1. कॉर्पोरेट कार्यालय के संबंधित अधिकारी को अग्रेषित शिकायत/शिकायत प्राप्त होने के पांच कार्य दिवसों के भीतर सुधारात्मक कार्रवाई करनी होगी और मामले की स्थिति/समापन को अद्यतन करना होगा।

2. यदि सीओ का संबंधित अधिकारी 5 कार्य दिवसों के भीतर उस पर कार्रवाई नहीं करता है, तो इसे संबंधित एचओडी (ईडी/बीडी, एसपी और सी) के मेल बॉक्स पर भेज दिया जाएगा।

3. यदि, 5 कार्य दिवसों में एचओडी द्वारा उक्त शिकायत का समाधान नहीं किया जाता है, तो मामले का समाधान नहीं होने तक सिस्टम द्वारा उसे बार-बार एक ऑटो रिमाइंडर भेजा जाएगा।

(नोट: सभी शिकायतों का अंतिम समाधान 15 कार्य दिवसों (सभी स्तरों/चरणों सहित) की कुल अवधि के भीतर किया जाना है। यदि किसी भी स्तर/चरण पर लंबी अवधि की आवश्यकता है, तो शिकायतकर्ता को 5 दिनों के भीतर अंतरिम उत्तर के माध्यम से सूचित किया जाना है। शिकायत के अंतिम निवारण के लिए देरी के कारण और आवश्यक अतिरिक्त समय को इंगित करने वाले कार्य दिवस। यदि शिकायत के पंजीकरण के 39 दिनों के भीतर पांच कामकाजी 625986/2023/सी एंड ओ - सीओ के भीतर अंतरिम उत्तर अपलोड किया जाता है, तो इसे आगे नहीं बढ़ाया जाएगा। अगले पांच कार्य दिवसों के लिए उच्च स्तर। यदि अंतरिम उत्तर हर पांच कार्य दिवसों पर अपडेट किया जाता है, लेकिन मामला 15 दिनों के भीतर बंद नहीं होता है, तो सोलहवें दिन एक प्रति के साथ अगले उच्च स्तर ईडी (बीडी),एसपी एवं सी तक पहुंच जाएगा।

कॉन/एसीडी/पीजीआरएस/78 **दिनांक. 23.08.2023**

विषय:-कॉनकॉर की वेबसाइट पर ऑनलाइन "लोक शिकायत निवारण प्रणाली" सुविधा।

निम्नलिखित उद्देश्यों को प्राप्त करने के लिए कॉनकॉर द्वारा एक ऑनलाइन "सार्वजनिक शिकायत निवारण प्रणाली" (पीजीआरएस) विकसित की गई है:

1. शिकायत दर्ज करने और निगरानी के लिए कॉनकॉर की वेबसाइट पर ऑनलाइन सुविधा प्रदान करना

2. शिकायत का संमाधान कम समय में करना

3. पारदर्शिता बढ़ाना

4. शिकायत दर्ज करने और निगरानी के लिए चौबीसों घंटे पहुंच प्रदान करना

पीजीआरएस के तहत शिकायत को हल करने का लक्ष्य समय ग्राहक द्वारा शिकायत दर्ज कराने के 15 कार्य दिवस* है।

(*नोट: सोमवार से शुक्रवार को कार्य दिवस माना जाएगा)

इस संबंध में, सक्षम प्राधिकारी (इस मामले में सीएमडी) ने सार्वजनिक शिकायत के समाधान के लिए संबंधित टर्मिनल/क्षेत्रों/सीओ द्वारा पालन किए जाने वाले निम्नलिखित चरणबद्ध दिशानिर्देशों को मंजूरी दे दी है:

चरण-1:

शिकायत दर्ज करना: ग्राहक अपनी शिकायत दो तरीकों से दर्ज कर सकता है:

(1) ऑनलाइन शिकायत दर्ज करना - कॉनकॉर की वेबसाइट (www.concorindia.com) के माध्यम से सार्वजनिक शिकायत। ग्राहक की शिकायत दर्ज करने के बाद, एक अद्वितीय पंजीकरण संख्या उत्पन्न की जाएगी और शिकायतकर्ता द्वारा भरी गई जानकारी के आधार पर एक ऑटो मेल संबंधित क्षेत्र/टर्मिनल/अधिकारी को मानक प्रारूप में शिकायतकर्ता को ऑटो पावती/सूचना के साथ भेजा जाएगा।

