.0)	<u>ge 11</u>
	i. Dashboard: Filter	ige 13
	ii. Dashboard: List View	age 14
	iii. Dashboard: Top Panel	age 18
	iv. Dashboard: Grievance Action	age 20
3.	Types of Actions on Grievances	age 25
	i. Remarks <u>Pa</u>	<u>age 26</u>
	ii. Forwarded	<u>age 30</u>
	iii. Partially Closed(Relief)	age 34
	iv. Marked Not Satisfied	age 37
	v. Partially Closed(Reject)	'age 39
	vi. Transferred <u>P</u>	vage 43
	vii. Auto-Escalated	2age 46
	viii. Specially Closed	vage 47

## 1) Grievance Registration in brief(Call Centre Executive)

1. Citizen calls at 181 to report a complain



- 2. Call Center Executive(at Inbound) receives incoming call & does Grievance Registration in lieu of Citizen.
- 3. Select Department: ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज; Select Subject: बीपीएल;
- 4. Grievance Registered , परिवाद क्रमांक 08170792371881
- 5. Registered Grievance can be viewed below:



#### Masters: Level Mapping for selected Department & Subject

- 1. Select Department: ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज; Select Subject: बीपीएल;
- 2. Levels mapped at this Subject can be seen below:
  - Level1- Location: वार्ड न. 01 वार्ड; Dept. User: Sanjay Toshniwal
  - Level2- Location: अजमेर जिला; Dept. User: Mukesh sharma
  - Level3- Location: अजमेर संभाग ; Dept. User: Ravindra Kumar
  - Level4- Location: राजस्थान राज्य; Dept. User: Uttam Singh Shekhawat
- 3. The Lowest Level here: Level 1, so the grievance would be assigned to the User mapped at Level1(provided the concerned Subject & Location matches).

🕒 🗆 राजस्थान (राज्य)		Â		विषय	प्रो	ाजैक्ट	समय सीमा	स्तर 4	स्तर 3	स्तर 2	स्तर 1
-0	🔲 अजमेर संभाग		🔲 🛛 13 वां वित्त अ	भायोग	पंचाय	ाती	4 घंटे				
	— 🖨 🔲 अजमेर		🔲 अमृता देवी वि	वेश्नोई योजना	पंचाय	ाती	1 घंटे				
	— 🖨 🗔 अजमेर		🔲 नियुक्ति/ निय	मितीकरण	पंचाय	ाती	1 दिन				
	🗔 वार्ड न. 01	E	🔲 बीएडीपी		राष्ट्री		1 दिन				
	— 🗖 वार्ड न. 02		🔲 बीपीएल		ग्रामीप	ग	1 दिन				1 define
	— 🔲 वार्ड न. 03	1 t	n 5 of 72 प्रतिष्ठिय	 ां दिखा रहे हैं				पीले	1 2 3	4 5	15 3
	— 🔲 वार्ड न. 04		-					-110	2 0		
	— 🔲 वार्ड न. 05	a	ार्ड न <b>. 01</b> उत्त	रदायित्व (विषय - बीर्प	ोएल; प्रोजैक्ट	ट - ग्रामी	णि विकास)				
	— 🔲 वार्ड न. 06										
	— 🔲 वार्ड न. 07		५ 🚽 प्रविष्टि	ব্রার্জ :							
	— 🔲 वार्ड न. 08		उत्तरदायित्व स्तर	सम्बंधित एरिया		कार्य !	प्रभार	अधि	कारी का नाम	- मोबाइल	प्रक्रिया
	— 🔲 वार्ड न. 09							Uttar	Littem Singh Shekhewat -		Change
	— 🔲 वार्ड न. 10	स्त	नर 4	राजस्थान - राज्य	उप मडल आ	धिकारी (R	levenue), ਤੀਤਾ	श्राना 9414	466813		OW Mappir
	— 🔲 वार्ड न. 11										Change
	— 🔲 वार्ड न. 12	स्त	नर 3	अजमेर संभाग	ਤਧ ਸੰਡਰ ਅ	धिकारी (R	levenue), डेगार		NDRA KUMA	R-	OW Mappir
	— 🔲 वार्ड न. 13							5550.	9530320961		e
	— 🔲 वार्ड न. 14				ग्राम सेवक (1	प्रशासन)	Gram Sachiv	Muke	esh sharma -		Change
	🔤 वार्ड न. 15	स्त	तर 2	अजमेर - जिला	Office Ghot	ad		7897	897897		OW Mappir
	— 🔲 वार्ड न. 16				र्तनलन तमन	. अधिकाजी	(Panchavat)	Sanir	ay Tachniwal		C Edit
	🔤 वार्ड न. 17	स्त	নহ 1	वाडे न. 01 - वार्ड	पंचायत समि	ति, सरवाड	(ranchayat), 5	9414	555442		×Delete
	🔤 वार्ड न. १८			1	1			I			

## 2) Dashboard of Disposal (Sampark 2.0)

-

- 1. First, Login with Departmental User.
- 2. Click on the module Disposal(Sampark 2.0)



## Dashboard of Disposal(Sampark 2.0)

- 1. By-default, all the grievances forwarded would be displayed in the list (user's inbox grievances).
- 2. List View : User may change the grievance list view from the filter available( स्वयं के स्तर पर 🔽 )
- 3. Top Panel: Displays the Grievances's Count for the different Grievance Status.



