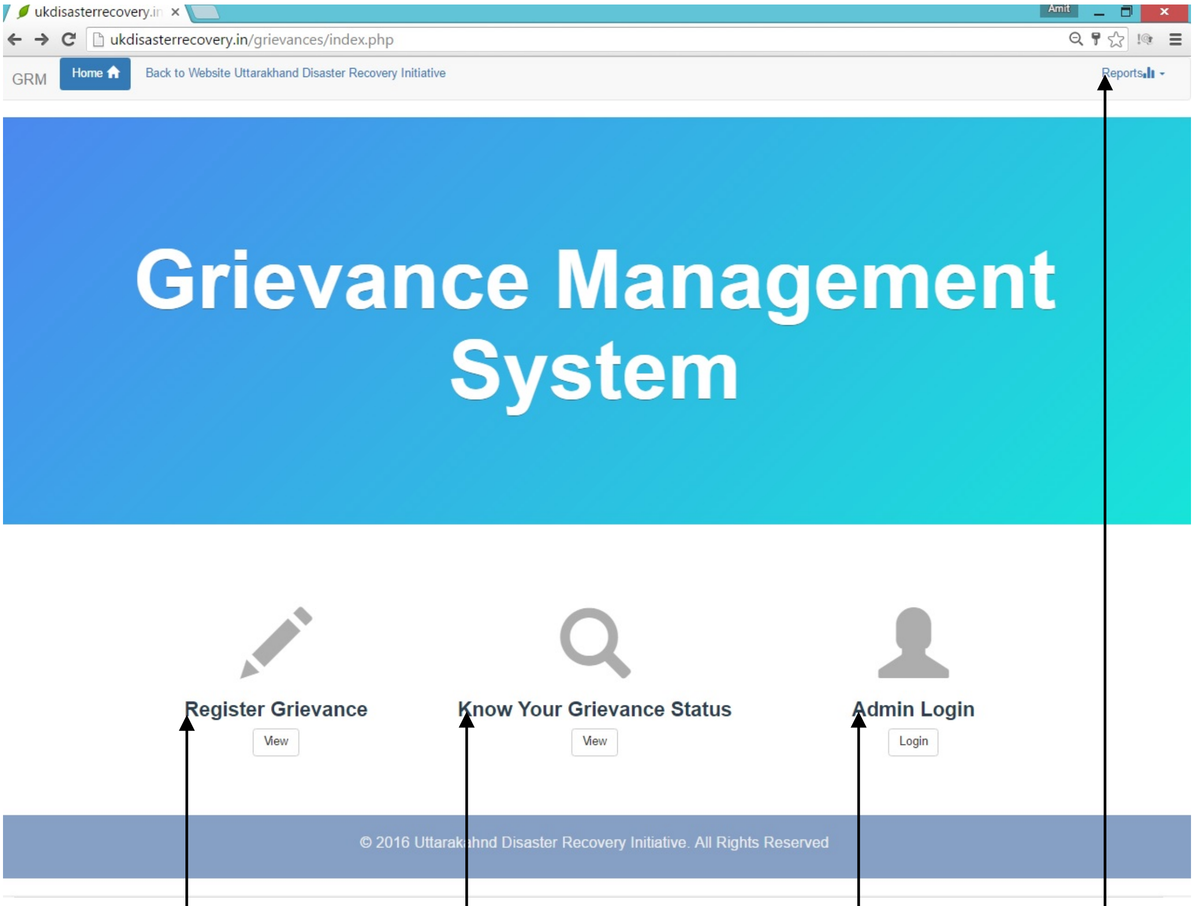
About Grievance System

The Public Grievance/Complaint Redress and Monitoring System, is an online computerized system in project's website. This is been developed with an objective of speedy redress and effective monitoring of public grievances/complaints by the Project Management Unit (PMU) besides providing a fast access to the public.

In our website, www.ukdisasterrecovery.in/grievancese is URL address of the **Grievance System**. Through which you get the access to the home page of the grievance system.