(2) मैन्युअल शिकायत दर्ज करना -

लिखित पत्र या ईमेल के रूप में प्राप्त मैन्युअल शिकायत के मामले में, उसकी स्कैन की गई कॉपी संपर्क क्षेत्र/टर्मिनल/सीओ के नामित अधिकारी द्वारा पोर्टल पर अपलोड की जाएगी। यदि शिकायतकर्ता नामांकित टर्मिनल/क्षेत्र के अलावा किसी अन्य टर्मिनल पर पहुंचता है तो संपर्क किया गया टर्मिनल पोर्टल पर शिकायत को आगे अपलोड करने के लिए शिकायत को क्षेत्र/टर्मिनल के संबंधित नामित अधिकारी को भेज देगा। ग्राहक की शिकायत दर्ज करने के बाद, एक अद्वितीय पंजीकरण संख्या उत्पन्न की जाएगी और शिकायतकर्ता द्वारा दर्ज की

गई शिकायत के आधार पर एक ऑटो मेल संबंधित क्षेत्र/टर्मिनल/अधिकारी को मानक में शिकायतकर्ता को ऑटो पावती/सूचना के साथ भेजा जाएगा। प्रारूप। यदि शिकायतकर्ता की मेल-आईडी उपलब्ध नहीं है, तो पार्टी से फोन के माध्यम से संपर्क किया जाएगा और सूचित किया जाएगा और/या उसे एक पत्र भेजा जाएगा जिसमें अद्वितीय पंजीकरण संख्या की जानकारी दी जाएगी और आगे के अपडेट के लिए कॉनकॉर की वेबसाइट पर लॉग इन करने का अनुरोध किया जाएगा। .

चरण-2:

स्थिति का अद्यतनीकरण:

एक बार शिकायत सफलतापूर्वक दर्ज हो जाने पर इसे स्वचालित रूप से संबंधित क्षेत्र/टर्मिनल/सीओ को सौंप दिया जाएगा जहां कॉनकॉर का नामित अधिकारी इस मुद्दे को देखेगा, आवश्यक कार्रवाई करेगा और पीजीआरएस पर तदनुसार स्थिति को अपडेट करेगा। शिकायतकर्ता द्वारा देखा गया।

कॉनकॉर के नामित अधिकारी द्वारा उसे सौंपी जाने वाली शिकायत के लिए निम्नलिखित विवरण दर्ज किए जाएंगे:

(ए) स्थिति, (बी) आंतरिक नोटिंग (वैकल्पिक), (सी) सहायक दस्तावेज़ अपलोड करें (वैकल्पिक), (डी) की गई कार्रवाई और (ई) अनुरोध को बंद करना। स्थिति अद्यतन के लिए नामांकित व्यक्ति को सहायता के रूप में

कुछ पूर्वनिर्धारित स्थिति निम्नानुसार दी गई है:

1) वांछित सूचना भेज दी गई है।

2) हमारे स्तर पर जांच चल रही है।

3) संबंधित कार्यालय को अग्रेषित किया गया।

4) शिकायतकर्ता से स्पष्टीकरण/विवरण मांगा गया।

5) मामला सुलझा लिया गया है.

6) शिकायतकर्ता को अंतरिम उत्तर।

शिकायतकर्ता अपने द्वारा दर्ज की गई शिकायत पर निम्नलिखित स्थिति देख और प्रिंट कर सकेगा: (ए) शिकायत पंजीकरण संख्या, (बी) नाम, (सी) तिथि, (डी) संबंधित टर्मिनल/क्षेत्र का नाम, (ई) अधिकारी का नाम, (एफ) अधिकारी पदनाम, (जी) संपर्क पता, (एच) संपर्क नंबर, (i) अधिकारी की ईमेल-आईडी, (जे) शिकायत विवरण और (एच) वर्तमान स्थिति।

<u>ग्राहक द्वारा दी जाने वाली जानकारी</u>**:**

शिकायत दर्ज कराते समय ग्राहक को निम्नलिखित जानकारी भरनी होगी:

(ए) *शिकायत निम्नलिखित से संबंधित है: कॉर्पोरेट/क्षेत्र/स्थान

(बी) *शिकायतकर्ता का नाम:

(सी) शिकायत श्रेणी: व्यक्ति/संगठन

(डी) *पासवर्ड:

(ई) *पासवर्ड की पुष्टि करें:

(एफ) पासवर्ड सुराग:

(जी) शिकायत की श्रेणी: मानव संसाधन/वित्त/तकनीकी/संचालन/वाणिज्यिक/प्रशासन/सिविल/अन्य

(ज) *पता:

(i) *फ़ोन नंबर:

(जे) *मोबाइल नंबर:

(के) *ईमेल आईडी:

(एल) * शिकायत विवरण:

एम) * क्या ग्राहक ने पहले भी इसी विषय पर शिकायत दर्ज कराई है (पिछले संदर्भ के लिए):

(एन) सहायक दस्तावेज़ अपलोड करें:

(नोट: * फ़ील्ड के साथ प्रविष्टियाँ अनिवार्य हैं)

चरण 3:

स्पष्टीकरण/अनुस्मारक:

ग्राहक अपनी पिछली शिकायत पर अनुस्मारक/स्पष्टीकरण दर्ज करा सकता है। निम्नलिखित जानकारी शिकायतकर्ता द्वारा अनुस्मारक/स्पष्टीकरण के लिए भरी जाएगी:

(ए) पंजीकरण संख्या.