### i)Dashboard> Filter



स्वयं के स्तर पर
वरिष्ठ स्तर पर
कनिष्ट स्तर पर
अन्य सभी
अन्य सभी

Following are the options user can select from the filter:

- 1. स्वयं के स्तर पर: By-default, the grievance's in own's account would be displayed in the list. These are the grievances that are forwarded by other user's to this Login Dept. User.
- 2. वरिष्ट स्तर पर : Grievances in just Upper Level w.r.t the Login User.
- 3. कनिष्ठ स्तर पर : Grievances in just Lower Level w.r.t the Login User.
- 4. अन्य सभी : All grievances in Login User outbox.

निस्तारण कार्यवाही		कार्यवाही	स्वयं के स्तर पर वरिष्ठ स्तर पर		Select the grievance view					
Show	v 10 ∨ entries कनिष्ट स्तर पर अन्य सभी				type, as desired				Search:	
	क्रम ↓≣	दिनांक 🅼	परिवाद संख्या 🏼 🎝	परिवादी 🅼	विषय व विभाग	विवरण 🎝	परिवाद स्थति ी	पूर्व कार्यवाही 🎵	समय सीमा 🎝	कार्यवाही करे ا
	1	14-AUG-2017	08170792371881	Kritika	बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	Forward≔	स्तर - 1, लंबित	अग्रेषित	15-Aug-2017 11:57 AM	कार्यवाही करे

## ii)Dashboard>List View: Concept of समय सीमा Remaining



- 1. TimeLine Column(समय सीमा): At this time, grievance would be escalated to Just Upper Level(as Timeline configured in Masters) .
  - If Grievance **auto-escalated once**, then Timeline would be displayed according to **10 Days**
  - If Grievance not auto-escalated even once, then Timeline would be displayed according to as defined in Masters
- 2. कार्यवाही करे button: There is a significance/usage of the color of button displayed:
  - Red Button( कार्यवाही करे ): Timeline between 0-1 days (as configured in Masters)
  - Orange Button( कार्यवाही करे): Timeline between 2-3 days (as configured in Masters)
  - Blue Button( जायंवाही करे): Timeline greater than 3 Days (as configured in Masters)



## Dashboard> List View: Concept of समय सीमा Remaining

1. Lowest Level Timeline = 1 Day ,defined in Masters ; Subject= बीपीएल



## Dashboard> List View: Concept of समय सीमा Remaining

1. Last Action on Grievance- Forwarded at : 14-Aug-2017 03:43 PM at Level 1(Sanjay Toshniwal)

≡					/Velcome S	lanjay Toshniwal		
परिव	वद निस्तारण							
Hom	e							
कार्यव	ाही		Sanjay Tos	shniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समिति, सरवाड, 14-Aug-2017		~		
परिव	द क्रमांक - 0817079231	72040	परिवादी का	नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज		~		
प्रक्रिय	Π		अग्रेषित , स्त	र 1, Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समिति, सरवाड		~		
क्रम	समय	कर्ता	कार्यवाही का प्रकार	विवरण	स्तर	कार्ये		
1	14-Aug-2017 03:43 PM	स्वतः	अग्रेषित	परिवाद सम्बंधित अधिकारी को अग्रेषित कर दी गयी है ( Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समिति, सरवाड)	स्तर 1	सलंग्न देखें		
2	14-Aug-2017 03:43 PM	Akhil Kumar Garg 181 प्रतिनिधि	परिवाद दर्ज	Assigned	पंजीकृत	सलंग्र देखें		
संवाद नंबर : 9413013007 , गत : 14-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया								
		Grievance last Forwarded me: 14-Aug-2017 03:43	at PM			16		

## Dashboard> List View: Concept of समय सीमा Remaining

- 1. Last Action on Grievance- Forwarded at : 14-Aug-2017 03:43 PM at Level 1(Sanjay Toshniwal)
- 2. Lowest Timeline defined= 1 Day ; Subject = बीपीएल
- 3. Add (14-Aug-2017 03:43 PM) + 1 Day = 15-Aug-2017 03:43 PM; Showing Red Button because Timeline between 0-1 Day
- 4. Now, next grievance auto- escalation would be at 15-Aug-2017 03:43 PM at Level 2



#### iii)Dashboard>Top Panel : Grievance Count as per Grievance Status



Following are the grievance counts displayed for different grievance status:

- 1. आंशिक निस्तारण हेतु : Count here shows grievance's in own's account. These are the grievances that are present in the Login User's Account.
- 2. आंशिक निस्तारित (राहत): Shows Grievances Count, for the grievances that are kept as Partially disposed(Relief) status by Login Dept. User. The confirmation/conversation not done yet with the Complainant/Citizen.
- 3. अग्रेषित, निस्तारण हेतु : Shows Grievances Count, for the grievances forwarded/escalated to the upper level by the Login User.