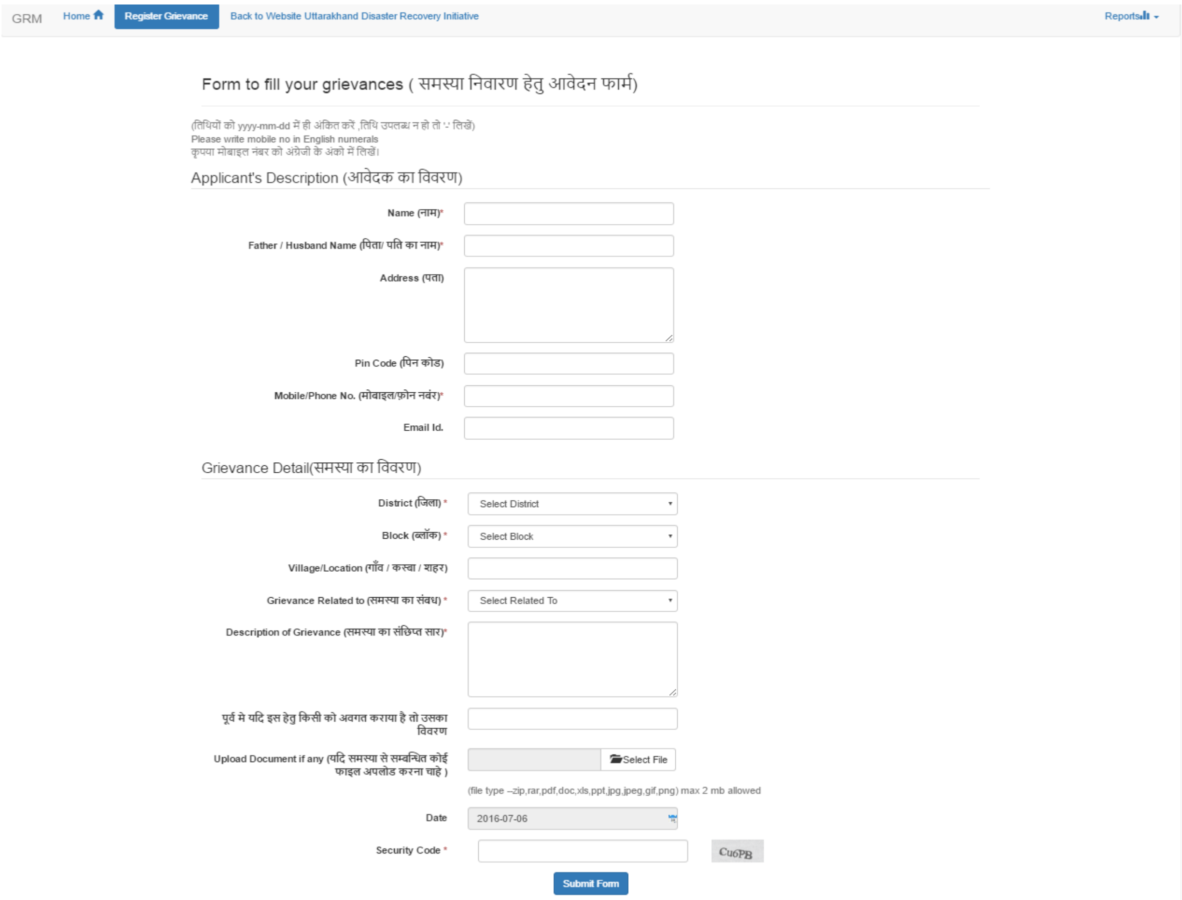
It offers the following services:

1. Register Your Grievance
2. Status of Grievance
3. Reports on Grievances
4. Admin section for office use only

1. Register Your Grievance

Register your respective grievance by clicking “**Register Grievance**” link/button where you will get the Grievance Redress form. You’ll be required to fill-up your personal & grievance particular against respective titles. The boxes prefixed with “*” are mandatory to fill. Other titles would help to collect appropriate/precise information about your case.

The following information pertaining to particular grievance could be filling up in the manner illustrated below:


GRM Home Register Grievance Back to Website Uttarakhand Disaster Recovery Initiative Reports

Form to fill your grievances (समस्या निवारण हेतु आवेदन फार्म)

(तिथियों को yyyy-mm-dd में ही अंकित करें ,तिथि उपलब्ध न हो तो '-' लिखें)
Please write mobile no in English numerals
कृपया मोबाइल नंबर को अंग्रेजी के अंको में लिखें।

Applicant's Description (आवेदक का विवरण)

Name (नाम)*
Father / Husband Name (पिता/ पति का नाम)*
Address (पता)
Pin Code (पिन कोड)
Mobile/Phone No. (मोबाइल/फ़ोन नबंर)*
Email Id.

