



ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਗਜ਼ਟ

ਅਧਿਕਾਰਤਾ ਅਦਾਰੇ ਵੱਲੋਂ ਛਾਪਿਆ ਗਿਆ

ਨੰਬਰ 46

ਚੰਡੀਗੜ੍ਹ, ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਨਵੰਬਰ 13, 2020 (ਕਾਰਤਿਕ 22, 1942 ਸਾਕਾ)

ਭਾਗ 1

ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਅਧਿਸੂਚਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਹੁਕਮ

ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ
ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਲੋਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਭਾਗ
(ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਸਾਖਾ)

ਅਧਿਸੂਚਨਾਂ

7 ਜੁਲਾਈ, 2020

ਨੰਬਰ 05/01/2020-5ਪੀ.ਜੀ/121- ਪੰਜਾਬ ਦੇ ਰਾਜਪਾਲ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪਾਲਿਸੀ 2020 ਦੀ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਕਰਦੇ ਪ੍ਰਸੰਨਤਾ ਹੈ ਕਿ ਪੰਜਾਬ ਵਿੱਚ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਇੱਕ ਪਹੁੰਚ ਵਾਲਾ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਮਜ਼ਬੂਤ, ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਬੱਧੀ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ। ਇਹ ਪਾਲਿਸੀ ਮੰਤਰੀਆਂ ਦੀ ਕਾਉਂਸਲ ਵੱਲੋਂ ਆਪਣੀ ਮੀਟਿੰਗ ਮਿਤੀ 22.06.2020 ਵਿੱਚ ਮੰਜੂਰ ਕੀਤੀ ਗਈ।

ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਲੋਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਭਾਗ (ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ) ਵੱਲੋਂ ਵਿਕਸਿਤ ਪੰਜਾਬ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ) ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਸੂਚਨਾ (ਆਈ.ਟੀ) ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਹੇਠ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਪਲੇਟਫਾਰਮ ਵਾਂਗ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।

ਰਵੀ ਭਗਤ, ਆਈ.ਏ.ਐਸ

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਕੱਤਰ

ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਲੋਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਭਾਗ



ਲੋਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਤੇ ਪਾਲਿਸੀ
2020

ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ
ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਲੋਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਭਾਗ

ਅੰਦਰਾਜਾਂ ਦੀ ਸੂਚੀ

ਲੜੀ ਨੰ:	ਆਈਟਮ ਦਾ ਵੇਰਵਾ	ਪੰਨਾ ਨੰ:
1	ਭੂਮਿਕਾ	4
2	ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼	6
3	ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ	7
4	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ	9
ਏ)	ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਲੈਣ ਲਈ ਵਿਚਲੇ ਤਰੀਕੇ	9
ਬੀ)	ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ	10
ਸੀ)	ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ	10
ਡੀ)	ਰਾਜ ਪੱਧਰੀ ਨਿਵਾਰਨ	11
ਈ)	ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰੀ ਨਿਵਾਰਨ	11
ਐਫ)	ਰਾਜ ਪੱਧਰ ਤੇ ਨਿਵਾਰਨ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਵਾਧੇ	12
ਜੀ)	ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰ ਤੇ ਨਿਵਾਰਨ ਦੇ ਪਹਿਲੇ ਵਾਧੇ	13
ਐਚ)	ਰਾਜ ਪੱਧਰ ਤੇ ਨਿਵਾਰਨ ਦੇ ਦੂਸਰੇ ਵਾਧੇ	14
ਆਈ)	ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰ ਤੇ ਨਿਵਾਰਨ ਦੇ ਦੂਸਰੇ ਵਾਧੇ	15
ਜੇ)	ਉਹਨਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਨਿਪਠਾਏ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ	16
ਕੇ)	ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਫੀਡਬੈਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ	16
5	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਆਮ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼	18
6	ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਆਡਿਟ	20
7	ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਡੈਸ਼ਬੋਰਡ ਅਤੇ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਡੇਟਾ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ	21
8	ਅਨੁਲੋਕ	23

1 ਭੂਮਿਕਾ

ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਬਤੌਰ ਉਸ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਸਮਝਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜਿਹੜੀ ਕਿਸੇ ਵੀ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਆਵਾਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਸਕੀਮਾਂ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਨਾਲ ਉਠਾਉਣ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਬਣਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਇਹ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਪਲੈਟਫਾਰਮ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਆਵਾਜ਼ਾਂ ਸਰਕਾਰੀ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਵੱਲੋਂ ਸੁਣੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਵਿੱਚ ਜੁਆਬਦੇਹੀ ਲਿਆਂਦੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਇੱਕੋ ਹੀ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੀਆਂ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਠਿਨਾਈਆਂ ਨੂੰ ਪਾਰਦਰਸ਼ਿਤਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਿਵਾਰਨ ਕਰਨ ਅਤੇ ਪਾਲਿਸੀ ਫੈਸਲੇ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿੰਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਲਈ ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਇਸ "ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪਾਲਿਸੀ-2020" ਨੂੰ ਬਣਾ ਰਹੀ ਹੈ (ਜਿਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਬਤੌਰ "ਪਾਲਿਸੀ" ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਹੈ)।

ਇਸ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ (ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ) ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਇੱਕ ਪੰਜਾਬ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ) ਬਣਾਈ ਹੈ ਜਿਹੜੀ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਦੂਰ ਕਰਨ ਲਈ ਬਤੌਰ ਇੱਕੋ ਇਕ ਅਤੇ ਮਿਆਰੀ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ। ਵਧੇਰੇ ਸਰੋਤਿਆਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ ਅਤੇ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਨੂੰ ਸੁਖਾਲੇ ਕਰਨ ਲਈ, ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਅਪ੍ਰੈਲ 2013 ਵਿੱਚ ਪੀ.ਬੀ.ਗ੍ਰਾਮਜ ਪੋਰਟਲ ਅਪਨਾਇਆ ਸੀ, ਜਿਹੜਾ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਇਨਫਰਮੈਟਿਕਸ ਸੈਂਟਰ ਵੱਲੋਂ ਵਿਕਸਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ। ਫਿਰ ਵੀ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ ਕਿ ਪੀ.ਬੀ.ਗ੍ਰਾਮਜ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਧੇਰੇ ਆਧੁਨਿਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਠੋਸ ਭਵਨ ਨਿਰਮਾਣ, ਤਕਨੀਕੀ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਮਾਂਬੱਧ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਜੁਆਬਦੇਹ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਫੈਸਲਾ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਸੀ। ਇਸ ਲਈ ਰਾਜ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਨੂੰ ਜ਼ਿਆਦਾ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਨਵੀਂ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਅਤੇ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਬਣਤਰ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਐਂਡ ਪੀ.ਜੀ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਆਰਕੀਟੈਕਚਰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਵੀ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਨਕਲੀ, ਸੱਕੀ ਜਾਂ ਜਾਅਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਹਿਚਾਣ ਕਰਨ ਲਈ ਪੀ.ਜੀ.ਐਰ.ਐਸ ਦੇ ਪੁਰਾਣੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦਾ ਬਨਾਵਟੀ ਇਨਟੈਲੀਜੈਂਸ ਨਾਲ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਸਰਕਾਰ ਆਪਣੇ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੇ ਉਚਿਤ ਮਸਲਿਆਂ ਵੱਲ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਯਤਨ ਦੇ ਸਕੇ। ਵਿਭਾਗ ਭੂਗੋਲ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਤੀ ਅਤੇ ਆਬਾਦੀ ਦੇ ਸਮਾਜਿਕ-ਆਰਥਿਕ ਸੰਕੇਤਾਂ ਦੇ ਆਧਾਰ ਤੇ ਇਕੱਤਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਅਤੇ ਪੁਰਾਣੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੇ ਵਿਆਪਕ ਅੰਕੜੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਲਈ ਸਾਧਨਾਂ ਵੱਲ ਕੰਮ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਇਹ ਇਕੱਠਾ ਡਾਟਾ, ਕਈ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੇ ਸਰੋਤਾਂ ਰਾਹੀਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਵ ਕੀਤਾ, ਰਾਜ ਨੂੰ ਹੋਰ ਚੰਗੀ ਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਤਾਂ ਕਿ ਅਹਿਮ ਪਾਲਿਸੀ ਫੈਸਲੇ ਕਰ ਸਕੇ।