आंशिक निस्तारण हेतु	आंशिक निस्तारित (राहत)	अग्रेषित, निस्तारण हेतु	स्वतः अग्रेषित, निस्तारण हेतु	अग्रेषित (असंतुष्ट) ,निस्तारण हेतु	आंशिक निस्तारित (रद्द)
(स्वयं के स्तर पर)	(181 द्वारा पुष्टि शेष)	( वरिष्ट स्तर पर)	( वरिष्ट स्तर पर)	( वरिष्ट स्तर पर)	( वरिष्ट स्तर पर)
1	0	0	0	0	0

### Top Panel : Grievance Count as per Grievance Status

- 4. स्वत: अग्रेषित, निस्तारण हेतु : Shows Grievances Count, for the grievances auto-escalated to the upper level as per the Timeline defined in Masters.
- 5. अग्रेषित (असंतुष्ट) ,निस्तारण हेतु : Grievances under Marked Not Satisfied status would be displayed here. First grievance is Partially Disposed(Relief) by dept. user & Complainant/Citizen not satisfied with the action taken.
- 6. आंशिक निस्तारित (रद्द): Shows Grievances Count, for the grievances Partially disposed(Reject) by the Login Dept. User. The grievances that are rejected by Lower Level say Level1 would be forwarded to Level2 user.



- -
- 1. User can take grievance action by clicking the button( कार्यवाही करे ) from the list of grievances as shown below:
- 2. The Record information consists: Grievance Id, Date, Subject, Department & the Grievance Status.
- 3. Remaining Timeline (15-Aug-2017 11:57 AM) is also displayed. It means at this time, grievance would be autoescalated to the next upper Level (as configured from Masters)



#### Drill Tile कार्यवाही

- 1. After clicking the button, following interface appears.
- 2. Login Dept. User details are displayed on the tile.
- 3. User may take **actions on grievance from the dropdown**. The grievance processing rights are maintained from Masters and Actions are visible accordingly.
- 4. Feature to mention Description and Attach File is also given.
- 5. Click on ( कार्यवाही करे ) button to take action.

#### परिवाद निस्तारण

Home		
कार्यवाही	Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड,09-Aug-2017	~
कार्यवाही		User can take actions from the
कार्यवाही प्रकारचयन करे		
विवरण		
दस्तावेज़ जोड़ें Browse (पीडीएफ / जेपीजी / जेपीईजी / विनरार / विनज़िप / र	रमपी 3 / एमपी 4 प्रारूप , अधिकतम सीमा 5 एमबी)	
		Click on
परिवाद क्रमांक - 08170792371445	परिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	button
प्रक्रिया	अग्रेषित , स्तर 1, Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड	~
संवाद	नंबर : 9413010987 , गत :09-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया	^

#### Drill Tile 2

- 1. Grievance basic details with Grievance Id, Complainant Name, Department & Subject shown.
- 2. On drilling tile, Complainant's & Grievance Area Address displayed. Grievance Status can also be viewed here.

परिवाद निस्तारण	
Home	
कार्यवाही	Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड,09-Aug-2017
परिवाद क्रमांक - 08170792371445	परिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज 🔨 🔨
स्थाई पता o address , वार्ड न. 01 , उदयपुर , उदयपु परिवाद एरिया : o Address , वार्ड न. 01 , अजमेर , अजमे विषय व विभाग	र र स
म्थिः • लंबित	
प्रक्रिया	अग्रेषित , स्तर 1, Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड 🔨 🔨
संवाद	नंबर : 9413010987 , गत :09-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया 🔨

#### Drill Tile प्रक्रिया(Action History)

- 1. Action History: The complete action history on the grievance is maintained here.
- 2. Step by Step actions on the grievance with status, user profile and Description is displayed in the List.
- 3. User may view the Attachment from the Actions- (

#### परिवाद निस्तारण

Home	•					
कार्यवाही			Sanjay To	oshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड,09-Aug-2017		
परिवाद क्रमांक - 08170792371445			परिवादी क	ा नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज 🛛 🕺 🗛	Grievance tion Histo naintaineo	ry ^
प्रक्रिया			अग्रेषित , र	न्तर 1, Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड		^
क्रम	समय	कर्ता	कार्यवाही का प्रकार	विवरण	स्तर	कार्ये
1	09-Aug-2017 02:45 PM	स्वत:	अग्रेषित	परिवाद सम्बंधित अधिकारी को सम्पादित कर दी गयी है ( Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड)	स्तर 1	सलंग्न देखें
2	09-Aug-2017 02:43 PM	Akhil Kumar Garg 181 দ্বনিলিখি	परिवाद दर्ज	एसाइन्ड	पंजीकृत	सलंग्न देखें

सलंग्न देखें

) button

#### Drill Tile संवाद

- 1. The complete conversation between the Call Center Executive & the Caller would be enlisted in the List.
- 2. The calling number, Call center executive name, etc are also displayed.
- 3. User has the feature of listening audio recording of the conversation of the duo. Click the (