Grievance Detail(समस्या का विवरण)

District (जिला) * Select District
Block (ब्लॉक) * Select Block
Village/Location (गाँव / कस्बा / शहर)
Grievance Related to (समस्या का संबध) * Select Related To
Description of Grievance (समस्या का संछिप्त सार)*
पूर्व मे यदि इस हेतु किसी को अवगत कराया है तो उसका विवरण
Upload Document if any (यदि समस्या से सम्बन्धित कोई फाइल अपलोड करना चाहे) Select File
(file type –zip,rar,pdf,doc,xls,ppt,jpg,jpeg,gif,png) max 2 mb allowed
Date 2016-07-06
Security Code * Cu6PB
Submit Form

Interface:1

How & what information has to fill in form which is showing in **interface: 1.**

1.1 Details about Complainant

1.1.1 **Name**: Name of complainer.

1.1.2 **Father/Husband Name**: Name of complainer family member.

1.1.3 **Address**: Full address in CAPS.

1.1.4 **Pin code**: Postal city code where he belongs to.

1.1.5 **Mobile/Phone No**.: Complainer mobile number/phone number.

1.1.6 **Email ID**: Electronic mail address for communication purpose if any.

1.2 Details about Grievance

1.2.1 **District**:

1.2.2 **Block**:

1.2.3 **Village/Location**:

(1.2.1–1.2.3) Location details of complained area/ location, relevant details.

1.2.4 **Grievance Related To**: Mention the component of project for which grievance belongs to.

1.2.5 **If Complaint is already registered to someone**: In case complaint has been already entered in the system but no action has been taken yet.

1.2.6 **Document**: If any important document related to grievance then upload the same it on the website.

1.2.7 **Date**: The date in which complaint has been registered in project's website.

After filling the form user will have to click on **"submit"** button in the form.

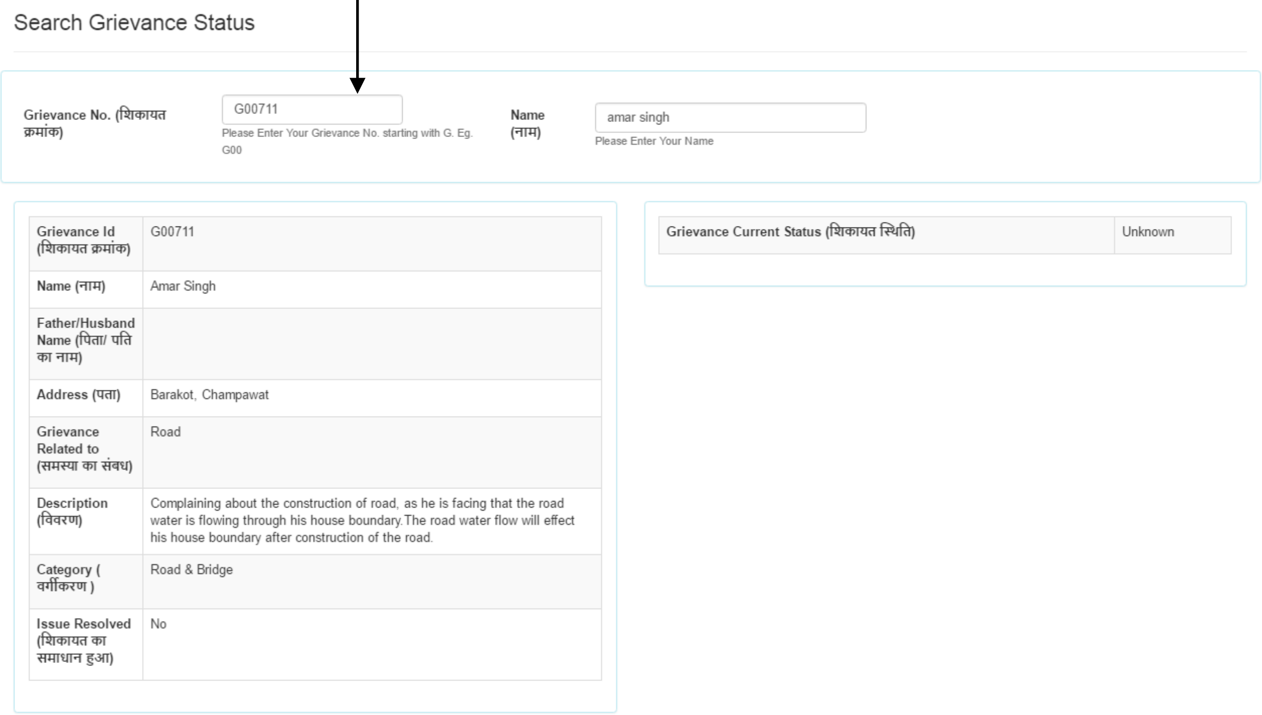
When your form has been successfully submitted on the website then you will get your respective **complaint ID**.