ਇਸ ਲਈ ਰਾਜ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ, ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੀ ਮਦਦ ਨਾਲ, ਉਹ ਕੁਸ਼ਲ, ਜਵਾਬਦੇਹੀ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਸਾਸ਼ਨ ਦਾ ਇੱਕ ਬਹੁਮੁਖੀ ਸ਼ਰਤੀਆਂ ਪਰਿਸਥਿਤੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਕਾਇਮ ਕਰੇਗਾ।

2. ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਪੰਜਾਬ ਵਿੱਚ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਵਾਲਾ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਮਜ਼ਬੂਤ , ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਬੱਧੀ ਜਨਤਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਹਰ ਐਕਟਰ, ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਵਿਸਤ੍ਰਿਤ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਵਿਆਪਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਨੀਤੀ ਸਥਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਹੈ। ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਸੂਚਨਾ ਤਕਨੀਕੀ (ਆਈ ਟੀ) ਨੂੰ ਇੱਕ ਨਿਆਂਕਾਰੀ, ਵਿਕੇਂਦਰੀਕਰਣ, ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ, ਜ਼ੁਆਬਦੇਹ, ਸ਼ਮੂਲੀਅਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਾਰੇ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਲਈ ਪਹੁੰਚਣਯੋਗ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੀ ਹੈ।

3 ਪਰਿਭਾਸ਼ਾਵਾਂ

ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਦੇ ਮੰਤਵ ਲਈ, ਜਦ ਤੱਕ ਕਿ ਪ੍ਰਸੰਗ ਹੋਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਲੋੜੀਂਦਾ:

- ਏ) "ਬਿਨੈਕਾਰ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਜਿਹੜਾ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਹੇਠ ਇੱਕ ਦਰਖਾਸਤ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ਬੀ) "ਅਸਿਸਟੈਂਟ ਕਮਿਸ਼ਨਰ" (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ) ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਮੇਟੀ ਦਾ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਅਸਿਸਟੈਂਟ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ)-ਕਮ ਮੈਂਬਰ ਸਕੱਤਰ ਜੇ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਨੰਬਰ 1/1/17-3ਜੀ.ਆਰ/168 ਮਿਤੀ 24 ਅਪਰੈਲ 2017 ਮੁਤਾਬਿਕ ਬਣਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਸੀ) "ਵਿਭਾਗ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਅਫਸਰ।
- ਡੀ) "ਵਿਭਾਗ ਫੀਲਡ ਅਫਸਰ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇੱਕ ਅਫਸਰ ਜਿਸ ਨੂੰ ਫੀਲਡ ਪੱਧਰ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਬ-ਡਵੀਜ਼ਨ, ਬਲਾਕ) ਤੇ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਈ) "ਵਿਭਾਗ ਦਾ ਸਟੇਟ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਇੱਕ ਅਫਸਰ ਜਿਹੜਾ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਨਿਯੁਕਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।
- ਐਫ) "ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਸਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਕਮੇਟੀ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਮੇਟੀ ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ ਦੇ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਨੰਬਰ 1/1/17-3 ਜੀ.ਆਰ/168 ਮਿਤੀ 24 ਅਪ੍ਰੈਲ 2017 ਮੁਤਾਬਿਕ ਦੁਬਾਰਾ ਬਣਾਈ ਗਈ।
- ਜੀ) "ਵਾਧੇ" ਵਿੱਚ ਸਵੈਇੱਛੁਕਤਾ ਦੇ ਨਾਲ ਨਾਲ ਸਿਸਟਮ ਦੁਆਰਾ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇੱਕ ਉੱਚ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਬਿਨੈਕਾਰ ਕਿਸੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।
- ਐਚ) "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਰਾਜ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ, ਨੀਤੀਆਂ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ, ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਸਪੁਰਦਗੀ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਕੋਈ ਲਾਭ ਜਾਂ ਰਾਹਤ ਦੀ ਮੰਗ ਕੀਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਅਰਜੀ, ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਲਾਭ ਜਾਂ ਰਾਹਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਦੇਰੀ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਜਨਤਕ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਰਾਜ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ, ਯੋਜਨਾ, ਆਰਡਰ, ਨੀਤੀ, ਪ੍ਰੋਗਰਾਮ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਪਰ ਕਿਸੇ ਕਾਨੂੰਨ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਅਦਾਲਤ ਜਾਂ ਟ੍ਰਿਬਿਊਨਲ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਖੇਤਰ ਜਾਂ ਨਿੱਜੀ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਝਗੜੇ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰ ਐਕਟ 2005 ਦੇ ਅਧੀਨ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਉਪ-ਨਿਰਣਾ ਦੇ ਮਾਮਲੇ ਸ਼ਾਮਲ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ।
- ਆਈ) "ਇੰਟਰਫੇਸ" ਦਾ ਮਤਲਬ ਉਹ ਮਾਧਿਅਮ ਹੈ ਜਿਸ ਦੁਆਰਾ ਬਿਨੈਕਾਰ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਵਿੱਚ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ, ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਵੈਬ ਪੋਰਟਲ ਅਤੇ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ ਦੁਆਰਾ ਸੂਚਿਤ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।
- ਜੇ) "ਪੰਜਾਬ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਕਿ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰੀ, ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਇੱਕ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵਿਕਸਿਤ ਵੈਬ ਪੋਰਟਲ ਅਤੇ ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ।
- ਕੇ) "ਨਿਵਾਰਣ" ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ ਸਬੰਧਤ ਅਥਾਰਟੀ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਤਰਕਪੂਰਨ ਜਵਾਬ ਦੇ ਨਾਲ।

4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਪ੍ਰਕ੍ਰਿਆ

ਏ) ਜਨਤੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਵਿੱਚ ਲੈਣ ਲਈ ਤਰੀਕਾ:

- i. ਆਨਲਾਈਨ ਵੈਬ ਪੋਰਟਲ
- ii. ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਵਿਖੇ ਵਿਅਕਤੀਗੱਤ ਰੂਪ ਵਿੱਚ (ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਆਪਰੇਟਰ ਨੇ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਅਪਲੋਡ ਕਰਨੇ ਹਨ।
- iii. ਮੋਬਾਇਲ ਐਪ
- iv. ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ

ਉਪਰੋਕਤ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਇੰਟਰਫੇਸਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪੋਸਟ, ਈਮੇਲ, ਟੈਕਸਟ, ਆਦਿ, ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੀ ਕਿਸਮ / ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਨਿਮਨਲਿਖਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪੋਰਟਲ ਤੇ ਸਕੈਨ ਕਰਕੇ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ: -

1. ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਤਾ: ਮੱਖ ਮੰਤਰੀ ਦਫਤਰ/ ਸੀ. ਐਸ. ਦਫਤਰ

ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਇੱਕ ਕਾਪੀ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਨੂੰ grievances.pb@punjab@gov.in ਤੇ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਭੇਜਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਫਿਰ ਇਸ ਅਨੁਸਾਰ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਤੇ ਅਪਲੋਡ ਕਰਨਗੇ। ਇਸ ਸਮੇਂ ਤੇ, ਇੱਕ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ/ ਈ ਮੇਲ ਅਧਿਸੂਚਨਾਂ ਵੀ ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਟਰੈਕਿੰਗ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਟੇਟਸ ਨਾਲ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇੱਕ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ/ਈ-ਮੇਲ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਵੀ ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਨਾਲ ਸ਼ੇਅਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਕਿ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਨੂੰ 4(ਏ) ਹੇਠ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਚਾਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਰਾਹੀਂ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਭਵਿੱਖਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਣ।

2. ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਤਾ: ਡੀ.ਸੀ. ਆਫਿਸ

ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸਿਸਟੈਂਟ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ਸ਼ਿਕਾਇਤ) ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਪਾਲਿਸੀ ਮੁਤਾਬਿਕ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਅਪਲੋਡਿੰਗ ਲਈ ਅੱਗੇ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਸ ਸਮੇਂ ਤੇ, ਇੱਕ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ/ ਈ ਮੇਲ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਵੀ ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਨੂੰ ਟਰੈਕਿੰਗ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਟੇਟਸ ਨਾਲ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇੱਕ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ/ਈ ਮੇਲ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਵੀ ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਨਾਲ ਸ਼ੇਅਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਕਿ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਨੂੰ 4(ਏ) ਹੇਠ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਸਾਰੀਆਂ ਭਵਿੱਖਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਣ।

3. ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਤਾ: ਵਿਭਾਗ ਦਫਤਰ

ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਨੂੰ ਇਸ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਮੁਤਾਬਿਕ ਅਗਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਵਾਰਣ ਲਈ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਨੂੰ ਅਪਲੋਡ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਸਫਲਤਾਪੂਰਵਕ ਅਪਲੋਡ ਤੇ, ਇੱਕ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਨੂੰ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ/ ਈ-ਮੇਲ ਸਮੇਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਟਰੈਕਿੰਗ ਨੰਬਰ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸਟੇਟਸ ਨਾਲ ਭੇਜੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇੱਕ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ/ਈ ਮੇਲ ਅਧਿਸੂਚਨਾ ਵੀ ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਨਾਲ ਸ਼ੇਅਰ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਤਾਂ ਕਿ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਨੂੰ 4(ਏ) ਹੇਠ ਜ਼ਿਕਰ ਕੀਤੇ ਚਾਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਰਾਹੀਂ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਨੂੰ ਸਾਰੀਆਂ ਭਵਿੱਖਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪਾਈਆਂ ਜਾ ਸਕਣ।

ਬੀ) ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਦੇ ਸਮੇਂ 2 ਵਰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਥੀ ਦਾ ਵਰਗੀਕਰਣ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵੇਗਾ।

1) ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਨਾਗਰਿਕ

2) ਕੰਪਨੀਆਂ ਭਾਰਤੀ ਕੰਪਨੀ ਐਕਟ 2013 ਹੇਠ ਰਜਿਸਟਰਡਸ਼ੁਦਾ/ਪਾਰਟਨਰਸ਼ਿਪ ਐਕਟ 1932 ਹੇਠ ਰਜਿਸਟਰਡਸ਼ੁਦਾ/ਟ੍ਰਸਟ ਭਾਰਤੀ ਟ੍ਰਸਟ ਐਕਟ 1882 ਹੇਠ ਰਜਿਸਟਰਡਸ਼ੁਦਾ/ ਸੁਸਾਇਟੀ ਸੁਸਾਇਟੀਜ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਐਕਟ 1860 ਹੇਠ ਰਜਿਸਟਰਡਸ਼ੁਦਾ/ ਕੋਈ ਹੋਰ ਸੰਸਥਾ/ ਬਾਡੀ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਲਾਗੂ ਕਾਨੂੰਨ ਦੇ ਕਿਸੇ ਦੇ ਹੇਠ ਰਜਿਸਟਰਡਸ਼ੁਦਾ।

ਦੇਵੇਂ ਵਰਗ ਉਹੀ ਕੰਮ ਫਲੇ ਦਾ ਅਨੁਸਰਣ ਕਰਨਗੀਆਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਪਾਲਿਸੀ ਵਿੱਚ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਇਹ ਵਰਗੀਕਰਣ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਉਚਿਤ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣ ਵਿਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰੇਗਾ।

ਸੀ) ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਵੇਲੇ 2 ਸ਼੍ਰੇਣੀਆਂ ਵਿੱਚ ਸ਼੍ਰੇਣੀਬੱਧ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਏਗੀ:-

1 ਵਰਗ 1- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਰਾਜ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸਮਾਧਾਨ ਹੋਣਾ ਹੈ।

2 ਵਰਗ 2- ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸਮਾਧਾਨ ਹੋਣਾ ਹੈ।

ਡੀ) ਵਰਗ 1 - ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਰਾਜ ਪੱਧਰ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

i. ਰਾਜ ਪੱਧਰੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੇ, ਪੀਜੀਆਰਐਸ ਇਸ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਰਾਜ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਡੀ.ਐਸ.ਐਨ.ਓ) ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਾਨਦੇਹੀ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ii. ਡੀ.ਐਸ.ਐਨ.ਓ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਹੋਣ ਦੀ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨੀ ਲਾਜ਼ਮੀ ਹੈ।

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰੇ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬੰਦ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ।
2. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਭਾਗ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸ / ਉਸ ਹਮਰੁਤਬਾ ਨੂੰ ਟਰਾਂਸਫਰ ਕਰੇ।
3. ਡੀ.ਐਸ.ਐਨ.ਓ. ਉਸਦੇ ਆਪਣੇ ਨਿਰਣੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਨੋਡਲ ਅਫਸਰ (ਡੀ.ਡੀ.ਐਨ.ਓ.) ਨੂੰ ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਲਈ ਭੇਜ ਸਕਦਾ ਹੈ।

