



Public Grievance Redressal & Complaints User Manual



INFORMATION KERALA MISSION

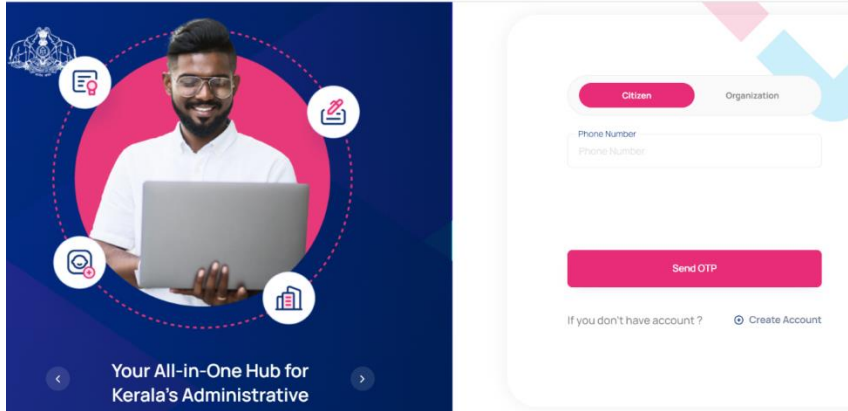
PUBLIC OFFICE COMPLEX MAIN BLOCK WEST END, OPP. MUSEUM PUBLIC OFFICE PO
THIRUVANANTHAPURAM, KERALA, 695 033 PHONE: +91-471-2773100, HELPDESK: +91-471-2773160

Contents

Citizen login ഉപയോഗിച്ച് പൊതുപരാതികളും ആവലാതികളും സമർപ്പിക്കുന്ന വിധം.....	2
മറ്റൊരാൾക്ക് വേണ്ടി പരാതി സമർപ്പിക്കുന്ന വിധം.....	8
Mass petition സമർപ്പിക്കുന്ന വിധം.....	9

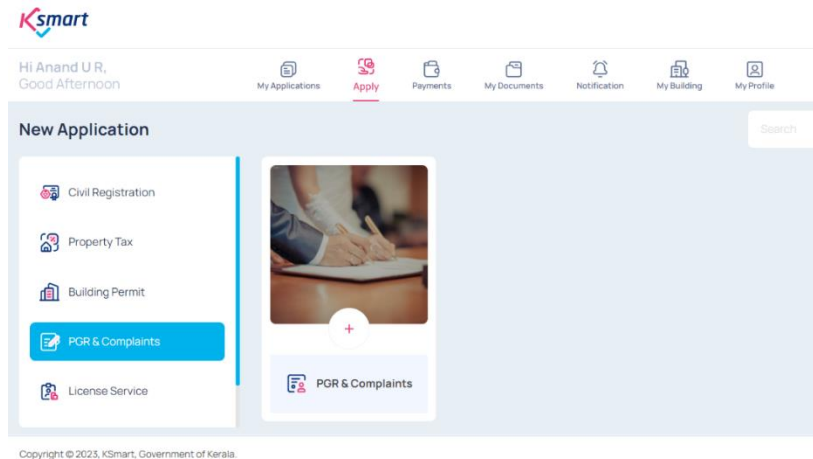
Citizen login ഉപയോഗിച്ച് പൊതുപരാതികളും ആവലാതികളും സമർപ്പിക്കുന്ന വിധം

Citizen login വിവരങ്ങൾ നൽകി K-Smart ആപ്ലിക്കേഷനിൽ പ്രവേശിക്കുക (ചിത്രം 1)