After entering the new complaint in the project's website, the necessary action will be taken by the PMU.

2. Status of Grievance

In future after registration, know the status of your complain through this module.

"**Know Your Grievance Status**" by clicking on the button shown in the home page. The user can enter his/her "**Grievance No."** or his/her **"Name**" on the indicated box, where the entire detail with the "**Grievance Status**" well be reflected.

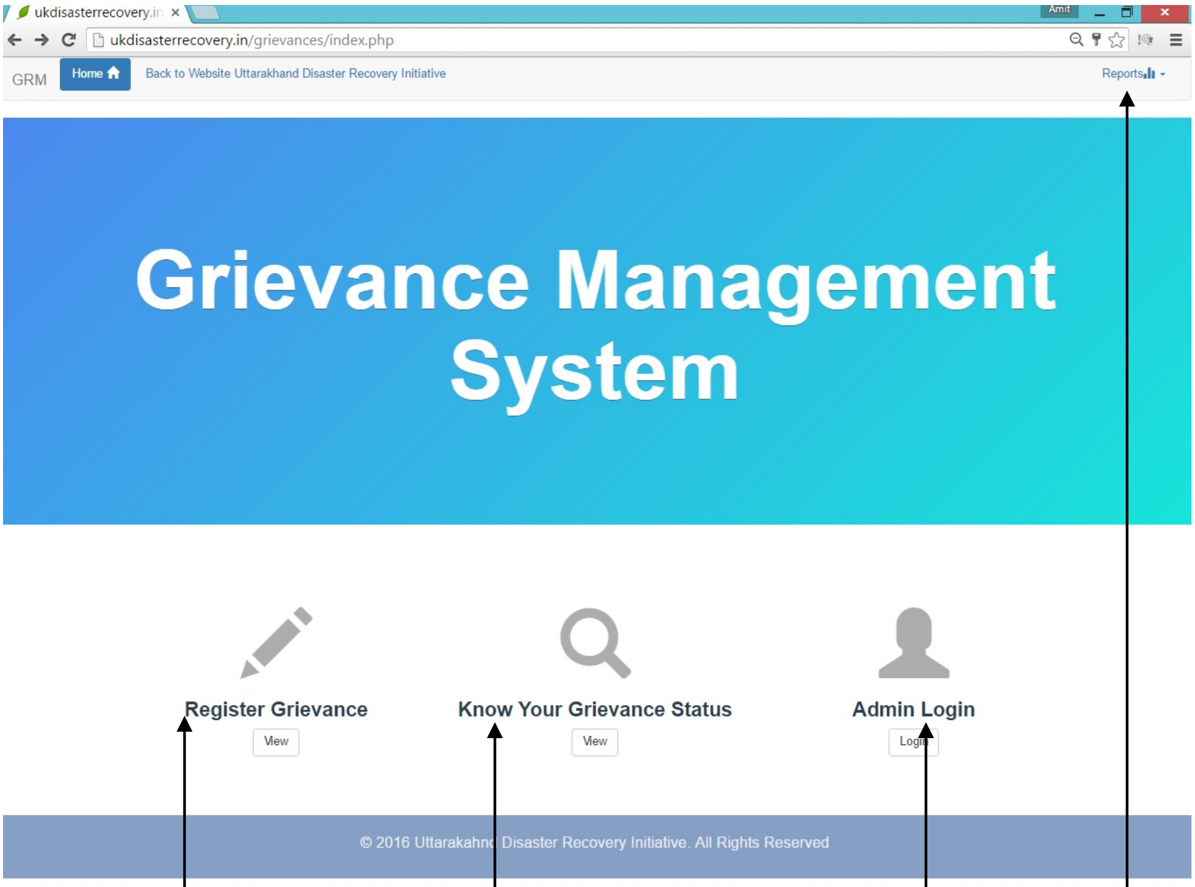


Interface:2

शिकायतों/ समस्याओं के निवारण हेतु

यह परियोजना से सम्बंधित जनता की समास्याओं का परियोजना प्रबंधन इकाई (पी०एम०यू०) के द्वारा शीघ्र निवारण हेतु एक व्यवस्था है|