IV (d) ਤਹਿਤ ਇਥੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ ਡੀ.ਡੀ.ਐਨ.ਓ.

iii. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ,

1. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਉਕਤ ਇੰਟਰਫੇਸ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਗਈ ਸੀ।
2. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸਵੈਚਲਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਤੋਂ ਇੱਕ ਕਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏਗੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ IV (ਕੇ) ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ। ਇਹ ਕਾਲ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ। ਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸਿਸਟਮ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਿਆ ਗਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਈ) ਵਰਗ 2 - ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

- ii. ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰੀ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ 'ਤੇ, ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਇਸ ਨੂੰ ਸਬੰਧਤ ਡੀ.ਡੀ.ਐਨ.ਓ. ਨੂੰ ਮਾਰਕ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- iii. ਡੀ.ਡੀ.ਐਨ.ਓ. ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰੇ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬੰਦ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ।
2. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਭਾਗ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਭਾਗ ਵਿਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸ ਦੇ ਹਮਰੁਤਬਾ ਨੂੰ ਟਰਾਂਸਫਰ ਕਰੇ।
3. ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਉਸਦੇ ਨਿਰਣੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਡੀ.ਡੀ.ਐਨ.ਓ. ਇਸਨੂੰ ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਫੀਲਡ ਅਫਸਰ (ਡੀ.ਐਫ.ਓ.) ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।
4. ਡੀ.ਡੀ.ਐਨ.ਓ. ਉਸਦੇ ਨਿਰਣੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਗਲੇਰੀ ਕਾਰਵਾਈ ਅਤੇ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਬੰਧਤ ਡੀ.ਐਸ.ਐਨ.ਓ. ਨੂੰ ਤਬਦੀਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

IV (ਡੀ) ਤਹਿਤ ਇਥੇ ਨਿਰਧਾਰਤ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਅਨੁਸਾਰ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ ਡੀ.ਐਸ.ਐਨ.ਓ.

iv. ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਡੀ.ਐਫ.ਓ. ਕੋਲ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨ ਹਨ।

v. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

1. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਉਕਤ ਇੰਟਰਫੇਸ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲਈ ਗਈ ਸੀ।

2. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸਵੈਚਲਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ IV (ਕੇ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਤੋਂ ਇੱਕ ਕਾਲ ਆਵੇਗੀ। ਇਹ ਕਾਲ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ।

ਐਚ) ਰਾਜ ਪੱਧਰ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਵਾਧਾ

i. ਜਦੋਂ ਬਿਨੈਕਾਰ ਡੀ.ਐਸ.ਐਨ.ਓ ਦੁਆਰਾ IV (d) (ਸ਼੍ਰੇਣੀ 1) ਦੇ ਅਧੀਨ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਸਵੈਚਲਿਤ ਕਾਲ 'ਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਿਸਟਮ ਇਸ ਨੂੰ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਮੁਖੀ (ਐਚ.ਓ.ਡੀ.) ਨੂੰ ਭੇਜਦਾ ਹੈ।

ii. ਐਚ.ਓ.ਡੀ. ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬੰਦ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ।

2. ਐਚ.ਓ.ਡੀ, ਉਸਦੇ ਨਿਰਣੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਵੈਇੱਛਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਕੱਤਰ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾ ਸਕਦੀ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ।

iii. ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਕੱਤਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਐਚਓਡੀ ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

iv. ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ,

1. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਉਕਤ ਇੰਟਰਫੇਸ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲਈ ਗਈ ਸੀ।

2. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸਵੈਚਲਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ IV (ਕੇ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਤੋਂ ਇੱਕ ਕਾਲ ਆਵੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਲ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ।

3. ਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸਿਸਟਮ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਿਆ ਗਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

iii. ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਕੱਤਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਐਚ.ਓ.ਡੀ. ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

iv. ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:

1. ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਨੂੰ ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਉਸੇ ਸਾਧਨ ਨਾਲ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਹੜਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਲਈ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।

2. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸਵੈਚਲਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ IV (ਕੇ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਤੋਂ ਇੱਕ ਕਾਲ ਆਵੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਲ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ।

3. ਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸਿਸਟਮ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਿਆ ਗਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

3. ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਕੱਤਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਇਸ ਦੇ ਐਚ.ਓ.ਡੀ. ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ 15 ਕੰਮਕਾਜ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਨਿਵਾਰਨ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

g) ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਪਹਿਲਾ ਵਾਧਾ:

i. ਜਦੋਂ ਬਿਨੈਕਾਰ IV (e) (ਸ਼੍ਰੇਣੀ 2) ਦੇ ਅਧੀਨ DDNO ਜਾਂ DFO ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਆਟੋਮੈਟਿਕ ਕਾਲ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੁੜ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸਿਸਟਮ ਇਸ ਨੂੰ ਸਹਾਇਕ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ) AC(GR) ਨੂੰ ਭੇਜਦਾ ਹੈ।

ii. ਏ.ਸੀ (ਜੀ.ਆਰ) ਐਚ.ਓ.ਡੀ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਯੋਗ ਕਾਰਵਾਈ ਇਸ ਦੀ ਦੁਬਾਰਾ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 7 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਲੈਣੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਨ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬਤੌਰ ਬੰਦ ਮਾਰਕ ਕਰੋ।

2. ਏ.ਸੀ (ਜੀ.ਆਰ), ਆਪਣੀ ਜੱਜਮੈਂਟ ਮੁਤਾਬਿਕ, ਇੱਛੁਕ ਤੌਰ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਡੀ.ਐਸ.ਐਨ.ਓ ਨੂੰ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਉਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਆਪਣੇ ਖੁਦ ਦੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਨਿਵਾਰਨ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ।

iii. ਡੀ.ਐਸ.ਐਨ.ਓ. ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਏ.ਸੀ (ਜੀ.ਆਰ) ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

iv. ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਗਿਆ:

1. ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਨੂੰ ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਉਸੇ ਸਾਧਨ ਨਾਲ ਸੂਚਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇਗੀ ਜਿਹੜਾ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਰਜਿਸਟਰੇਸ਼ਨ ਲਈ ਲਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।

2. ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਇੱਕ ਕਾਲ ਸਵੈਚਲਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ 4 (ਕੇ) ਹੇਠ ਵਿਆਖਿਆ ਕੀਤੀ ਹੈ) ਨਿਵਾਰਨ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕੰਮਕਾਜੀ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੇਗਾ।

ਇਹ ਕਾਲ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

3. ਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਸਿਸਟਮ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਿਆ ਗਿਆ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ।

h) ਰਾਜ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਦੂਜਾ ਵਾਧਾ:

i. ਜਦੋਂ ਬਿਨੈਕਾਰ IV (f) (ਸ਼੍ਰੇਣੀ 1) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਹਿਲੇ ਵਾਧੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਸਿਸਟਮ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਸਵੈਚਾਲਤ ਕਾਲ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ।