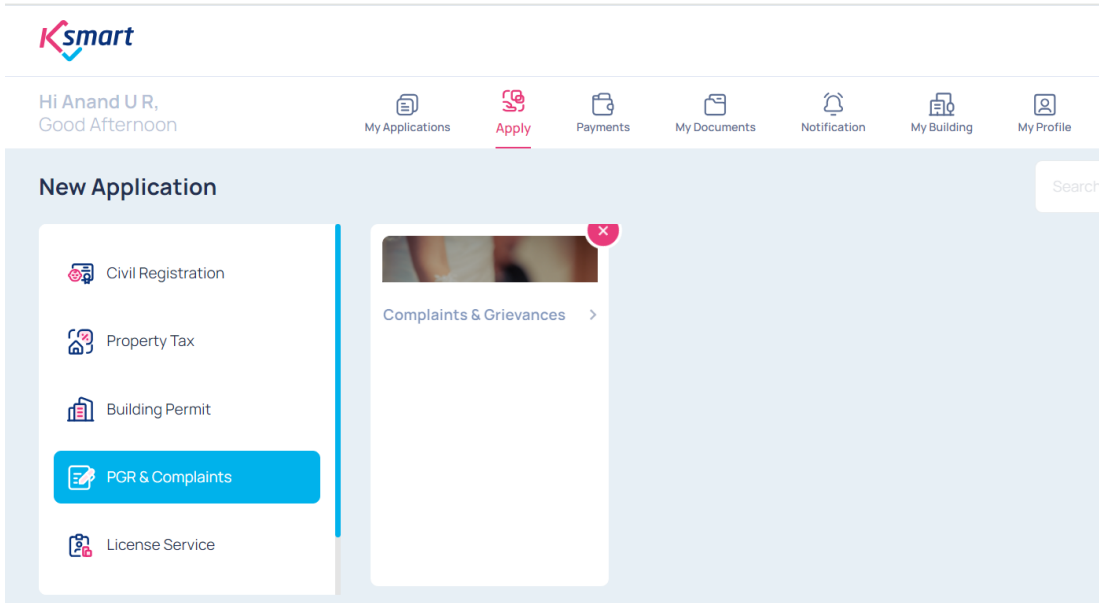
ചിത്രം 1

ഒരു പരാതി അല്ലെങ്കിൽ ഒരു ആവലാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി Home Screen ൽ മുകൾഭാഗത്ത് കാണുന്ന Apply എന്ന menu select ചെയ്ത ശേഷം ഇടതുവശത്തു കാണുന്ന **PGR & Complaints** എന്ന option തിരഞ്ഞെടുക്കുക. ശേഷം പേജിന്റെ മധ്യഭാഗത്ത് തിരഞ്ഞെടുത്ത വരുന്ന **PGR & Complaints** എന്ന കാർഡിലെ + button click ചെയ്യുക. (ചിത്രം 2)



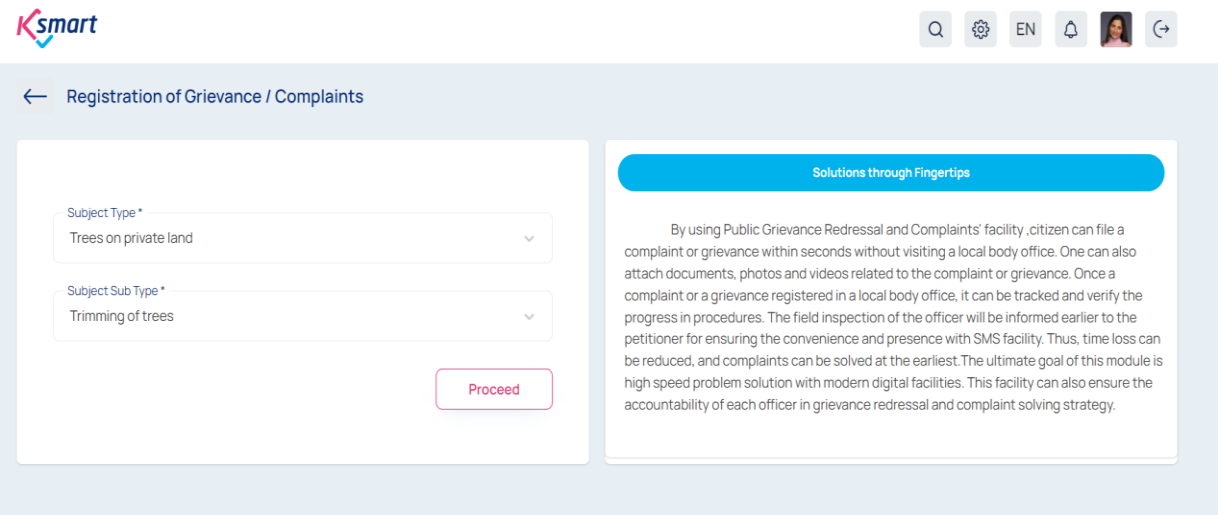
ചിത്രം 2

അപ്പോൾ കാർഡിനുള്ളിൽ ലിസ്റ്റ് ചെയ്യുന്ന **Complaints & Grievances** എന്ന Service Select ചെയ്യുക. (ചിത്രം 3)