#### परिवाद निस्तारण

Home										
कार्यवाही			Sanjay Toshniwal , प	Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समिति, सरवाड,09-Aug-2017						
परिवाद क्रम	ांक - 08170792371445		परिवादी का नाम : Kritil	रिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज Call Center Executive & Caller						
प्रक्रिया			अग्रेषित , स्तर 1, Sanja	ay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचाय	त समिति, सरवाड	^				
संवाद			नंबर : 9413010987 , र	गत :09-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज	ी किया	~				
क्रम	फ़ोन	व्यक्ति	एजेंट	समय व प्रकार	उद्देश्य व विवरण	संवाद सुने				
1	9413010987	Kritika	Akhil Kumar Garg	09-Aug-2017 02:08 PM	परिवाद दर्ज़ किया ( एसाइन्ड)	क्लिक				
2	9413010987	Kritika     Akhil Kumar Garg     09-Aug-2017 02:08 PM     नामांकन								

## 3)Types of Actions on Grievances

Following are the actions that can be taken on **Grievance for different Level Users**:



S.No.	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4
1	Remarks (टिप्पणी)	Remarks (टिप्पणी)	Remarks (टिप्पणी)	Remarks (टिप्पणी)
2	Transfer (हस्तांतरित)	Transfer (हस्तांतरित)	Transfer (हस्तांतरित)	Transfer (हस्तांतरित)
3	Forward (अग्रेषित)	Forward (अग्रेषित)	Forward (अग्रेषित)	-
4	Partially Closed: Reject आंशिक निस्तारित (रद्द)	-	-	-
5	Partially Closed: Relief आंशिक निस्तारित (राहत)			
6	-	Specially Closed निस्तारित (रद्द)	Specially Closed निस्तारित (रद्द)	Specially Closed निस्तारित (रद्द)

### i) Action: Remarks(टिप्पणी)

- Grievance registered for: Department: ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज; Subject: बीपीएल; Location: Ward1, Ajmer Grievance Currently assigned to:
  - Level1- Location: वार्ड न. 01 Ajmer वार्ड; Dept. User: Dr. Sanjay Toshniwal
- 2. Remarks(टिप्पणी): User can add comment/mention remarks w.r.t the grievance. The updated comment can be viewed to the users.
- 3. Go to the Action Interface by clicking the कार्यवाही करे button.

≡										1	Welcome Sanjay 1	Toshniwa
आं (	$ \frac{3}{1} \frac{3}{1} \frac{3}{1} \frac{3}{1} \frac{1}{1} 1$											
निर Show	तारण	कार्यवाही entries	स्वयं के स्तर पर 🔽							Search:		
	क्रम ↓≞	दिनांक 🎝	परिवाद संख्या 🕼	परिवादी 🅼	विषय व विभाग	11	विवरण 🎝	परिवाद स्थति 🎝	पूर्व कार्यवाही 🅼	समय सीमा	🅼 कार्यवाही करे 🚽	I
	1	14-AUG-2017	08170792371881	Kritika	बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज		Forward≔	स्तर - 1, लंबित	अग्रेषित	15-Aug-2017 11:57 AM	कार्यवाही करे	
Showi	ng 1 to 1 o	f 1 entries							Click on thi	s button	Previous 1 Nex	xt

#### Action: Remarks(टिप्पणी)

- 1. The following Action Interface opens as shown below:
- 2. After selecting the action , user may mention description and attach file if required.
- 3. Click on button कार्यवाही करे
- 4. Confirmation alert shall be prompted.

परिवाद निस्तार Home कार्यवाही	रण	आपके दवारा कार्रवाई सफलतापूर्वक हो गई है!	Confirmation Alert prompted
कार्यवाहा कार्यवाही प्रकार विवरण दस्तावेज़ जोड़ें	टिप्पणी Remarks (भीडीएफ / जेपीजी / जेपीईजी /	Browse विनरार / विनज़िप / एमपी 3 / एमपी 4 प्रारूप , अधिकतम सीमा 5 एमबी)	Mention Description & Click on the button
परिवाद क्रमांक - 0817 प्रक्रिया संवाद	0792371881	परिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज अग्रेषित , स्तर 1, Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड नंबर : 9413013007 , गत :14-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया	कायवाहा कर

#### Action: Remarks(तिप्पणी)

1. The grievance after Status Update can be viewed by applying the filter (अन्य सभी)



#### Action: Remarks(टिप्पणी)

1. After **Status Update** action, a new row can be viewed from the **Action History.** 

#### परिवाद निस्तारण

Home	me						
कार्यव	ही	San	jay Toshniwal , पंचार	गत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड,14-Aug-2017		~	
परिवाल	द क्रमांक - 08170792	2371881 परिव	ादी का नाम : Kritika ,	विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	~		
प्रक्रिय	ſ	अग्रे	षेत , स्तर 1, Sanjay 1	Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड		~	
क्रम	समय	कर्ता	कार्यवाही का प्रकार	Remarks added at Level1	स्तर	कार्ये	
1	14-Aug-2017 12:27 PM	Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचा समितिः, सरवाड	यत टिप्पणी	Remarks	स्तर 1	सलंग्न देखें	
2	14-Aug-2017 11:57 AM	स्वतः	अग्रेषित	परिवाद सम्बंधित अधिकारी को अग्रेषित कर दी गयी है ( Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड)	स्तर 1	सलंग्न देखें	
3	14-Aug-2017 11:56 AM	Akhil Kumar Garg 181 प्रतिनिधि	परिवाद दर्ज	Forward≔	पंजीकृत	सलंग्न देखें	