1. ਇਸ ਨੂੰ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਕੱਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਇਸ ਨੂੰ ਐਚ.ਓ.ਡੀ. ਦੁਆਰਾ ਪਿਛਲੇ ਵਾਧੇ ਵਿਚ ਨਿਵਾਰਿਆ ਗਿਆ ਸੀ।

2. ਇਸਨੂੰ ਕੈਬਨਿਟ ਮੰਤਰੀ ਨੂੰ ਭੇਜਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸਕੱਤਰ ਦੁਆਰਾ ਪਿਛਲੇ ਵਾਧੇ ਵਿਚ ਇਸਦਾ ਹੱਲ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਸੀ।

ii. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਕੱਤਰ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਖੁੱਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 15 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਬਣਦੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬੰਦ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ। ਇਹ ਫੈਸਲਾ ਅੰਤਮ ਹੋਵੇਗਾ।

2. ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਕੱਤਰ, ਉਸਦੇ ਨਿਰਣੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਵੈਇੱਛਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਕੈਬਨਿਟ ਮੰਤਰੀ ਕੋਲ ਵਧਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੇ ਉਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸਦੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ।

iii. ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੈਬਨਿਟ ਮੰਤਰੀ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਇਸ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ।

ਕੈਬਨਿਟ ਮੰਤਰੀ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅੰਤਮ ਹੋਵੇਗਾ।

iv. ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ,

1. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਉਕਤ ਇੰਟਰਫੇਸ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲਈ ਗਈ ਸੀ।

2. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸਵੈਚਲਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ IV (ਕੇ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਤੋਂ ਇੱਕ ਕਾਲ ਆਵੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਲ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਆਈ) ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਦੂਜਾ ਵਾਧਾ:

i. ਜਦੋਂ ਬਿਨੈਕਾਰ IV (g) (ਸ਼੍ਰੇਣੀ 2) ਦੇ ਤਹਿਤ ਪਹਿਲੇ ਵਾਧੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਸ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਸਵੈਚਲਿਤ ਕਾਲ 'ਤੇ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਦਾ ਹੈ, ਸਿਸਟਮ ਇਸ ਨੂੰ ਡਿਪਟੀ ਕਮਿਸ਼ਨਰ (ਡੀ.ਸੀ.) ਨੂੰ ਭੇਜਦਾ ਹੈ।

ii. ਡੀ.ਸੀ. ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਦੀ ਮਿਤੀ ਦੇ 7 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 'ਤੇ ਉਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

1. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਵਾਰਣ ਕਰੋ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਬੰਦ ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਓ।

2. ਡੀ.ਸੀ. ਉਸਦੇ ਨਿਰਣੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਸਵੈਇੱਛਤ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਸ ਨੂੰ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਕਮੇਟੀ (ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਸੀ.) ਕੋਲ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜੇ ਉਹ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਸਦੇ ਪੱਧਰ ਤੇ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ।

ਏ.ਸੀ. (ਜੀ.ਆਰ) ਇਸ ਉਦੇਸ਼ ਲਈ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਸੀ. ਦੀ ਮੀਟਿੰਗ ਦੀ ਮਿਤੀ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ।

iii. ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਸੀ. ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਡੀ.ਸੀ. ਤੋਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 60 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਸੀ. ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਅੰਤਮ ਹੋਵੇਗਾ।

iv. ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ:

1. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਉਕਤ ਇੰਟਰਫੇਸ ਰਾਹੀਂ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਲਈ ਗਈ ਸੀ।

2. ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਨਿਵਾਰਣ ਦੀ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 2 ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇੱਕ ਸਵੈਚਲਿਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ IV (ਕੇ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਤੋਂ ਇੱਕ ਕਾਲ ਆਵੇਗੀ।

ਇਹ ਕਾਲ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਪੁੱਛੇਗੀ ਕਿ ਕੀ ਉਹ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਗਏ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।

ਜੇ) ਉਨ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਹੱਲ / ਜਾਂਚ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਸੰਬੰਧਤ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਨਿਰਣੇ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ, ਅਥਾਰਟੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਨਾਲੋਂ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਮਤੇ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਵਜੋਂ ਨਿਸ਼ਾਨਦੇਹੀ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਜਵਾਬ ਦੇਵੇਗੀ। ਇਸ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਕਾਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

k) ਬਿਨੈਕਾਰ ਤੋਂ ਫੀਡਬੈਕ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ:

i. ਸਵੈਚਾਲਤ ਕਾਲ ਸਿਸਟਮ:

ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਇੱਕ ਸਵੈਚਾਲਤ ਕਾਲ ਸਿਸਟਮ ਲਗਾਉਣਗੇ। ਹਰ ਵਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਜੋਂ ਚਿੰਨ੍ਹਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਤੇ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਮਤੇ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਂਦੀ ਹੈ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ IV (j) ਦੇ ਅਧੀਨ), ਇਹ ਸਵੈਚਾਲਤ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਿਵੇਸ਼ ਦੇ 48 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਇੱਕ ਕਾਲ ਕਰੇਗੀ।

ਇਸ ਕਾਲ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੇ ਫੀਡਬੈਕ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਗੁਣਵਤਾ, ਪਰ ਇਸ ਤੱਕ ਸੀਮਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਈ ਸੁਝਾਅ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ।

ਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਉਸਦੇ ਪ੍ਰਤੀਕਰਮ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਤੋਂ ਅਸੰਤੁਸ਼ਟ ਵਜੋਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਸਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਉਣ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਜੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਧੇ ਹੋਏ ਵਜੋਂ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਏਗਾ ਅਤੇ ਉੱਪਰ ਦੱਸੇ ਵਰਕਫਲੋ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਅੱਗੇ ਭੇਜ ਦੇਵੇਗਾ।

ii. ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ:

ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜਮ੍ਹਾਂ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਨਗੀਆਂ।

ਫੀਡਬੈਕ ਲਈ, ਇਸ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਆਪਰੇਟਰ ਪਿਛਲੇ ਅਤੇ ਮੌਜੂਦਾ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੇ ਨਮੂਨੇ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨਗੇ ਜੋ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦੇ ਅਧੀਨ ਨਿਵਾਰਣ ਅਤੇ ਇਸਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੋਂ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਨੂੰ ਸਮਝਣਗੇ।

5. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਨ ਲਈ ਜਨਰਲ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਵੀ

ਏ) ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ 4 (ਏ) ਹੇਠ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਲਈ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਚਾਰ ਤਰੀਕਿਆਂ ਤੋਂ ਅੱਡ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਭੇਜੀ ਗਈ ਹੈ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਦਾ ਨਾਮ, ਪਤਾ ਅਤੇ ਫੋਨ ਨੰਬਰ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਨੂੰ ਉਸੇ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਢੁੱਕਵੇਂ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨਾਲ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਭੇਜਣ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਉਸੇ ਚੈਨਲ ਰਾਹੀਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੀ) ਜਦੋਂ ਵੀ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਵਜੋਂ ਨਿਸ਼ਾਨਬੱਧ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਲਏ ਗਏ ਫੈਸਲੇ ਦੀ ਇੱਕ ਵਾਜਬ ਵਿਆਖਿਆ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਸੀ) ਜੇ ਕਾਰਜ-ਪ੍ਰਵਾਹ ਵਿਚ ਕੋਈ ਅਧਿਕਾਰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਅਵਧੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਦਰਸਾਏ ਗਏ ਪੜਾਅ ਵਿਚ ਅਗਲੇ ਅਥਾਰਟੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਧਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਏਗੀ।