ചിത്രം 3

തുടർന്ന് വരുന്ന Registration of Grievance/Complaints എന്ന പേജിൽ നിന്നും [Subject Type](#), [Subject Sub Type](#) എന്നിവ ആവശ്യാനുസരണം തിരഞ്ഞെടുക്കുക. ഉദാഹരണത്തിന് ഒരു സ്വകാര്യ വൃക്ഷത്തിന്റെ പുരയിടത്തിൽ നിൽക്കുന്ന മരത്തിന്റെ ചില്ലുകൾ വെട്ടിനിർത്തുന്നതിനുള്ള പരാതി നൽകുന്നതിനായി [Subject Type – Trees on Private Land](#) എന്നും [Subject Sub Type – Trimming of Trees](#) എന്നും തിരഞ്ഞെടുക്കുക. (ചിത്രം 4)



ചിത്രം 4

1. Complaint Information

അപേക്ഷ തയ്യാറാക്കുന്നതിന്റെ ആദ്യഘട്ടം Complaint Information ആണ്. ചിത്രം 5 ൽ കാണുന്നത് പ്രകാരം [Name of Respondent](#) എന്ന ഭാഗത്ത് എതിർക്കക്ഷിയുടെ പേരും [Address of Respondent](#) എന്ന ഭാഗത്ത് എതിർക്കക്ഷിയുടെ അഡ്രസ്സും നൽകിയ ശേഷം [Add button](#)

click ചെയ്യുക. അപ്പോൾ എതിർകക്ഷിയുടെ വിവരങ്ങൾ Save ആകുന്നതാണ്. ശേഷം **Matter of complaint** എന്ന ഭാഗത്ത് പരാതി സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ type ചെയ്യുക.

Grievance ആണ് സമർപ്പിക്കുന്നതെങ്കിൽ Respondent name ആവശ്യപ്പെടുന്നതല്ല

ചിത്രം 5

അതിന് താഴെ **Applying Self, Applying for other person, Mass/Joint Petition** എന്നിങ്ങനെ 3 ഓപ്ഷനുകൾ കാണാം.

- *Citizen login ചെയ്തിരിക്കുന്ന ആളിന്റെ പേരിലാണ് പരാതി നൽകേണ്ടതെങ്കിൽ **applying self** എന്ന option തെരഞ്ഞെടുക്കുക.*
- *മറ്റൊരാൾക്ക് വേണ്ടി പരാതി തയ്യാറാക്കി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് **applying for other person** എന്ന option തെരഞ്ഞെടുക്കുക. (കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് [ഇവിടെ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക](#))*
- *Mass petition നൽകുന്നതിനായി **Mass/joint petition** എന്ന option തെരഞ്ഞെടുക്കുക. (കൂടുതൽ വിവരങ്ങൾക്ക് [ഇവിടെ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക](#))*

Citizen login ചെയ്തിരിക്കുന്ന ആളിന്റെ പേരിലാണ് പരാതി നൽകേണ്ടതെങ്കിൽ **Applying Self** എന്ന option തെരഞ്ഞെടുത്ത ശേഷം **Proceed** ചെയ്യുക. (ചിത്രം 6)

Sl No	Name of Respondent	Address of Respondent	Actions
1	Vijayan	Vijaya Nivas, Kattayikkonam	⋮

Matter of Complaint *

എന്റെ അയൽവാസിയായ വിജയൻ എന്നയാളുടെ പുരയിടത്തിൽ നിൽക്കുന്ന റബ്ബർ മരത്തിന്റെ ചില്ലുകൾ എന്റെ കെട്ടിടത്തിന്റെ മുകളിലേക്ക് ചാഞ്ഞു നിന്ന് അപകട ഭീഷണി ഉണ്ടാക്കുന്നു. ഈ മരത്തിന്റെ ചില്ലുകൾ വെട്ടിനിർത്തുന്നതിന് വേണ്ട നടപടികൾ സ്വീകരിക്കണമെന്നാവശ്യപ്പെടുന്നു.