 $\sim$ 

संवाद

### ii) Action: Forwarded(अग्रेषित)

- 1. Grievance registered for- Department: ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज; Subject: बीपीएल; Location: Ward1, Alwar Grievance Currently at:
  - Level1- Location: वार्ड न. 01 Ajmer वार्ड; Dept. User: Dr. V.C Garg
- 2. Forwarded(अग्रेषित): User may forward the grievance to the upper level.
- 3. Forward Grievance from Level1 to Level2 (Level2- Location: अजमेर जिला; Dept. User: Mukesh sharma)
- 3. For this go to the Action Interface by clicking the कार्यवाही करे button from the List.
- **4.** Action Interface: User shall choose the Forward option from the dropdown, mention description and attach file if required. Click on the button.
- 5. Grievance successfully forwarded.

परिवाद निस्ता	रण	आपके दवारा कार्रवाई सफलतापूर्वक हो गई है!	
Home		OK	
कार्यवाही		2017	
कार्यवाही		Forward Action performed at Level1	
कार्यवाही प्रकार	अग्रेषित	$\checkmark$	
विवरण	फ़ॉर्वर्डेड		
दस्तावेज़ जोड़ें	(पीडीएफ / जेपीजी / जेपीईजी )	Browse / विनरार / विनज़िप / एमपी 3 / एमपी 4 प्रारूप , अधिकतम सीमा 5 एमबी)	
			कार्यवाही करे
परिवाद क्रमांक - 0817	0792371881	परिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	
प्रक्रिया		अग्रेषित , स्तर 1, Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समिति, सरवाड	
संवाद		नंबर : 9413013007 , गत :14-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया	



#### Action: Forwarded(अग्रेषित)

#### Dashboard at Level1 (User: Sanjay Toshniwal)

- 1. अग्रेषित, निस्तारण हेत् (वरिष्ट स्तर पर): Grievance Count 1, that displays grievance forwarded to upper level.
- 2. Forwarded Grievance can be viewed by applying filter of वरिष्ट स्तर पर. As the grievance is forwarded to Upper Level2.



Showing 1 to 2 of 2 entries

Previous Next

#### Action: Forwarded(अग्रेषित)

- 1. Login with Level2 User: Mukesh sharma
- 2. Forwarded Grievance can be seen in the list



#### Action: Forwarded(अग्रेषित)

संवाद

**1.** Action History: History of actions done on grievance is maintained and can be viewed to all users.

Н	ome						
का	र्यवाही	Mukesh	sharma , ग्राम से	त्वक , Gram Sachiv Office Ghotad,14-Aug-2017		~	
परि	रेवाद क्रमांक - 08170792	2371881 परिवादी ब	ज नाम : Kritika ,	विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	~		
प्रक्रिया			स्तर 2, Mukesh	sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad Row ge Actio	enerated i n History	n 🔨	
я	ज्म समय	कर्ता	कार्यवाही का प्रकार	विवरण	स्तर	कार्ये	
1	14-Aug-2017 12:40 PM	Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड	अग्रेषित	फ़ॉर्वर्डेड ( Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad)	स्तर 2	सलंग्न देखें	
2	14-Aug-2017 12:27 PM	Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समिति, सरवाड	टिप्पणी	Remarks	स्तर 1	सलंग्न देखें	
3	14-Aug-2017 11:57 AM	स्वतः	अग्रेषित	परिवाद सम्बंधित अधिकारी को अग्रेषित कर दी गयी है ( Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड)	स्तर 1	सलंग्न देखें	
4	14-Aug-2017 11:56 AM	Akhil Kumar Garg 181 মনিলিখি	परिवाद दर्ज	Forward≔	पंजीकृत	सलंग्न देखें	

नंबर : 9413013007 , गत :14-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया

### iii) Action: Partially Closed(Relief)-आंशिक निस्तारित (राहत)

- Grievance registered for- Department: ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज; Subject: बीपीएल; Location: Ward1, Ajmer Grievance Currently at:
  - Level2- Location: अजमेर जिला; Dept. User: Mukesh sharma
- 2. Partially Closed(Relief): Dept. User may close the grievance raised under relief.
- 3. For this go to the Action Interface.
- 4. Action Interface: User shall choose the Partially Closed : Relief option from the dropdown, mention description and attach file if required. Click on Save.