www.ukdisasterrecovery.in/grievances लिंक के माध्यम से इस तक पंहुचा जा सकता है|



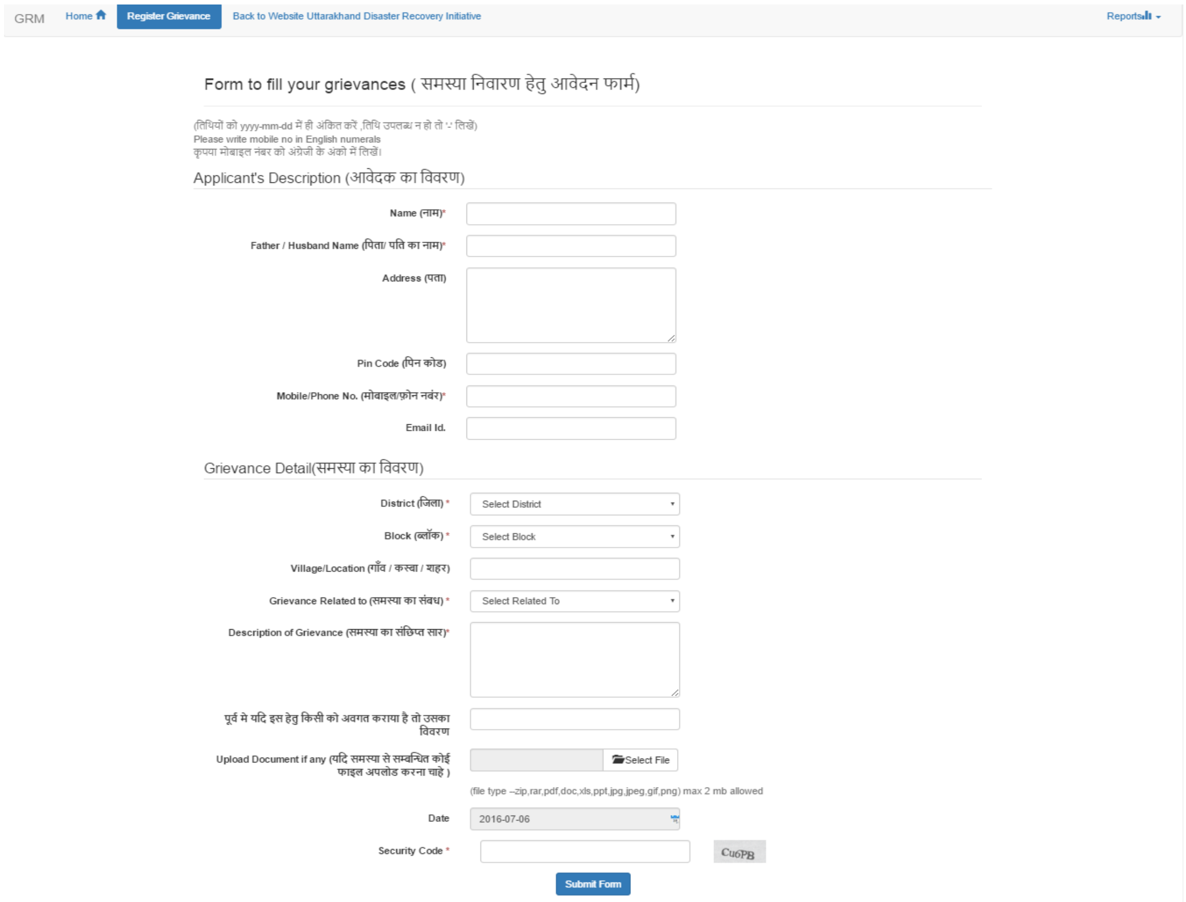
इसके द्वारा निम्नलिखित सुविधाएं दी गयी हैं:

1. अपनी शिकायत दर्ज कराये
2. कार्यवाही की स्थिति
3. शिकायत की रिपोर्ट
4. व्यवस्थापक अनुभाग सिर्फ कार्यालय उपयोग हेतु

