

सेन्टर फॉर गुड़ गवर्नेस
राजस्थान सम्पर्क हेल्पलाईन
-परिवाद निस्तारण के विकल्प (विभाग के द्वारा)-

1. अग्रेषित:-

अगर परिवादी की शिकायत का निस्तारण स्वयं के स्तर पर सम्भव नहीं हो पा रहा है तो उसे अग्रिम कार्यवाही हेतु सम्बन्धित अधिकारी को उच्च स्तर पर भेजा जाता है।

2. टिप्पणी:-

अगर परिवादी की शिकायत का जल्द अथवा शीघ्र निस्तारण उच्च अधिकारी के द्वारा करवाया जाना अपेक्षित है उस स्थिति में उच्च अधिकारी सम्बन्धित परिवाद पर टिप्पणी किया जाना सम्भव है एवं परिवाद अगर वरिष्ठ स्तर पर(समय सीमा में कार्यवाही नहीं होने तथा परिवादी के असन्तुष्ट होने की स्थिति में) अग्रेषित हो गया है तो कनिष्ठ अधिकारी द्वारा टिप्पणी किया जाना सम्भव है।

3. आंशिक निस्तारण(राहत):-

अगर विभाग के द्वारा परिवादी को राहत प्रदान की जाती है तो इस विकल्प का प्रयोग किया जाता है।

4. आंशिक निस्तारण(रद्द):-

अगर विभाग के द्वारा परिवाद गलत पाया जाता है तो इस विकल्प का प्रयोग L1 अधिकारी के द्वारा किया जाता है तथा परिवाद सू2 अधिकारी को अग्रेषित हो जाती है।

5. निस्तारण(रद्द):-

अगर विभाग के द्वारा परिवाद गलत पाया जाता है तो इस विकल्प का प्रयोग L2 L3 L4 अधिकारी के द्वारा किया जाता है तथा परिवाद निस्तारित हो जाता है।

6. पूर्ण निस्तारण (L4 के द्वारा):-

अगर विभाग के द्वारा परिवाद गलत पाया जाता है तो इस विकल्प का प्रयोग L4 अधिकारी के द्वारा किया जाता है तथा परिवाद निस्तारित हो जाता है।

7. हस्तान्तरित:-

अगर परिवाद सम्बन्धित अधिकारी अथवा विभाग से सम्बन्धित नहीं हो तो विभाग द्वारा परिवाद को हस्तान्तरित किया जाना सम्भावित है।

सेन्टर फॉर गुड़ गवर्नेस
राजस्थान सम्पर्क हेल्पलाईन
परिवाद निस्तारण के विकल्प (कॉल सेन्टर के द्वारा)

1. कोई परिवर्तन नहीं करें:-

अगर परिवाद सम्बन्धित अधिकारी अथवा विभाग से सम्बन्धित नहीं हो तो विभाग द्वारा परिवाद को हस्तान्तरित कर दिया जाता है उस स्थिति में परिवाद कॉल सेन्टर को अग्रेषित हो जाता है। अगर कॉल सेन्टर अधिकारी को उस परिवाद में कोई भी परिवर्तन नहीं पाया जाता है तो इस विकल्प का प्रयोग किया जाता है एव परिवाद पुनः बिना किसी परिवर्तन के उसी विभाग को भेज दिया जाता है।

2. विभाग परिवर्तन करें:-

अगर परिवाद सम्बन्धित अधिकारी अथवा विभाग से सम्बन्धित नहीं हो तो विभाग द्वारा परिवाद को हस्तान्तरित कर दिया जाता है उस स्थिति में परिवाद कॉल सेन्टर को अग्रेषित हो जाता है। अगर कॉल सेन्टर अधिकारी को उस परिवाद में विभाग परिवर्तन पाया जाता है तो इस विकल्प का प्रयोग किया जाता है एव परिवाद विभाग परिवर्तन करके सम्बन्धित विभाग को भेज दिया जाता है।

3. विषय परिवर्तन करें:-

अगर परिवाद सम्बन्धित अधिकारी अथवा विभाग से सम्बन्धित नहीं हो तो विभाग द्वारा परिवाद को हस्तान्तरित कर दिया जाता है उस स्थिति में परिवाद कॉल सेन्टर को अग्रेषित हो जाता है। अगर कॉल सेन्टर अधिकारी को उस परिवाद में विषय परिवर्तन पाया जाता है तो इस विकल्प का प्रयोग किया जाता है एव परिवाद का विषय परिवर्तन करके सम्बन्धित/अधिकारी विभाग को भेज दिया जाता है।

4. पता परिवर्तन करें:-

अगर परिवाद सम्बन्धित अधिकारी अथवा विभाग से सम्बन्धित नहीं हो तो विभाग द्वारा परिवाद को हस्तान्तरित कर दिया जाता है उस स्थिति में परिवाद कॉल सेन्टर को अग्रेषित हो जाता है। अगर कॉल सेन्टर अधिकारी को उस परिवाद में पता परिवर्तन पाया जाता है तो इस विकल्प का प्रयोग किया जाता है एव परिवाद का पता परिवर्तन करके सम्बन्धित/अधिकारी विभाग को भेज दिया जाता है।

5. पूर्ण निस्तारण(CCC के द्वारा):-

अगर विभाग के द्वारा परिवाद गलत पाया जाता है तो इस विकल्प का प्रयोग CCC अधिकारी के द्वारा किया जाता है तथा परिवाद पूर्ण निस्तारित हो जाता है।