Applying Self Applying for other Person Mass/Joint Petition

Address for communication *

Chintha, Uliyazhathura, Thiruvananthapuram, Avukulam, Avukulam, Kerala, India

Proceed

ചിത്രം 6

2. Location Information

ചിത്രം 7 ൽ കാണുന്ന മാപ്പിൽ നിന്നും പരാതിക്ക് ആസ്പദമായ location തിരഞ്ഞെടുക്കുക.

തദ്ദേശസ്ഥാപനം സ്ഥിതി ചെയ്യുന്ന ജില്ല, തദ്ദേശ സ്ഥാപനത്തിന്റെ തരം, തദ്ദേശ സ്ഥാപനത്തിന്റെ പേര്, സോണൽ ഓഫീസ് ഉണ്ടെങ്കിൽ സോണൽ ഓഫീസിന്റെ പേര്, വാർഡിന്റെ പേര് എന്നിവ തിരഞ്ഞെടുക്കുക. ശേഷം **Proceed** ചെയ്യുക.

Latitude: 85.05112877980659 Longitude: -180

District * Malappuram

Local Body Type * Municipality

Local Body * Malappuram

Zonal Office Main Office

Ward * Kottakkunnu

Location Address * Kottappadi, Malappuram

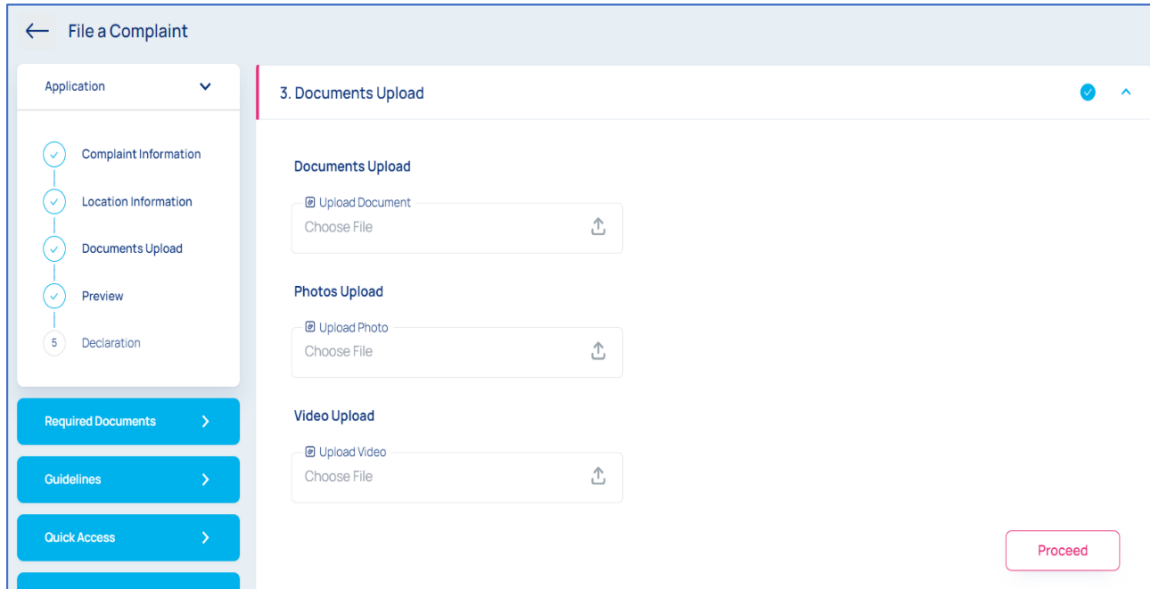
Proceed

ചിത്രം 7

3. Documents upload

പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വസ്തുതകളുടെ ഫോട്ടോ, വീഡിയോ, PDF ഫയലുകൾ എന്നിവ Upload ചെയ്യുന്നതിനുള്ള പേജ് ആണിത്. (ചിത്രം 8)