Home		आपके दवारा कार्रवाई सफलतापूर्वक हो गई है!	
कार्यवाही		ок	
कार्यवाही			
कार्यवाही प्रकार	आंशिक निस्तारित (राहत	a)	ion Alert
विवरण	PartiallyClosedReilief	r	
दस्तावेज़ जोड़ें	(ਧੀਤੀएफ / जੇਧੀਗੀ / जੇਧੀईਗੀ	Browse / विनरार / विनज़िप / एमपी 3 / एमपी 4 प्रारूप , अधिकतम सीमा 5 एमबी) Grievance Partially Closed (Relief)	
			कार्यवाही करे
परिवाद क्रमांक - 081	70792371881	परिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	
प्रक्रिया		अग्रेषित , स्तर 2, Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad	
संवाद		नंबर : 9413013007 , गत :14-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया	

### Action: Partially Closed(Relief)-आंशिक निस्तारित (राहत)

- 1. After successful Partially Closed(Relief) at Level2, the grievance count shall be displayed at the top panel.
- 2. Also, the grievance can be seen in the list by applying filter of (अन्य सभी)
- 3. The grievance Closure Confirmation yet to be discussed with the Complainant by Call Center Executive.



#### Action: Partially Closed(Relief)-आंशिक निस्तारित (राहत)

1. Action History: History of actions done on grievance is maintained and can be viewed to all users.

#### परिवाद निस्तारण

Home	2					
कार्यवा	ही	Mukesh	n sharma , ग्राम सेवर	क , Gram Sachiv Office Ghotad,14-Aug-2017		-
परिवात	द क्रमांक - 0817079	2371881 परिवादी	का नाम : Kritika , वि	वेषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	List of Action History maintained	
प्रक्रिया	T	आंशिक	निस्तारित (राहत) , स	तर 2, Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad		^
क्रम	समय	कर्ता	कार्यवाही का प्रकार	विवरण	स्तर	कार्ये
1	14-Aug-2017 01:03 PM	Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad	आंशिक निस्तारित (राहत)	PartiallyClosedReilief	स्तर 2	सलंग्न देखें
2	14-Aug-2017 12:40 PM	Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड	अग्रेषित	फ़ॉर्वर्डेड ( Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad)	स्तर 2	सलंग्न देखें
3	14-Aug-2017 12:27 PM	Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड	टिप्पणी	Remarks	स्तर 1	सलंग्न देखें
4	14-Aug-2017 11:57 AM	स्वतः	अग्रेषित	परिवाद सम्बंधित अधिकारी को अग्रेषित कर दी गयी है ( Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समितिः, सरवाड)	स्तर 1	सलंग्न देखें
5	14-Aug-2017 11:56 AM	Akhil Kumar Garg 181 प्रतिनिधि	परिवाद दर्ज	Forward≔	पंजीकृत	सलंग्न देखें

नंबर : 9413013007 , गत :14-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया

### iv) Marked Not Satisfied

- 1. Partially Closed(Relief) action taken at Level2: Mukesh sharma ;
- 2. Forwarded to Call Center Executive. He takes action **Marked Not Satisfied** in lieu of Complainant(after having conversed with Citizen).

🖙 अधिकारी	कुल : 1 , कार्यवाही : 1	नामांकन निया परिवाद
द्श्तकमिंग नंबर : 9413013007	परिवादी : Kritika , संपर्क करता : स्वयं	अन्य संपर्ककर्ता  🔺
परिवाद क्रमांक - 08170792371881	विभाग : ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	^
संवाद (प्रक्रिया देखे)		^
कार्यवाही		^
नामांकन परिवाद पंजीकरण कार्यवाही		
कार्यवाही	Marked Not Satisfied, done by Call Center Executive	
कार्यवाही प्रकार स्वतः अग्रेषित (असंतुष्ट) करें	×	
विवरण मार्केड नॉट सटिस्फीएड		

रक्षित करे

### Marked Not Satisfied

- After action Marked Not Satisfied by Call Center Executive, grievance forwarded to just Upper Level. 1.
- Login with Level2: Mukesh sharma 2.
- Grievance count can be seen on the Top Panel as अग्रेषित (असंतृष्ट) , निस्तारण हेत्. 3.



Showing 1 to 1 of 1 entries

### v) Partially Closed: Reject-आंशिक निस्तारित (रद्द)

- Grievance registered for- Department: ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज; Subject: बीपीएल; Location: Ward1, Ajmer;
   Grievance Currently at:
  - Level1- Location: वार्ड न. 01 Ajmer वार्ड; Dept. User: Sanjay Toshniwal; Grievance Id: 08170792371452
- 2. Partially Closed(Reject): Dept. User may close the grievance raised under reject. After Reject, it would be escalated to just Upper Level.
- 3. For this go to the Action Interface.
- 4. Action Interface: User shall choose the Partially Closed : Reject option from the dropdown, mention description and attach file if required. Click on Save.