ਡੀ) ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਮੌਜੂਦਾ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੜਾਅ ਤੇ ਐਸ.ਐਮ.ਐਸ ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਏਗਾ।

ਈ) ਡੀ.ਸੀ ਦਫਤਰ, ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ, ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ, ਸੀ.ਐਸ ਦਫਤਰ ਅਤੇ ਸੀ.ਐਮ.ਓ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਡੈਸ਼ਬੋਰਡ ਦੁਆਰਾ ਅਸਲ ਸਮੇਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ।

ਐਫ) ਵਰਕਫਲੋ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਅਥਾਰਟੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦਰਸਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਉਸਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦਖਲ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।

ਜੀ) ਡੈਸ਼ਬੋਰਡ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਵਿਭਾਗ / ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ / ਵਿਸ਼ੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਈਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਲਈ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਇਸ ਨੂੰ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਜਕੁਸ਼ਲਤਾ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਲਿਆਉਣ ਦੇ ਮੱਦੇਨਜ਼ਰ ਸਬੂਤ ਅਧਾਰਤ ਨੀਤੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਫੈਸਲਿਆਂ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਐਚ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਜੋ ਇਸ ਸਮੇਂ ਕੇਂਦਰ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵੈਬ ਪੋਰਟਲਾਂ ਤੋਂ ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਨੂੰ ਭੇਜੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਨੂੰ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਪੋਰਟਲ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਆਈ) ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਵਾਹ ਵਿਚ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਹਰੇਕ ਪੱਧਰ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਸਮਾਂ-ਰੇਖਾ ਮੁੱਖ ਮੰਤਰੀ ਪੰਜਾਬ ਦੀ ਮਨਜ਼ੂਰੀ ਨਾਲ ਵਿਭਾਗ ਦੁਆਰਾ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸੋਧ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜੇ) ਜੇ ਰਾਜ-ਪੱਧਰ ਦੁਆਰਾ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ-ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਲਗਾਇਆ ਗਿਆ ਹੈ।

i. ਇਹ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਕਾਰਜ ਕਾਰਜ ਦੇ ਵਧਣ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੇਗਾ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬਿਨੈਕਾਰ ਦੁਬਾਰਾ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਕੇ) ਜੇ ਕਿਸੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ-ਪੱਧਰ ਦੁਆਰਾ ਨਿਪਟਾਰੇ ਲਈ ਰਾਜ-ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਮਾਰਕ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਬਿਨੈ-ਪੱਧਰ ਦੇ ਮੁੜ ਖੋਲ੍ਹਣ ਅਤੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿਚ ਰਾਜ ਪੱਧਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵਰਕਫਲੋ ਦਾ ਪਾਲਣ ਕਰੇਗਾ।

ਐਲ) ਸਿਸਟਮ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਵਾਹ ਵਿਚ ਅਦਾਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਇੱਕੋ ਜਿਹੀ ਚਿੰਤਾ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਕਈ ਬਿਨੈਕਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇਗਾ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਆਪ ਹੀ ਇਕੱਠੇ ਜੁੜੀਆਂ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜੇ ਉਸਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੂਜਿਆਂ ਨਾਲ ਜੁੜੀ ਹੋਈ ਹੈ।

ਐਮ) ਸਿਸਟਮ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਵਾਹ ਵਿਚ ਅਦਾਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਿਅੰਗਾਤਮਕ ਜਾਂ ਅਯੋਗ ਮੰਨਣ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਵੇਗਾ ਜਿਸ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬੰਦ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ, ਅਤੇ ਬਿਨੈਕਾਰ ਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ। ਬਿਨੈਕਾਰ ਫਿਰ ਮੌਜੂਦਾ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਵਰਕਫਲੋ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਧਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਐਨ) ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਡਾਇਰੈਕਟੋਰੇਟ / ਸ਼ਾਖਾਵਾਂ ਹਨ, ਵਿਭਾਗ ਇਕ ਲੋੜੀਂਦਾ ਰਾਜ ਪੱਧਰੀ ਨੋਡਲ ਅਧਿਕਾਰੀ ਰੱਖਣ ਦੀ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਜ਼ਰੂਰਤ ਅਨੁਸਾਰ।

ਓ) ਜੇ ਕੋਈ ਵਿਭਾਗ ਮੌਜੂਦਾ ਪਰਿਭਾਸ਼ਤ ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਵਾਹ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਅਤਿਰਿਕਤ ਪੱਧਰ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਣਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਿਭਾਗ ਨੂੰ ਮੁੱਖ ਮੰਤਰੀ, ਪੰਜਾਬ ਤੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਲਿਖਤੀ ਬੇਨਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੇ ਪੇਸ਼ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਅਤੇ ਵਧਾਉਣ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਇਸ ਸਮੇਂ ਨਿਰਧਾਰਤ ਵਰਕਫਲੋ ਤੇ ਚੱਲਦੀ ਹੈ।

ਪੀ) ਜੇ ਕੋਈ ਵਿਭਾਗ ਕਾਰਜਕਰਤਾ ਵਿਚ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਕਿਸੇ ਅਭਿਨੇਤਾ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮਨ੍ਹਾ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਵਿਭਾਗ ਮੁੱਖ ਮੰਤਰੀ, ਪੰਜਾਬ ਤੋਂ ਪ੍ਰਵਾਨਗੀ ਨਾਲ ਇਸ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੀਉ) ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਵਿਚ ਸਥਾਪਤ ਕਮਿਸ਼ਨ ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਵਿਚ ਨਹੀਂ ਆਉਣਗੇ।

ਆਰ) ਪੰਜਾਬ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਧੀਨ ਰਾਜ ਦੀਆਂ ਯੂਨੀਵਰਸਿਟੀਆਂ ਅਤੇ ਬੋਰਡ ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਜੋਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ।

VI. ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਆਡਿਟ

ਇਸ ਨੀਤੀ ਤਹਿਤ ਨਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਿਵਾਰਣ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੇ ਅੰਦਰ ਪ੍ਰਣਾਲੀਗਤ ਕਮੀਆਂ ਅਤੇ ਸੁਧਾਰ ਦੇ ਖੇਤਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਨੂੰ ਇਨ੍ਹਾਂ ਕਮੀਆਂ ਅਤੇ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਦੇ ਉਦੇਸ਼ ਨਾਲ:

ਏ. ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦੇ ਸੁਤੰਤਰ ਆਡਿਟ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਤੀਜੀ ਧਿਰ ਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹਾ ਅਧਿਐਨ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ, ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਅਧੀਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਵਾਹਾਂ ਅਤੇ ਸੰਦਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਸਿਸਟਮ ਦੇ ਹਿੱਸੇਦਾਰਾਂ ਨਾਲ ਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਭਾਵ, ਕੁਸ਼ਲਤਾ, ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਪਾਰਦਰਸ਼ਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਸੁਤੰਤਰ ਸਰਵੇਖਣ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਬਿਹਤਰ ਜਨਤਕ ਸੇਵਾ ਸਪੁਰਦਗੀ ਲਈ ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਸੁਧਾਰ ਦੀ ਸਿਫਾਰਸ਼ ਕਰੇ।

VII. ਡੈਸਬੋਰਡ ਅਤੇ ਡਾਟਾ ਦਾ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਜਿਹੜਾ ਕਿ ਅੱਗੇ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਇੱਕਠਾ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ।

ਕਾਰਜ ਪ੍ਰਵਾਹ ਦੇ ਸਾਰੇ ਅਦਾਕਾਰਾਂ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ ਸਬੰਧਤ ਡੀ.ਸੀ. ਦਫ਼ਤਰ, ਸਬੰਧਤ ਵਿਭਾਗ, ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ., ਸੀ.ਐਸ. ਦਫ਼ਤਰ ਅਤੇ ਸੀ.ਐਮ.ਓ ਦੁਆਰਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਅਸਲ ਸਮੇਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਡੈਸਬੋਰਡ ਬਣਾਇਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਇਸਦੇ ਨਾਲ ਹੀ, ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਡੈਸਬੋਰਡ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਿਵਾਰਣ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇ ਸਾਰਥਕ ਅਤੇ ਵਿਆਪਕ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ। ਇਹ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਸਰਕਾਰੀ ਵਿਭਾਗਾਂ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਮਜ਼ਬੂਤ ਅਤੇ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਨੀਤੀਗਤ ਫੈਸਲਿਆਂ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਂ ਦੇ ਡਿਜ਼ਾਈਨ ਬਣਾਉਣ ਵਿਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਅਜਿਹੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵਿੱਚ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, (ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਅਤੇ ਰਾਜ ਪੱਧਰਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੇ ਹੋਰ ਪੱਧਰਾਂ ਨੂੰ ਜੋੜਨ ਲਈ)।

ਡਾਟਾ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਇਸਤੇਮਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਜਿਹੜੀ ਕਿ ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਪ੍ਰਾਈਵੇਸੀ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੈ। ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ ਲਈ ਦੁਬਾਰਾ ਸ਼ਨਾਖਤ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਇਹ ਜਨਤਕ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਕਿਸੇ ਖੁੱਲੇ ਡਾਟਾ ਪਹਿਲ ਲਈ ਹੋਵੇਗੀ। ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਦੀ ਕਰਯਾਨਿਵਿਤਾ ਤੇ ਇੱਕ ਰਿਪੋਰਟ, ਨਿਵਾਰਣ ਦੇ ਹਰ ਪੱਧਰ ਤੇ ਕਰਯਾਨਿਵਿਤਾ ਅਤੇ ਭੁਗੋਲਿਕ ਸਥਿਤੀ ਜਨਤਾ ਨਾਲ ਡੀ ਜੀ ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ ਜੀ ਵੈਬ ਸਾਇਟ ਤੇ ਹਰ ਮਹੀਨੇ ਸਾਂਝੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਏ. ਡੈਸਬੋਰਡ ਡਾਟਾ ਦੇਖਣ ਲਈ ਪਹੁੰਚ ਲਈ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਾਵੇਗਾ ਵੱਲੋਂ:-

1. ਵਿਭਾਗ
2. ਭੁਗੋਲਿਕ ਡਾਟਾ (ਯਾਨਿ ਕਿ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ, ਬਲਾਕ, ਮਿਉਨਿਸਪੈਲਟੀ)
3. ਡੈਮੋਗ੍ਰਾਫਿਕਲ ਡਾਟਾ (ਯਾਨਿ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਤਾ ਦੀ ਉਪਰ ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ)
4. ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਅਧੀਨ
5. ਪ੍ਰਾਰਥੀ ਦਾ ਲਿੰਗ
6. ਪ੍ਰਾਕੀ (ਜਿਵੇਂ ਲਾਗੂ ਹੈ) ਦੀ ਮਾਜਿਕ ਆਰਥਿਕ ਪਿਛੋਕੜ
7. ਵਰਕਫਲੋ ਦੇ ਐਕਟਰ
8. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪੈਂਡਿੰਗ ਰਹਿਣਾ
9. ਨਾਗਰਿਕਾਂ ਵਿੱਚਕਾਰ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ
10. ਹੋਰ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਐਕਸੈਸ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹੀ ਨਿਯਮ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਦੁਆਰਾ ਵੈਬ ਪੋਰਟਲ /ਮੋਬਾਈਲ ਐਪਲੀਕੇਸ਼ਨ ਬਣਾਉਣ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਭਾਸ਼ਿਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣਗੇ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੋਧਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।

ਬੀ. ਡੈਸਬੋਰਡ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਇਸ ਨਜ਼ਰੀਏ ਨੂੰ ਨਕਸ਼ਿਆਂ/ਪਾਈ ਚਾਰਟਸ/ਹੋਰ ਵਿਜ਼ੁਅਲ ਫਾਰਮੈਟਾਂ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸ਼ਨੀ ਪ੍ਰਤਿਨਿਧਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸੰਬੰਧ ਲਈ ਇਹ ਡੇਟਾ ਵੇਖਣ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦੇਵੇਗਾ।

ਸੀ. ਏ.ਸੀ. (ਜੀ.ਆਰ) ਡੀ.ਸੀ. ਦੀ ਮਹੀਨਾਵਾਰ ਸਮੀਖਿਆ ਬੈਠਕ ਦੇ ਏਜੰਡੇ ਵਿਚ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਡਾਟਾ ਤੇ ਇਕ ਸਮੀਖਿਆ ਰਿਪੋਰਟ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੇਗੀ।