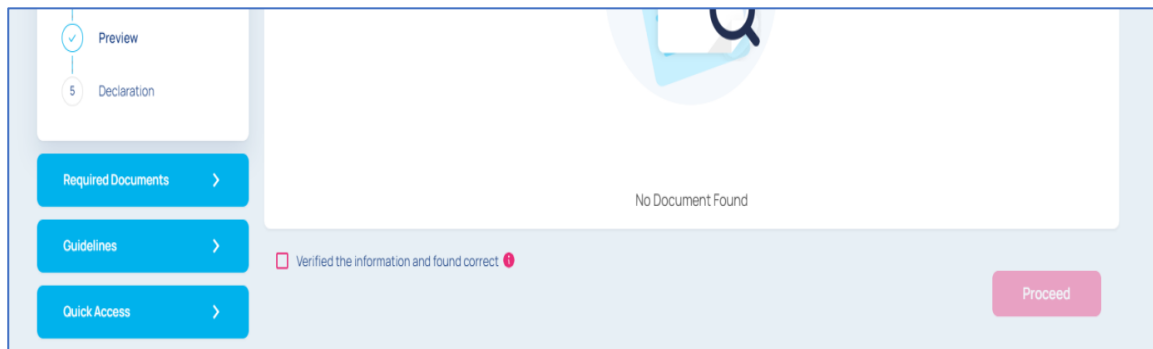
ആവശ്യമുള്ള വിവരങ്ങൾ upload ചെയ്ത ശേഷം Proceed ചെയ്യുക.



ചിത്രം 8

4. Preview

ഇതുവരെ നൽകിയ എല്ലാ വിവരങ്ങളും preview എന്ന ഭാഗത്ത് കാണാൻ കഴിയുന്നതാണ്. നൽകിയ വിവരങ്ങളെല്ലാം ശരിയാണോ എന്ന് പരിശോധിച്ച ശേഷം verified the information and found correct എന്ന Check Box ടിക്ക് ചെയ്ത് Proceed ചെയ്യുക. (ചിത്രം 9)

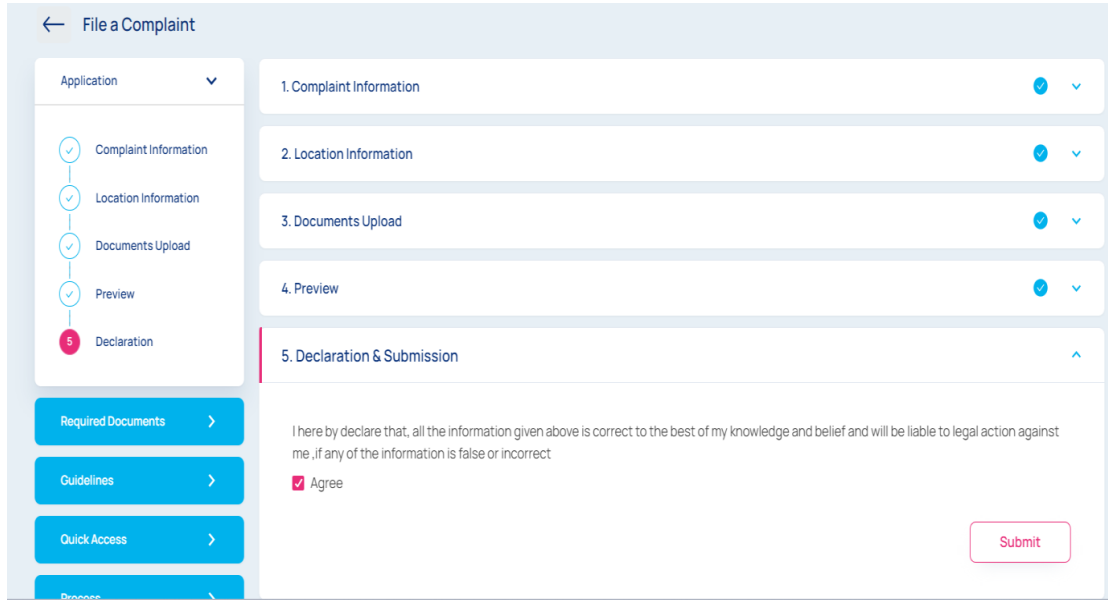


ചിത്രം 9

5. Declaration and Submission

തദ്ദേശസ്ഥാപനത്തിലേക്ക് പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള Declaration window ആണിത്. അപേക്ഷയിൽ പറഞ്ഞിരിക്കുന്ന വിവരങ്ങളെല്ലാം ശരിയാണെന്ന് സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തുന്നതിനായി Agree എന്ന Check Box ടിക്ക് ചെയ്ത ശേഷം അപേക്ഷ Submit ചെയ്യുക. ചിത്രം 10