(बी) अनुवर्ती कार्रवाई का प्रकार: अनुस्मारक/स्पष्टीकरण

(सी) विवरण

शिकायतकर्ता द्वारा अनुस्मारक/स्पष्टीकरण दर्ज कराने के तुरंत बाद सिस्टम द्वारा सभी संबंधित अधिकारियों को मेल के माध्यम से स्वत: सूचना भेज दी जाएगी। कॉनकॉर के नामित अधिकारी/नोडल अधिकारी इस पर अनुस्मारक/स्पष्टीकरण और अद्यतन स्थिति देख सकते हैं (जैसा कि ऊपर चरण-2 में है)। अद्यतन स्पष्टीकरण शिकायतकर्ता को शिकायत के साथ दिखाई देगा।

चरण 4:

अनुरोध को बंद करना: जब भी क्षेत्र/टर्मिनल/सीओ स्तर पर नामित अधिकारी द्वारा मामले का समाधान किया जाता है, तो मामले को बंद करने के संबंध में शिकायतकर्ता को की गई कार्रवाई/समस्या को हल करने के लिए की गई कार्रवाई के विवरण के साथ एक सूचना भेजी जाएगी। इस संबंध में, नामित अधिकारी अनुरोध बंद करने के समय मामले की अंतिम स्थिति स्पष्ट रूप से बताएगा।

चरण – 5:

रिपोर्ट/प्रश्नों का निर्माण: शिकायत की निगरानी के लिए निम्नलिखित रिपोर्ट उपलब्ध हैं:

(ए) एक निर्दिष्ट अवधि के भीतर शिकायत प्राप्त हुई

(बी) किसी विशेष तिथि पर लंबित शिकायत

(सी) शिकायतें एक निर्दिष्ट अवधि के भीतर बंद कर दी गईं

(डी) ग्राहकों की प्रतिक्रिया।

ग्राहकों की प्रतिक्रिया निम्नलिखित पूर्वनिर्धारित स्थिति पर आधारित होगी:

1. क्या आपको त्वरित प्रतिक्रिया मिली (हां/नहीं):

2. क्या पीजीआरएस प्रणाली आपकी शिकायत को हल करने में सहायक है (हां/नहीं):

3. परिवाद/शिकायतों के निपटान की प्रक्रिया (उत्कृष्ट/बहुत अच्छा/अच्छा/औसत):

4. आपका सुझाव:

5. कॉनकॉर के साथ आपका समग्र अनुभव (बहुत संतुष्ट/संतुष्ट/अच्छा/औसत/अच्छा नहीं):

माह के दौरान प्राप्त सभी शिकायतों पर की गई कार्रवाई/स्थिति के साथ एक मासिक रिपोर्ट संकलित की जाएगी और जानकारी के लिए निदेशकों/सीएमडी को प्रस्तुत की जाएगी।

ऑटो मेल के लिए प्रारूप:

(ए) शिकायतकर्ता को स्वत: पावती के लिए प्रारूप:

प्रिय महोदय/महोदया,

अपनी समस्या दर्ज कराने के लिए वेब आधारित कॉनकोर लोक शिकायत निवारण प्रणाली सुविधा तक पहुंचने के लिए धन्यवाद। आपकी शिकायत/शिकायत पंजीकरण संख्या: CON/PG/P/13/10102363 (अद्वितीय सिस्टम जनित पंजीकरण संख्या) के माध्यम से सफलतापूर्वक पंजीकृत कर ली गई है। कृपया इस विषय पर भविष्य में होने वाले सभी पत्राचार में इसे उद्धृत करें। हमारा गंभीर प्रयास है कि हम आपके द्वारा दर्ज कराए गए मुद्दे पर गौर करें और समस्या के तुरंत और प्रभावी ढंग से समाधान के लिए की गई कार्रवाई के बारे में आपको बताते रहें। संबंधित अधिकारी आपकी समस्या का समाधान करेगा और 5 कार्य दिवसों के भीतर आपसे संपर्क करेगा।

