Complaint Handling Procedure

Complaint Handling Procedure Whatever complaint is received, it is classified then and there at the time of entry of the complaint and it is forwarded to the concerned Nodal Officer of DDA.

Nodal officer of DDA forwards the complaint to the Nodal Officer/Officers of the concerned Department who has to resolve the grievances.

The levels of escalation are pre-defined in the application itself as grievance is given top priority; therefore, it is handled by the Nodal Officer of DDA in the beginning and then forwarded to the concerned officers of respective departments.

Senior officers such as HODs/Commissioners and Directors of the department can monitor the grievances in parallel.

With the help of reference id given to the complaint, applicant can see the status of his/her grievances.

-------------------- X ---------------X----------------X---------------------------

<u>शिकायत प्रबंधन प्रक्रिया</u>

जो भी शिकायत प्राप्त होती है उसे शिकायत दर्ज करने के समय ही वर्गीकृत किया जाता है और डीडीए के संबंधित नोडल अधिकारी को उसे अग्रेषित किया जाता है ।

डीडीए के नोडल अधिकारी शिकायत को संबंधित विभाग के अधिकारी/अधिकारियों को अग्रेषित करते हैं, जिन्हें समस्या का समाधान करना होता है ।

शिकायत को आगे बढ़ाने का स्तर आवेदन में पूर्व-परिभाषित है चूंकि शिकायतों को उच्च वरीयता दी जाती है अतः शुरुआत में इसे डीडीए के नोडल अधिकारी द्वारा देखा जाता है और उसके बाद संबंधित विभाग के संबद्ध अधिकारियों को अग्रेषित किया जाता है ।

वरिष्ठ अधिकारी जैसे विभागाध्यक्ष/आयुक्त और विभाग के निदेशक समानांतर रूप से शिकायतों की निगरानी कर सकते हैं ।

शिकायत की संदर्भ आई.डी की सहायता से आवेदक अपनी समस्या की स्थिति को जान सकते हैं ।

-------------------- X ---------------X----------------X--------------------------