🚍 परिवाद निस्ता मन्न	आपके दवारा कार्रवाई सफलतापूर्वक हो गई है! २ ण	Welcome Sanjay Toshniwa Confirmation Alert Prompted
कार्यवाही कार्यवाही	Sanjay Toshniwal , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समिति, सरवाड, 14 – 9-2017	~
कार्यवाही प्रकार विवरण दस्तावेज़ जोर्ड़े	अंशिक निस्तारित (रद्द) PartiallyClosedRelief Choose file No file chosen (गीडीएफ / जेगीजी / जेगीईजी / विनरार / विनज़िप / एमपी 3 / एमपी 4 प्रारूप , अधिकतम सीमा 5 एमबी) Click on button to Partially Close(Reject)	कार्यवाही करे
परिवाद क्रमांक - 081 प्रक्रिया संवाद	70792372029 परिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल, ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज अग्रेषित , स्तर 1, Sanjay Toshnivval , पंचायत प्रसार अधिकारी , पंचायत समिति, सरवाड नंबर : 9413013007 . गत : 14-Aug-2017 : 181 प्रतिनिधि . संवाद दर्ज किया	

### Partially Closed: Reject-आंशिक निस्तारित (रद्द)

#### Dashboard at Level 1: Sanjay Toshniwal

- 1. After successful Partially Closed(Reject) at Level1, the grievance count shall be displayed at the top panel as shown.
- 2. Also, the grievance can be seen in the list by applying filter of (वरिष्ट स्तर पर)
- Once, the grievance partially closed(Rejected) by the dept. user, it shall be auto-escalated to the just Upper Level officer.



### Partially Closed: Reject-आंशिक निस्तारित (रद्द)

#### Dashboard at Level 2: Mukesh sharma

- 1. Login with Mukesh Sharma(at Level2);
- 2. Grievance auto-escalated to Level 2 user, after Partially Closed(Reject)



### Partially Closed: Reject-आंशिक निस्तारित (रद्द)

Following Actions can be taken at Level 2, after Partially Closed(Reject):

#### परिवाद निस्तारण

Home			
कार्यवाही		Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad,10-Aug-2017	~
कार्यवाही कार्यवाही प्रकार विवरण दस्तावेज़ जोड़ें	चयन करे अग्रेषित आंशिक निस्तारित (राहत) टिप्पणी निस्तारित (रद्द) हस्तांतरित <b>(पीडीएफ / जेपीजी / जेपीईजी / विनरार / विनज़िप / र</b>	These actions can be taken at Level2 after Partial Closed(Reject) रसमी 3 / एमपी 4 प्रारूप , अधिकतम सीमा 5 एमबी)	
			कार्यवाही करे
परिवाद क्रमांक - 081	70792371452	परिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	^
प्रक्रिया		आंशिक निस्तारित (रद्द) , स्तर 2, Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad	^
संवाद		नंबर : 9413010987 , गत :10-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया	^

## vi) Transferred(हस्तांतरित)

- Grievance registered for- Department: ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज; Subject: बीपीएल; Location: Ward1, Ajmer; Grievance Currently at:
  - Level2- Location: अजमेर जिला; Dept. User: Mukesh sharma ; Grievance Id: 08170792371452
- 2. Transferred: Dept. User can take this action when the grievance is not concerned/relevant . After this action, grievance would be forwarded to Call Centre Executive.
- 3. For this go to the Action Interface.
- 4. Action Interface: User shall choose the Transferred option from the dropdown, mention description and attach file if required. Click on Save.

आपके दवारा कार्रव	ाई सफलतापूर्वक हो गई है! ×	Welcome Mukesh sharma
परिवाद निस्तारण Home Confirmation	ок	
कार्यवाही नार्यवाही	Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad,10-Aug-2017	Transfer action performed at Level 2
कार्यवाही प्रकार हस्तांतरित	~	
विवरण Transfer		
दस्तावेज़ जोड़ें Browse (पीडीएफ / जेपीजी / जेपीईजी / विनरार / विनज़िप / र	रमपी 3 / एमपी 4 प्रारूप , अधिकतम सीमा 5 एमनी)	
		कार्यवाही करे
परिवाद क्रमांक - 08170792371452	परिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	
प्रक्रिया	आंशिक निस्तारित (रद्द) , स्तर 2, Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad	
संवाद	नंबर : 9413010987 , गत :10-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया	

## Transferred(हस्तांतरित)

1. After performing Transfer Action, the grievance shall be displayed by applying the filter of (अन्य सभी)



## Transferred(हस्तांतरित)

- 1. Grievance forwarded to Call Center Executive after transfer, he may take actions like: Change Subject, Change Department, Change Department
- 2. Now, the grievance would be treated as fresh

नंबर		
₩	कुल : २ , कार्यवाही : २	नामांकन नया परिवाद
९इनकमिंग नंबर : 9413010987 । ९अन्य नंबर :	परिवादी : Kritika , संपर्क करता : स्वयं	अधिकारी अन्य संपर्ककर्ता 🔺
परिवाद क्रमांक - <mark>08170792371452</mark>	विभाग : ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	^
संवाद (प्रक्रिया देखे)		^
कार्यवाही		^
नामांकन परिवाद पंजीकरण कार्यवाही	Call Center Executive takes action: Subject Change, Department	
कार्यवाही	Change, Address Change	
कार्यवाही प्रकार विषय परिवर्तन करें 🥌	<ul> <li>विभाग ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज</li> </ul>	
विषय परिवर्तन करें विवरण विभाग परिवर्तन करें पता परिवर्तन करें	विषय बीपीएल	