1. शिकायत पंजीकरण

“अपनी शिकायत दर्ज करे ” शीर्षक पर क्लिक करने पर, आपको एक समस्या निवारण प्रपत्र मिलेगा, जिसमे आपको आवश्यकतानुसार अपनी व्यक्तिगत एवं शिकायत से सम्बंधित जानकारी उल्लेखित शीर्षकों के क्रमानुसार भरनी है| जो शीर्षक “*” चिह्न से इंगित किये गए है उनको भरना अनिवार्य है| अन्य प्रविष्टियों की जानकारियां भरने पर वह आपके शिकायत के निवारण में सहायक सिद्ध होंगी|

निम्नलिखित प्रविष्टियों को निर्देशानुसार एक विशेष समस्या के सन्दर्भ में भरें:


GRM Home Register Grievance Back to Website Uttarakhand Disaster Recovery Initiative Reports

Form to fill your grievances (समस्या निवारण हेतु आवेदन फार्म)

(तिथियों को yyyy-mm-dd में ही अंकित करें ,तिथि उपलब्ध न हो तो '-' लिखें)
Please write mobile no in English numerals
कृपया मोबाइल नंबर को अंग्रेजी के अंको में लिखें।

Applicant's Description (आवेदक का विवरण)

Name (नाम)*
Father / Husband Name (पिता/ पति का नाम)*
Address (पता)
Pin Code (पिन कोड)
Mobile/Phone No. (मोबाइल/फ़ोन नवंर)*
Email Id.

Grievance Detail(समस्या का विवरण)

District (जिला) * Select District
Block (ब्लॉक) * Select Block
Village/Location (गाँव / कस्वा / शहर)
Grievance Related to (समस्या का संवध) * Select Related To
Description of Grievance (समस्या का संछिप्त सार)*
पूर्व मे यदि इस हेतु किसी को अवगत कराया है तो उसका विवरण
Upload Document if any (यदि समस्या से सम्बन्धित कोई फाइल अपलोड करना चाहे) Select File
(file type –zip,rar,pdf,doc,xls,ppt,jpg,jpeg,gif,png) max 2 mb allowed
Date 2016-07-06
Security Code * Cu6PB
Submit Form

आशुचित्र:1

ऊपर दिए गए आशुचित्र:1 में दर्शाया गया है कि कैसे और क्या जानकारी भरी जानी चाहिए|

1.1 शिकायतकर्ता का विवरण

- **1.1.1. नाम:** शिकायतकर्ता का नाम|
- **1.1.2. पिता\पति का नाम:** शिकायतकर्ता के पिता/पति का नाम|
- **1.1.3. पता:** वर्तमान निवास स्थान जहाँ पर वह व्यक्ति निवास कर रहा है|
- **1.1.4. पिन कोड:** निवासस्थल का डाक सम्बन्धी कोड|
- **1.1.5. मोबाइल/दूरभाष न०:** शिकायतकर्ता का मोबाइल नंबर/फोन न०|
- **1.1.6. ईमेल आईडी:** इलेक्ट्रॉनिक मेल का पता|

1.2 समस्या का विवरण

- **1.2.1. जिला:**
- **1.2.2. खंड:**
- **1.2.3. ग्राम/निवास स्थान:**

} उस स्थान का विवरण जहाँ की वह समस्या है|

- **1.2.4. शिकायत का सम्बन्ध**: परियोजना के उस विभाग का जिक्र करे जिससे से वह समस्या सम्बंधित है|
- **1.2.5. यदि समस्या का जिक्र पहले भी किसी से किया गया हो:** अगर समस्या को पहले ही दर्ज किया गया हो और उसके उपरान्त भी उसका निवारण नहीं किया है|
- **1.2.6. फाइल अपलोड:** यदि शिकायत से सम्बंधित कोई महत्वपूर्ण फाइल उपलब्ध हो तो उसका विवरण वेबसाइट में अपलोड करें|
- **1.2.7. तिथि:** वह तारीख जिस दिन शिकायत को वेबसाइट में दर्ज किया गया है|

संपूर्ण प्रपत्र भरने के बाद उपयोगकर्ता को प्रपत्र में "**Submit**" बटन को क्लिक करना है|