ചിത്രം 10

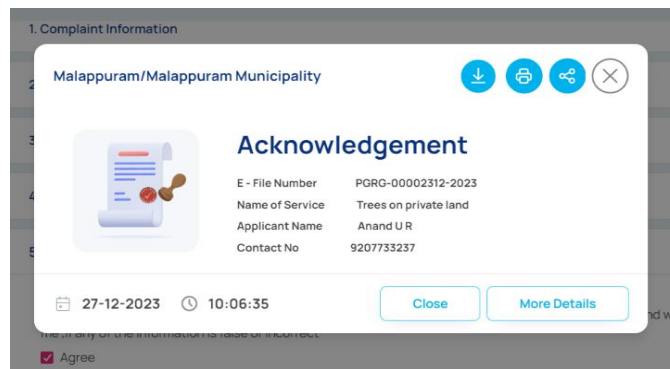


അപേക്ഷ വിജയകരമായി submit ചെയ്ത കഴിഞ്ഞാൽ ചിത്രം 11 ൽ കാണുന്നത് പോലെ ഒരു Acknowledgement ലഭിക്കും.

അതേ സമയം അപേക്ഷകന് SMS / WhatsApp ൽ അറിയിപ്പ് ലഭിക്കുകയും ചെയ്യും.

More details എന്നതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ Acknowledgement Receipt preview കാണാൻ കഴിയും. ആവശ്യമെങ്കിൽ പ്രിന്റ് ചെയ്യാനും, PDF ഫയൽ ആയി download ചെയ്യാനും സാധിക്കുന്നതാണ്.

ചിത്രം 11



മറ്റൊരാൾക്ക് വേണ്ടി പരാതി സമർപ്പിക്കുന്ന വിധം

മറ്റൊരാൾക്ക് വേണ്ടി പരാതി തയ്യാറാക്കി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് Complaint Information എന്ന പേജിൽ [applying for other person](#) എന്ന option തിരഞ്ഞെടുക്കുക. (ചിത്രം 12)

ഇവിടെ പരാതി നൽകാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന ആളിന്റെ പേര്, മൊബൈൽ നമ്പർ, ആധാർ നമ്പർ, വിലാസം എന്നീ വിവരങ്ങൾ നൽകിയ ശേഷം **Proceed** ചെയ്യുക.

The screenshot shows a web form titled "File a Complaint". On the left, there is a vertical navigation menu with five steps: "Complaint Information", "Location Information", "Documents Upload", "Preview", and "5 Declaration". The "Applying for other Person" radio button is selected. Below this, there are three input fields: "Name of the Applicant *", "Applicant Mobile No *", and "Applicant Aadhar *". Each field has a red error message below it: "Name of the Applicant is required", "Applicant Mobile No is required", and "Applicant Aadhar is required". There is also a larger "Address of the Applicant *" field. A "Proceed" button is located at the bottom right of the form area.

ചിത്രം 12

Location information, Documents upload, Preview എന്നീ ഭാഗങ്ങൾ പൂർത്തീകരിച്ച ശേഷം Declaration പേജിൽ [Agree](#) എന്ന Check box ടിക്ക് ചെയ്ത് കഴിഞ്ഞാൽ ഒരു ആധാർ ഓതന്റിഫിക്കേഷൻ പൂർത്തീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്. OTP ലഭിക്കുന്നതിനായി ചിത്രം 13 ൽ കാണുന്നത് പോലെ **Get OTP** എന്നതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക. തുടർന്ന് ഫോണിൽ ലഭിക്കുന്ന OTP എന്റർ ചെയ്ത് **Validate** ചെയ്യുക. Validation successful ആണെങ്കിൽ **Submit** button enable ആകുന്നതാണ്. അപേക്ഷ **Submit** ചെയ്യുക.