## vii) Auto-escalate(स्वतः अग्रेषित)

- 1. Auto-escalate: System would auto-escalate the Grievance to the upper level, if no action taken on it within the Timeline Defined
- 2. Grievance auto-escalated from Level1->Level2; Timeline =1 hr(from masters)
- 3. Auto-escalate action will not be done when grievance status:
  - Final Closure
  - Partially Closed(Relief)
  - Transfer

#### परिवाद निस्तारण

Home						
कार्यव	ही		Har	shad Sariyot , परियोजना अधिकारी , DoIT&C Head Office,10-Aug-2017	1	Grievance
परिवाल	द क्रमांक - 081704323	371416	परिव	वादी का नाम : RAHUL MANGAL , विषय व विभाग : ई -मित्र /जन सुविधा केन्द्र (E-Mitra/CSC)		from Level1 to
प्रक्रिय	Ι		स्वत	ः अग्रेषित , स्तर 2, Harshad Sariyot , परियोजना अधिकारी , DoIT&C Head Office		
क्रम	समय	कर्ता	कार्यवाही का प्रकार	विवरण	स्तर	कार्ये
1	09-Aug-2017 11:08 AM	स्वत:	स्वतः अग्रेषित	कार्य नियत तिथि तक नहीं होने के कारण परिवाद ऊपरी स्तर पर चला गया है ( Harshad Sariyot , परियोजना अधिकारी , DoIT&C Head Office)	स्तर 2	2 सलंग्र देखें
2	09-Aug-2017 10:08 AM		अग्रेषित	परिवाद सम्बंधित अधिकारी को सम्पादित कर दी गयी है ( Javed Ahmad , सूचना सहायक , सुप्रौ एवं संचार विभाग सरवाड)	स्तर	सलंग्न देखें
3	09-Aug-2017 10:08 AM	Mani प्रति Grievance aut 1 hr timelir	o-escalated in e(defined in	ेस्ट	पंजीवृ	<b>ग्त</b> सलंग्र देखें
संवाद		Mas	sters)	8947877690 , गत :09-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया		46

### viii) Specially Closed-निस्तारित (रद्द)

- Grievance registered for- Department: ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज; Subject: बीपीएल; Location: Ward1, Ajmer; Grievance Currently at:
  - Level2- Location: अजमेर जिला; Dept. User: Mukesh sharma ; Grievance Id: 08170792371472
- 2. Specially Closed: Dept. User may close the grievance. After this, it would be fully closed.
- 3. For this go to the Action Interface.
- **4.** Action Interface: User shall choose the Specially Closed option from the dropdown, mention description and attach file if required. Click on Save.

#### परिवाद निस्तारण

Home		
कार्यवाही	Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad,10-Aug-2017	^
कार्यवाही		
कार्यवाही प्रकार जिस्तारित (रद्द)	~	
विवरण SpeciallyClosed	Grievance action: Specially Closed	
दस्तावेज़ जोड़ें Browse (पीडीएफ / जेपीजी / जेपीईजी / विनरार / विनज़िप / 1	एमपी 3 / एमपी 4 प्रारूप , अधिकतम सीमा 5 एमबी) Click butto	the on कार्यवाही करे
परिवाद क्रमांक - 08170792371472	परिवादी का नाम : Kritika , विषय व विभाग : बीपीएल,ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	^
प्रक्रिया	स्वतः अग्रेषित (असंतुष्ट) , स्तर 2, Mukesh sharma , ग्राम सेवक , Gram Sachiv Office Ghotad	~
संवाद	नंबर : 9413010987 , गत :10-Aug-2017 , 181 प्रतिनिधि , संवाद दर्ज किया	47 🔨



## Specially Closed-निस्तारित (रद्द)

- 1. After Specially Dispose action by Department User, grievance would be forwarded to Call Center Executive
- 2. Call Center Executive may take action like: Re-Open in lieu of Complainant(after having conversed with Citizen)
- 2. Now, the grievance would be treated as fresh.

नवर		
	कुल : ३ , कार्यवाही : ३	नामांकन नया परिवाद
८इनकमिंग नंबर : 9413010987 🛛 ८अन्य नंबर :	परिवादी : Kritika , संपर्क करता : स्वयं	अधिकारी अन्य संपर्ककर्ता 🔺
परिवाद क्रमांक - 08170792371472	विभाग : ग्रामीण विकास एवं पंचायती राज	^
संवाद (प्रक्रिया देखे)		^
कार्यवाही		^
नामांकन परिवाद पंजीकरण कार्यवाही	Call Center Executive can Re-open the Specially Closed grievance	
कार्यवाही		
<b>कार्यवाही प्रकार</b> पुत्र्कार्यवाही करें	T	
विवरण विवरण		

Thank You!