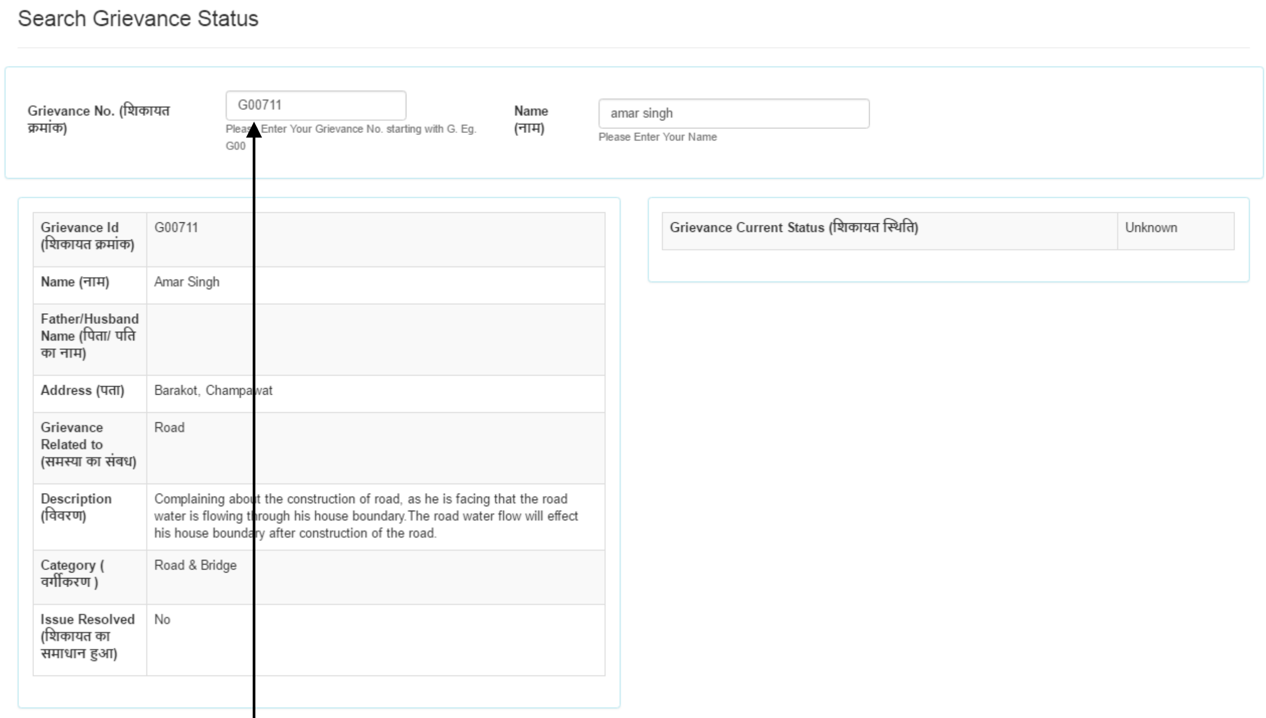
जब आपका प्रपत्र वेबसाइट में पूर्ण रूप से सफलतापूर्वक अपलोड हो जायेगा, तब आपको आपका **शिकायत क्रमांक** मिलेगा|

वेबसाइट में नयी शिकायत दर्ज होने के बाद इसमें कार्यवाही PMU द्वारा की जाएगी|

2. कार्यवाही की स्थिति

भविष्य में यदि कभी शिकायतकर्ता अपनी शिकायत उन्मूलन की अद्यतन स्थिति की जानकारी चाहे, तो उसके लिए वह इस मॉड्यूल का उपयोग कर सकता है|

"**अपनी शिकायत की स्थिति को जाने**" लिंक को क्लिक करने पर, जैसा की मुख्य पृष्ठ पर दिखाया गया है, आपकी स्क्रीन पर यह आशुचित्र प्रस्तुत होगा|


Search Grievance Status

Grievance No. (शिकायत क्रमांक) G00711
Please Enter Your Grievance No. starting with G. Eg. G00

Name (नाम) amar singh
Please Enter Your Name

Grievance Id (शिकायत क्रमांक)	G00711
Name (नाम)	Amar Singh
Father/Husband Name (पिता/ पति का नाम)	
Address (पता)	Barakot, Champawat
Grievance Related to (समस्या का संबध)	Road
Description (विवरण)	Complaining about the construction of road, as he is facing that the road water is flowing through his house boundary.The road water flow will effect his house boundary after construction of the road.
Category (वर्गीकरण)	Road & Bridge
Issue Resolved (शिकायत का समाधान हुआ)	No

Grievance Current Status (शिकायत स्थिति)	Unknown

आशुचित्र:2

शिकायतकर्ता अपने "**नाम**" अथवा "**शिकायत क्रमांक**" को दिये गये यथा स्थान पर दर्ज करते ही अपनी शिकायत की स्थति देख सकते है|