The screenshot shows the "5. Declaration & Submission" page. The left navigation menu is the same as in the previous screenshot, with "5 Declaration" highlighted. The main content area contains a declaration statement: "I here by declare that, all the information given above is correct to the best of my knowledge and belief and will be liable to legal action against me, if any of the information is false or incorrect". Below this is a checked "Agree" checkbox. There are two radio button options: "AADHAAR Authentication" (selected) and "OTP Verification". Under "AADHAAR Authentication", there are two input fields: "Enter Aadhaar Number" with the value "218031092319" and a "Get OTP" button; and "Enter OTP" with a "Validate" button. At the bottom right, there is a "Submit" button. On the left side of the page, there are three blue buttons: "Required Documents", "Guidelines", and "Quick Access", each with a right-pointing arrow.

ചിത്രം 13

Mass petition സമർപ്പിക്കുന്ന വിധം

Mass petition തയ്യാറാക്കി സമർപ്പിക്കുന്നതിന് Complaint Information എന്ന പേജിൽ Mass/joint petition എന്ന option തിരഞ്ഞെടുക്കുക. (ചിത്രം 14)

The screenshot shows the 'File a Complaint' interface. On the left, a navigation menu includes 'Complaint Information', 'Location Information', 'Documents Upload', 'Preview', and 'Declaration'. The 'Application' dropdown is set to 'Mass/Joint Petition'. The form fields include 'Address for communication *' (Chintha, Uliyazhathura, Thiruvananthapuram, Avukulam, Avukulam, Kerala, India), 'Mobile Number *', and 'Name *'. Below these is a table for 'Petitioner Details':

Sl No	Mobile Number	Name	Actions
1	9207733237	Anand U R	⋮

A 'Proceed' button is located at the bottom right of the form.

ചിത്രം 14

ഇവിടെ പരാതി നൽകാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന ഓരോരുത്തരുടെയും ഫോൺ നമ്പറും പേരും, പ്രത്യേകം പ്രത്യേകം നൽകി Add ചെയ്യണം. എല്ലാവരുടെയും പേരുവിവരങ്ങൾ നൽകി പൂർത്തീകരിച്ച ശേഷം Proceed ചെയ്യുക. Location information, Documents upload, Preview എന്നീ ഭാഗങ്ങൾ പൂർത്തീകരിച്ച ശേഷം Declaration പേജിൽ Agree എന്ന Check box ടിക്ക് ചെയ്ത് കഴിഞ്ഞാൽ എല്ലാ പരാതികാരുടെയും വിവരങ്ങൾ കാണാൻ കഴിയും.

ഇത്തരത്തിൽ ഒരു Mass petition നൽകുന്ന വിവരം എല്ലാ പരാതികാരുടെയും ഫോണിലേക്ക് അറിയിക്കുക എന്നുള്ളതാണ് അടുത്ത ഘട്ടം.

ഇതിനായി ചിത്രം 15 ൽ കാണുന്ന Send to Co-Petitioners എന്നതിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ എല്ലാ പരാതികാരുടെയും ഫോണിലേക്ക് ഒരു മെസ്സേജ് ലഭിക്കുന്നതാണ്. മെസ്സേജിലുള്ള ലിങ്ക് open ചെയ്ത് ഓരോരുത്തരും പരാതി Agree ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

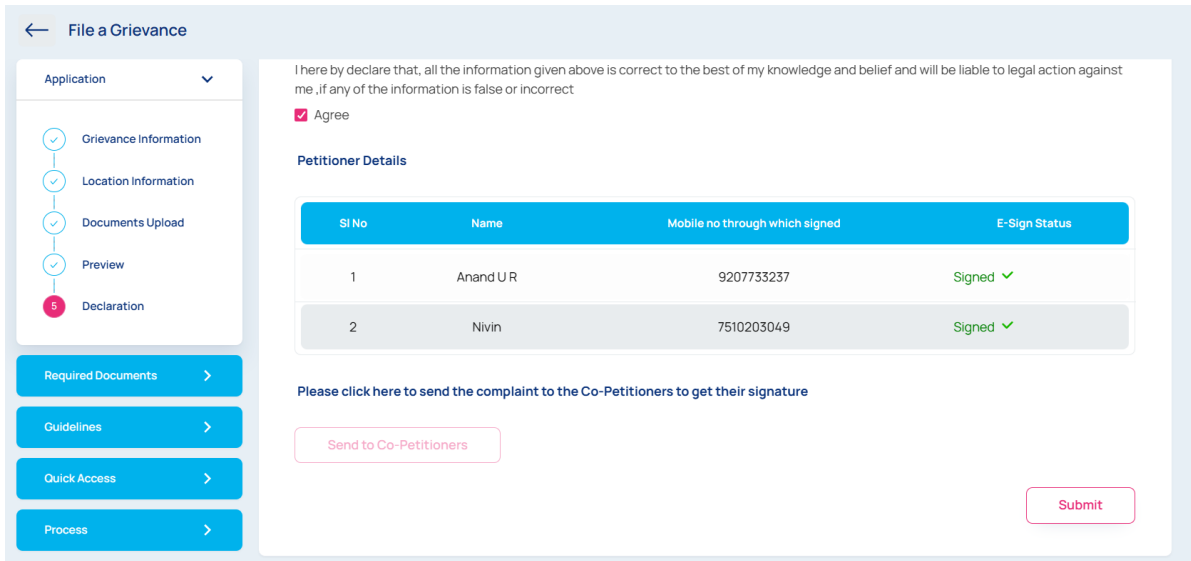
The screenshot shows the 'File a Grievance' interface at the '5. Declaration & Submission' stage. A declaration text is present: 'I here by declare that, all the information given above is correct to the best of my knowledge and belief and will be liable to legal action against me, if any of the information is false or incorrect'. The 'Agree' checkbox is checked. Below is a table for 'Petitioner Details':

Sl No	Name	Mobile no through which signed	E-Sign Status
1	Anand U R	9207733237	Signed ✓
2	Nivin	7510203049	Not Signed ✗

A link 'Please click here to send the complaint to the Co-Petitioners to get their signature' and a 'Send to Co-Petitioners' button are shown at the bottom.

ചിത്രം 15

ഇത്തരത്തിൽ Agree ചെയ്യുന്നവരുടെ പേരിന് നേർക്ക് Signed എന്ന Status കാണിക്കുന്നതാണ്. (ചിത്രം 16)



ചിത്രം 16

രണ്ട് Co-Petitioner എങ്കിലും, അതായത് അപേക്ഷനെ കൂടാതെ മറ്റൊരാൾ കൂടി പരാതി Agree ചെയ്താൽ മാത്രമേ പരാതിയുമായി മുന്നോട്ട് പോകാൻ കഴിയൂ. ശേഷം **Submit** കൊടുത്ത് അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്.

ഓൺലൈനായി സമർപ്പിക്കുന്ന പരാതികളും ആവലാതികളും ബന്ധപ്പെട്ട തദ്ദേശഭരണസ്ഥാപനത്തിലെ ജീവനക്കാരുടെ ലോഗിനിൽ എത്തുന്നതും പരാതിയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തുടർനടപടികളുടെ വിവരങ്ങൾ പരാതി സമർപ്പിച്ച ആളുടെ സിറ്റിസൺ ലോഗിനിലും വാട്സാപ്പിലും ലഭിക്കുന്നതാണ്.

സമർപ്പിച്ച പരാതിയുടെ വിശദാംശങ്ങൾ കാണുന്നതിനായി പരാതി സമർപ്പിച്ചയാളുടെ സിറ്റിസൺ ലോഗിനിൽ പ്രവേശിക്കുക. ഹോം സ്ക്രീനിൽ My Application എന്ന പേജിൽ ഇടതു വശത്ത് കാണുന്ന PGR & Complaints എന്ന module സെലക്ട് ചെയ്താൽ ബന്ധപ്പെട്ട അപേക്ഷകൾ ലിസ്റ്റ് ചെയ്ത് വരുന്നതാണ്. അപേക്ഷ ഓപ്പൺ ചെയ്ത് പരാതിയുടെ സ്റ്റാറ്റസ് പരിശോധിക്കാവുന്നതാണ്.