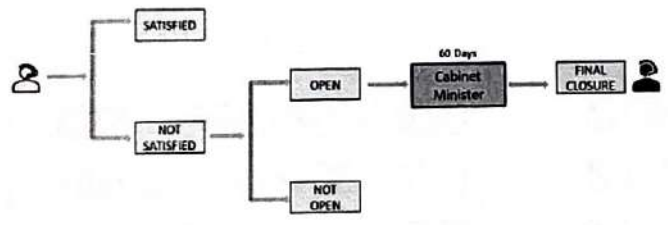
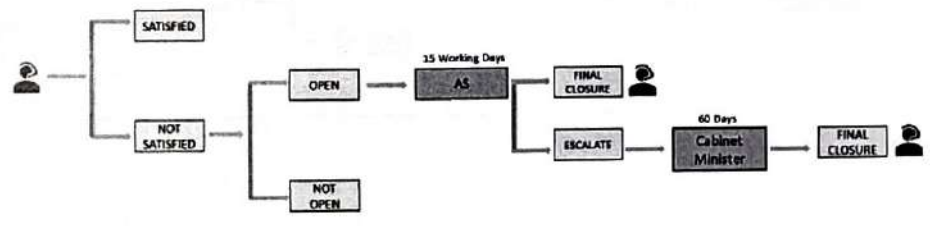
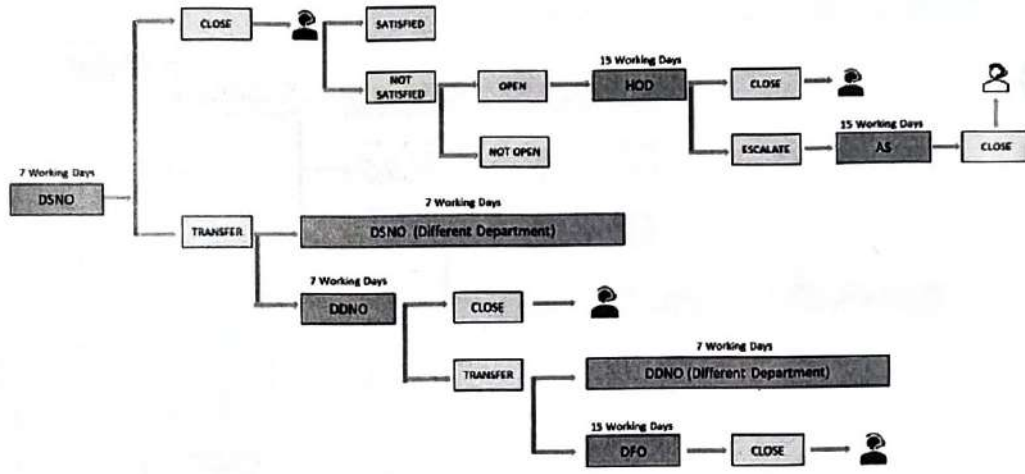
ਡੀ. ਡੀ.ਸੀ. ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਦੇ ਅੰਕੜਿਆਂ ਦੀ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਪੱਧਰੀ ਮਾਸਿਕ ਸਮੀਖਿਆ ਰਿਪੋਰਟਾਂ ਨੂੰ ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਸੀ. ਨੂੰ ਹਰੇਕ ਮੀਟਿੰਗ ਵਿੱਚ ਸਮੀਖਿਆ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਲਈ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ।
ਈ. ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ. ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨ ਲਈ ਪੀ.ਜੀ.ਆਰ.ਐਸ. ਤੇ ਅਧਾਰਤ ਸਾਰੇ ਵਿਭਾਗਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਕੀ ਸਕੱਤਰਾਂ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨਗੇ।
ਇਹ ਮੁਲਾਕਾਤ ਹਰ ਤਿਮਾਹੀ ਵਿਚ ਇਕ ਵਾਰ ਹੋਵੇਗੀ।

ਐਫ. ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਮੁੱਖ ਸਕੱਤਰ ਨਾਲ ਮੁਲਾਕਾਤ ਕਰਨਗੇ ਤਾਂ ਕਿ ਉਹ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣਗੇ।
ਇਹ ਬੈਠਕ ਹਰ ਛੇ ਮਹੀਨਿਆਂ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਵਾਰ ਤਹਿ ਕੀਤੀ ਜਾਏਗੀ।

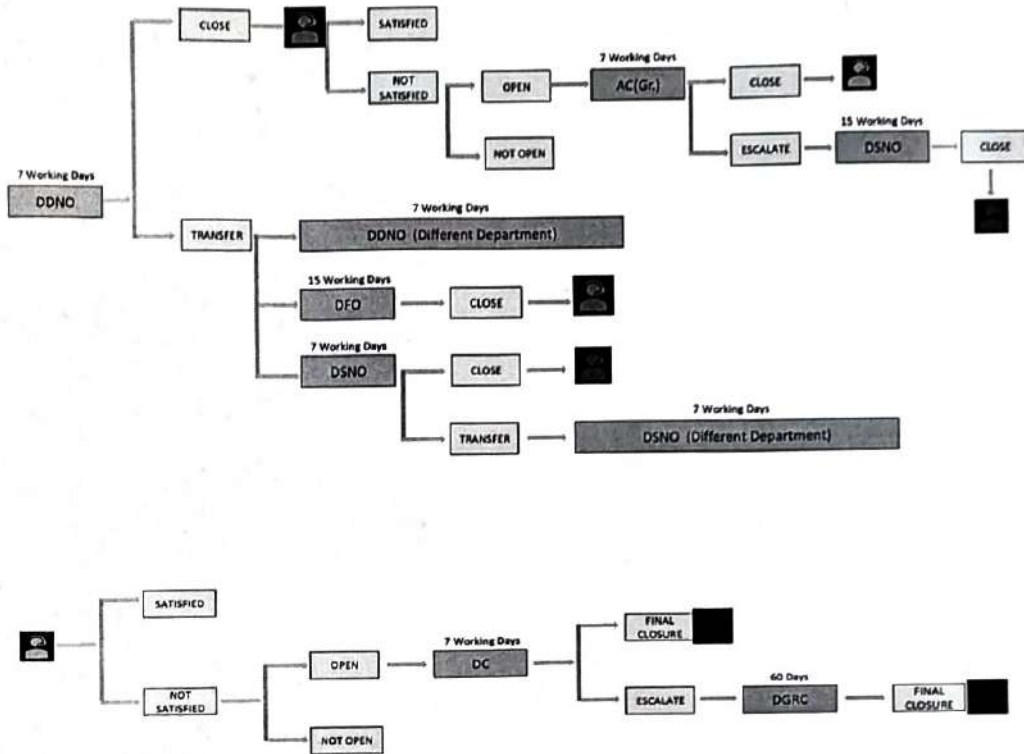
ਜੀ. ਡੀ.ਜੀ.ਆਰ ਅਤੇ ਪੀ.ਜੀ. ਹਰ ਸਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੇ ਨਿਬੇੜੇ ਲਈ ਵਿਭਾਗਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਿਆਂ ਦੀ ਕਾਰਗੁਜ਼ਾਰੀ ਬਾਰੇ ਮੁੱਖ ਮੰਤਰੀ ਨੂੰ ਜਾਣੂ ਕਰਵਾਉਣਗੇ।

I. ANNEXURE

CATEGORY 1: STATE-LEVEL REDRESSAL



CATEGORY 2: DISTRICT-LEVEL REDRESSAL



AC(Gr.)	Assistant Commissioner (Grievances)
AS	Administrative Secretary
DC	Deputy Commissioner
DDNO	Department District Nodal Officer

HOD	Head of the Department
DFO	Department Field Officer
DGRC	District Grievance Redressal Committee
DSNO	Department State Nodal Officer

- State-level Redressal: May lead to escalation 1
- State-level Redressal: May lead to escalation 2
- District-level Redressal: May lead to escalation 1
- District-level Redressal: May lead to escalation 2
- Final Closure of Grievance

ਵਿਨੀ ਮਹਾਜਨ
 ਵਧੀਕ ਮੁੱਖ ਸਕੱਤਰ
 ਪ੍ਰਸ਼ਾਸਨਿਕ ਸੁਧਾਰ ਅਤੇ ਲੋਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਵਿਭਾਗ