

जन शिकायत पोर्टल 'संवाद एवं समाधान' से सम्बंधित प्रश्नोत्तरी

1.संवाद एवं समाधान क्या है ?

'संवाद एवं समाधान' झारखण्ड सरकार का ऑनलाइन लोक शिकायत निवारण पोर्टल है | इसे CPGRAMS- Centralized Public Grievance Redressal & Management System भी कहते हैं | इस पोर्टल पर ऑनलाइन जन शिकायत दर्ज की जा सकती है |

2.संवाद एवं समाधान पोर्टल को इन्टरनेट पर कैसे खोजें ?

संवाद एवं समाधान पोर्टल का URL इस प्रकार है -

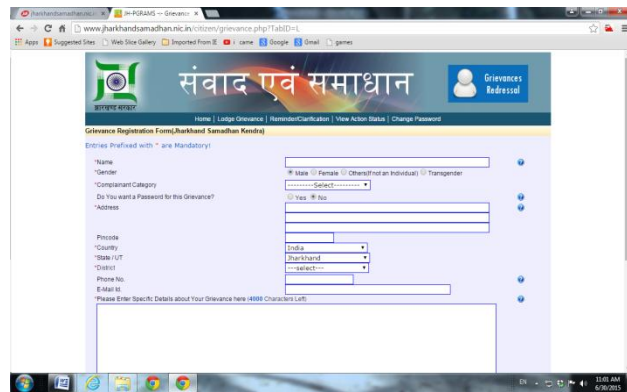
<http://www.jharkhandsamadhan.nic.in/> इन्टरनेट पर इसे टाइप कर पोर्टल पर पहुंचा (लॉग इन किया) जा सकता है |

3.अपनी शिकायत कैसे ऑनलाइन दर्ज करें ?

संवाद एवं समाधान पोर्टल पर लॉग इन कर शिकायत दर्ज की जा सकती है | लॉग इन करने के पश्चात Lodge Grievance लिंक पर क्लिक करने पर एक पृष्ठ (Registration Form) प्रदर्शित होगा जिसमें सम्बंधित विभाग का नाम चुनकर अपना नाम-पता आदि एवं शिकायत दर्ज किये जा सकते हैं, दस्तावेज भी अपलोड किये जा सकते हैं |



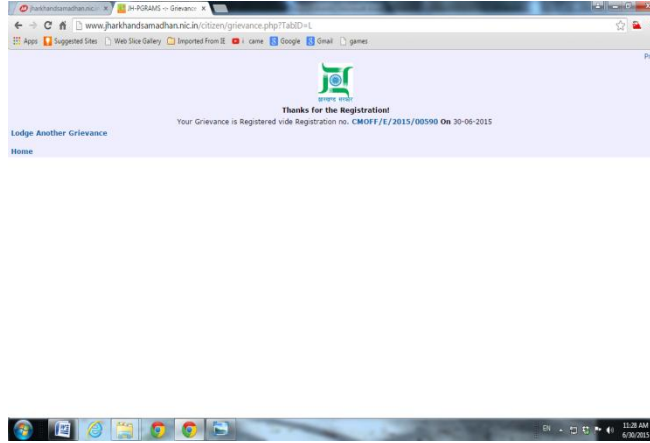
HOME PAGE



REGISTRATION FORM

4. शिकायत दर्ज करने पर प्राप्ति रसीद कैसे प्राप्त होगा ?

Registration Form भरकर submit करने पर प्राप्ति रसीद का पृष्ठ खुलेगा जिसमें शिकायत पंजीकरण संख्या प्रदर्शित होगी | इस पृष्ठ को प्रिंट भी किया जा सकता है |



RECEIPT PAGE

5. किस प्रकार की ऑनलाइन शिकायत सार्थक है ?

वैसी शिकायत जो सीधे तौर पर सरकार के किसी विभाग अथवा सरकार द्वारा चलाई जा रही योजनाओं से सम्बंधित हों |

6. किस प्रकार की शिकायत सार्थक नहीं हैं ?

क. वैसी शिकायत जो सीधे तौर पर सरकार के किसी विभाग से सम्बंधित न हों | यथा नौकरी प्रदान करने के सम्बन्ध में, उपस्कर क्रय करने के सम्बन्ध में, किसी प्रकार के समारोह के लिए सहायता प्रदान करने के सम्बन्ध में, आदि |

ख. वैसे मामले जो न्यायालय में लंबित हों अथवा जिन मामलों में न्यायालय द्वारा निर्णय दिया गया हो |

ग. व्यक्तिगत एवं पारिवारिक मामले |

घ. सूचना का अधिकार से सम्बंधित मामले |

7. किस प्रकार की शिकायत स्वीकार्य नहीं हैं ?

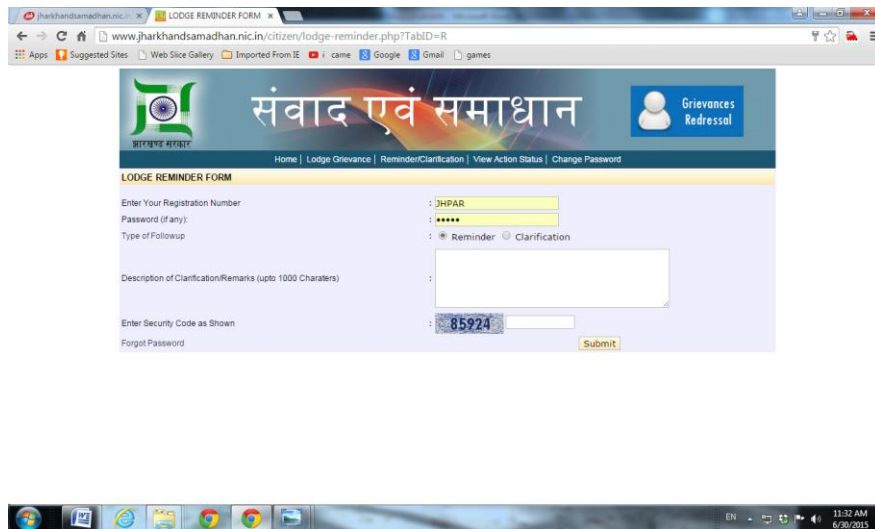
वैसी शिकायत जिसमें अभद्र अथवा अनर्गल टिप्पणी हो या जो छद्मनामी हों ।

8. क्या सरकारी सेवक अथवा सेवानिवृत्त सरकारी सेवक अपनी सेवा से सम्बंधित शिकायत दर्ज कर सकते हैं ?

हाँ ।

9. शिकायत निस्तारण में यदि विलम्ब हो तो क्या ऑनलाइन स्मार दिया जा सकता है ?

हाँ । ऑनलाइन स्मार देने के लिए पोर्टल के मुख्य पृष्ठ (Home Page) पर जाकर Lodge Reminder विकल्प को चुनें । उसे क्लिक करने पर एक पृष्ठ प्रदर्शित होगा जिसमें पंजीकृत शिकायत के सम्बन्ध में स्मार दर्ज करने की व्यवस्था है ।



REMINDER PAGE

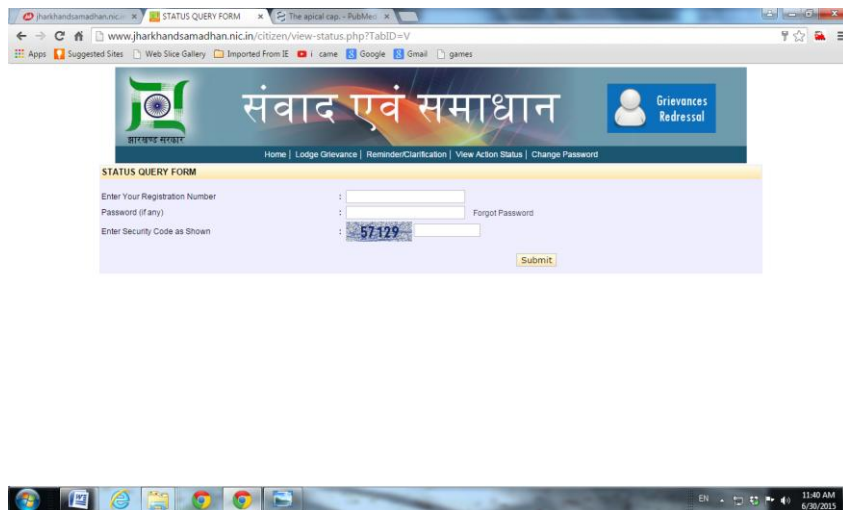
10. क्या दर्ज शिकायत के सम्बन्ध में कोई स्पष्टीकरण देने की सुविधा है ?

हाँ । दर्ज शिकायत के सम्बन्ध में स्पष्टीकरण देने या दस्तावेज जमा करने की सुविधा ऑनलाइन उपलब्ध है । पोर्टल के मुख्य पृष्ठ (Home Page) पर जाकर

Clarification विकल्प को चुनें | उसे क्लिक करने पर एक पृष्ठ प्रदर्शित होगा जिसमें पंजीकृत शिकायत के सम्बन्ध में स्पष्टीकरण देने की व्यवस्था है |

11.क्या पंजीकृत शिकायत पर अद्यतन कृत कार्रवाई की जानकारी ऑनलाइन प्राप्त की जा सकती है ?

हाँ | पोर्टल के मुख्य पृष्ठ (Home Page) पर जाकर View Action Status विकल्प को चुनें | उसे क्लिक करने पर एक पृष्ठ प्रदर्शित होगा जिसमें पंजीकृत शिकायत के सम्बन्ध में जानकारी दर्ज करने पर Your Grievance Status का पृष्ठ खुलेगा | इसे प्रिंट भी किया जा सकता है |



YOUR GRIEVANCE STATUS PAGE