धन्यवाद एवं सादर

कंटेनर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड

(बी) नामांकित कॉनकोर अधिकारी को सूचना देने के लिए प्रारूप: पंजीकरण संख्या CON/PG/P/13/10102363 (यूनिक सिस्टम जनरेटेड पंजीकरण संख्या) के खिलाफ दर्ज शिकायत के संदर्भ में, कृपया समाधान के लिए अपने स्तर पर उचित आवश्यक कार्रवाई करें। समय-सीमा के अनुसार कॉनकॉर लोक शिकायत निवारण प्रणाली पर स्थिति जारी करें और अद्यतन करें।

कॉनकॉर लोक शिकायत निवारण प्रणाली

(सी) शिकायतकर्ता को अनुरोध बंद करने की सूचना देने का प्रारूप।

प्रिय महोदय/महोदया,

आपके द्वारा पंजीकरण संख्या के माध्यम से दर्ज कराया गया मामला/मुद्दा। CON/PG/P/13/10102363 का समाधान कर दिया गया है और की गई कार्रवाई/मामले की अंतिम स्थिति ..... है यदि आपके पास इस संबंध में कोई और टिप्पणी/सुझाव है, तो कृपया महसूस करें हमसे संपर्क करने के लिए स्वतंत्र। आपका इनपुट हमें अपनी व्यावसायिक अंतर्दृष्टि को बेहतर बनाने और आपको बेहतर सेवा प्रदान करने में मदद करेगा।

धन्यवाद एवं सादर

कंटेनर कॉर्पोरेशन ऑफ इंडिया लिमिटेड।

(डी) एस्केलेशन के लिए ऑटो मेल प्रारूप (स्थिति अद्यतन के लिए)

विषय: पीजीआरएस में मामले की स्थिति अपडेट नहीं की गई है

शिकायत क्रमांक के संदर्भ में। CON/PG/P/13/10102363 दिनांक ……., चूंकि मामले की स्थिति अभी तक PGRS पर अपलोड नहीं की गई है, इसलिए मामले को आगे की आवश्यक कार्रवाई के लिए आपके पास भेज दिया गया है।

कॉनकोर लोक शिकायत निवारण प्रणाली

(ई) एस्केलेशन के लिए ऑटो मेल प्रारूप (मामले को बंद करने के लिए)

विषय: मामला पीजीआरएस में बंद करने के लिए लंबित है

शिकायत क्रमांक के संदर्भ में। CON/PG/P/13/10102363 दिनांक _____, चूंकि मामले को बंद करने की सीमा समाप्त हो गई है, इसलिए मामले को आगे की आवश्यक कार्रवाई करने के लिए आपके पास भेज दिया गया है।

कॉनकॉर लोक शिकायत निवारण प्रणाली

ग्राहक की शिकायत/शिकायत को निम्नलिखित तरीके से आगे बढ़ाया/जारी किया जाएगा:

टर्मिनल स्तर पर:

1. टर्मिनल स्तर पर नामित अधिकारी को शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने के पांच कार्य दिवसों के भीतर सुधारात्मक कार्रवाई करनी होगी और मामले की स्थिति/समाप्ति को अद्यतन करना होगा।

2. यदि टर्मिनल स्तर पर नामित अधिकारी पांच कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक की शिकायत/शिकायत पर कार्रवाई नहीं करता है, तो इसे पांच कार्य दिवसों के भीतर समस्या का समाधान करने के लिए संबंधित क्षेत्र प्रमुख के मेल बॉक्स में स्वचालित रूप से भेज दिया जाएगा।

3. यदि, उक्त शिकायत का समाधान अगले 5 कार्य दिवसों के भीतर नहीं किया जाता है, तो यह स्वचालित रूप से सीओ (ईडी/बीडी, एसपी और सी) के नोडल अधिकारी के मेल बॉक्स पर भेज दी जाएगी।

एरिया स्तर पर:

1. एरिया स्तर पर नामित अधिकारी को शिकायतकर्ता द्वारा शिकायत दर्ज कराने के पांच कार्य दिवसों के भीतर सुधारात्मक कार्रवाई करनी होगी और मामले की स्थिति/समाप्ति को अद्यतन करना होगा।

2. यदि एरिया स्तर पर नामित अधिकारी पांच कार्य दिवसों के भीतर ग्राहक की शिकायत/शिकायत पर कार्रवाई नहीं करता है, तो इसे पांच कार्य दिवसों के भीतर समस्या का समाधान करने के लिए संबंधित क्षेत्र प्रमुख के मेल बॉक्स पर स्वचालित रूप से भेज दिया जाएगा।

3. यदि, उक्त शिकायत का समाधान अगले 5 कार्य दिवसों के भीतर नहीं किया जाता है, तो यह स्वचालित रूप से सीओ (ईडी/बीडी, एसपी और सी) के नोडल अधिकारी के मेल बॉक्स पर भेज दी जाएगी।