Gujarat eNagar an initiative by Urban Development & Urban Housing Department, Government of Gujarat

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ

યુઝર મેન્યુઅલ

GUDM

Version 1.0

અનુક્રમણિકા....

1 પરિચય....4

2 સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર....5

3 લોગિન....6

4 ડેશબોર્ડ....8

5 ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ....10

5.1 સર્વિસ રિક્વેસ્ટ....10

5.1.1 ફરિયાદ નોંધણી....11

5.1.1.1 **નવું બનાવો**....13

5.1.2 ફરિયાદ શોધો....15

5.1.2.1 **જુઓ**....17

5.2 ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન....20

5.2.1 ફરિયાદ ફોરવર્ડ....20

5.2.1.1.1 એડિટ કરો અને ફોરવર્ડ કરો....22

5.3 માસ્ટર્સ....23

5.3.1 ઓફિસર ફરિયાદ મેપિંગ....24

5.3.1.1 **નવું બનાવો**....25

5.3.2 એસ્કેલેશન લેવલ કન્ફિગરેશન....26

5.3.2.1 **નવું બનાવો**....27

5.3.3 રિઓપન કન્ફિગરેશન....28

5.3.3.1 **રિઓપન કન્ફિગરેશન એડિટ કરો પેજ**....29

5.3.4 કેટેગોરી માસ્ટર....30

5.3.4.1 **નવું બનાવો**....31

5.3.5 સબ કેટેગોરી માસ્ટર....32

5.3.5.1 **નવું બનાવો**....33

5.4 વેન્ડર વ્યવસ્થાપન....33

5.4.1 વેન્ડર નોંધણી....34

5.4.1.1 **નવું બનાવો**....35

5.4.2 રિપોર્ટ્સ મોડ્યુલ **37**
5.4.2.1 **સ્ટેટિસ્ટિક્સ રિપોર્ટ** 37
5.4.2.2 **કેટેગોરી મુજબ સ્ટેટિસ્ટિક્સ રિપોર્ટ** 39
5.4.2.3 **કન્સોલિડેટેડ ફરિયાદ રિપોર્ટ** 40
5.4.2.4 **કેટેગોરી અને સ્થિતિ મુજબ ફરિયાદ રિપોર્ટ** 42
5.4.2.5 **ટાઇમ સિરીઝ એનાલિસિસ રિપોર્ટ** 44
5.5 હેલ્પડેસ્ક મોડ્યુલ **46**
5.5.1 હેલ્પડેસ્ક રિપોર્ટિંગ **46**
5.5.1.1 **હેલ્પડેસ્ક ક્વેરી બનાવો** 48
5.5.2 ક્વેરી ફોરવર્ડ કરો (અસાઇનમેન્ટ પેજ) **50**
5.5.2.1 **અસાઇન કરો** 51
5.5.3 ઇશ્યુ ટ્રેક કરો **52**

1 પરિચય

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ મોડ્યુલ એ અર્બન લોકલ બોડી (ULB) અંતર્ગત નાગરિકોની ફરિયાદો અને સેવા સંબંધિત ગ્રિવન્સનું કાર્યક્ષમ રીતે વ્યવસ્થાપન કરવા માટે રચાયેલ કેન્દ્રિય સિસ્ટમ છે. તે યુઝર્સને ફરિયાદો નોંધવા, તેમની સ્થિતિ ટ્રેક કરવા અને સ્ટ્રક્ચર્ડ વર્કફ્લો દ્વારા સમયસર નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા સક્ષમ બનાવે છે.

આ મોડ્યુલ નોંધણી અને વર્ગીકરણથી લઈને અસાઇનમેન્ટ, એસ્કેલેશન અને ક્લોઝર સુધીના એન્ડ-ટુ-એન્ડ ફરિયાદ હેન્ડલિંગને સપોર્ટ કરે છે, જે દરેક તબક્કે પારદર્શિતા અને જવાબદારી સુનિશ્ચિત કરે છે. દરેક ફરિયાદ પૂર્વનિર્ધારિત કેટેગોરી, સબ-કેટેગોરી અને એસ્કેલેશન લેવલના આધારે પ્રોસેસ કરવામાં આવે છે, જેમાં તાત્કાલિક ક્રિયા સુનિશ્ચિત કરવા માટે SLA (સર્વિસ લેવલ એગ્રીમેન્ટ) ટાઇમલાઇન સામેલ છે.

આ ઉપરાંત, તે રિયલ-ટાઇમ ટ્રેકિંગ, કમ્યુનિકેશન લોગ (SMS/ઇમેઇલ/WhatsApp) અને વિગતવાર રિપોર્ટિંગ ફીચર્સ પ્રદાન કરે છે, જે એડમિનિસ્ટ્રેટર્સને પરફોર્મન્સ મોનિટર કરવા અને સેવા વિતરણ સુધારવાની મંજૂરી આપે છે.

આ મેન્યુઅલ યુઝર્સને સિસ્ટમમાં ફરિયાદો અને ગ્રિવન્સનું અસરકારક રીતે વ્યવસ્થાપન અને પ્રોસેસિંગ કરવામાં મદદ કરે છે.

2 સ્ટાન્ડર્ડ ઓપરેટિંગ પ્રોસિજર

SOP – સામાન્ય બટન્સ અને ક્રિયાઓ (સિસ્ટમ-વ્યાપી)

આ SOP e-Nagar 2.0 સિસ્ટમના મોડ્યુલોમાં સામાન્ય રીતે ઉપલબ્ધ સ્ટાન્ડર્ડ બટન્સ અને ક્રિયાઓને વ્યાખ્યાયિત કરે છે.

બનાવો / નવું બનાવો Create New

- નવો રેકોર્ડ અથવા અરજી શરૂ કરવા માટે ઉપયોગ થાય છે.
- સંબંધિત એન્ટ્રી ફોર્મ ખોલે છે.

સબમિટ કરો Submit

- દાખલ કરેલી અથવા અપડેટ કરેલી વિગતો સેવ કરે છે.
- ડેટા એન્ટ્રીની પુષ્ટિ કરવા માટે તમામ ફોર્મમાં ઉપયોગ થાય છે.

રીસેટ કરો Reset

- ફોર્મમાંથી તમામ દાખલ કરેલો ડેટા સાફ કરે છે.
- શરૂઆતથી માહિતી ફરીથી દાખલ કરવા માટે ઉપયોગ થાય છે.

એડિટ કરો

- હાલના રેકોર્ડમાં ફેરફાર કરવાની મંજૂરી આપે છે.
- પહેલેથી ભરેલા ડેટા સાથે ફોર્મ ખોલે છે.

ડિલીટ કરો

- સિસ્ટમમાંથી પસંદ કરેલો રેકોર્ડ દૂર કરે છે.
- ડિલીટ કરતા પહેલા પુષ્ટિની જરૂર છે.

જુઓ

- પસંદ કરેલા રેકોર્ડની સંપૂર્ણ વિગતો દર્શાવે છે.
- એડિટિંગ વગર માત્ર જોવા માટે ઉપયોગ થાય છે.

શોધ

- દાખલ કરેલા કીવર્ડ્સ પર આધારિત રેકોર્ડ ફિલ્ટર કરે છે.

- યોક્કસ એન્ટ્રી ઝડપથી શોધવામાં મદદ કરે છે.
- ટ્રાન્ઝેક્શન-આધારિત મોડ્યુલોમાં ઉપયોગ થાય છે.

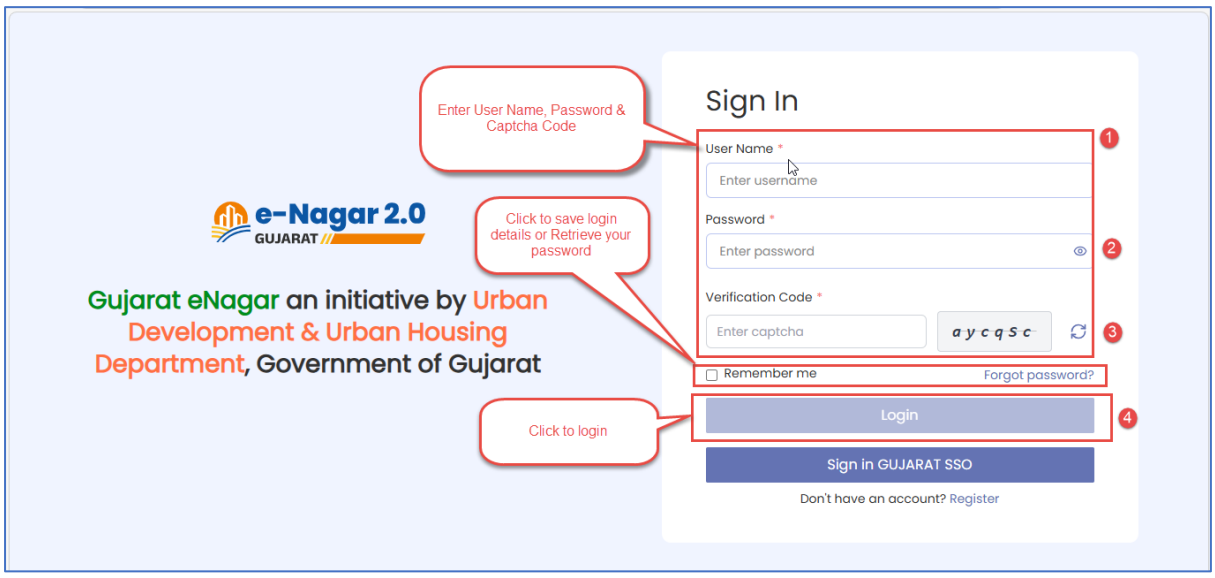
ફોરવર્ડ – રિમાર્ક દાખલ કર્યા બાદ વધુ પ્રોસેસિંગ અથવા મંજૂરી માટે રેકોર્ડને વર્કફ્લોના આગલા લેવલ પર મોકલે છે. Backward

બેકવર્ડ – સુધારણા અથવા ફરીથી વેરિફિકેશન માટે રેકોર્ડને પાછલા લેવલ પર મોકલે છે. Forward

3 લોગિન

આ પેજ અધિકૃત યુઝર્સને e-Nagar 2.0 સિસ્ટમમાં સુરક્ષિત રીતે પ્રવેશ કરવાની મંજૂરી આપે છે.

લોગિન પેજ ખોલવા માટે બ્રાઉઝરના એડ્રેસ બારમાં પોર્ટલ લિંક દાખલ કરો અને Enter દબાવો.



ફિગર 3-1

ફિલ્ડ્સ અને ઓપ્શન્સ

- યુઝર નેમ – તમારું રજિસ્ટર્ડ યુઝરનેમ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- પાસવર્ડ – તમારા એકાઉન્ટનો પાસવર્ડ દાખલ કરો. (પાસવર્ડ)

- વેરિફિકેશન કોડ – સ્ક્રીન પર દર્શાવેલ કેપ્ચા કોડ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- રિમેમ્બર મી – ભાવિ સેશન માટે લોગિન વિગતો સેવ કરવા સિલેક્ટ કરો. (ચેકબોક્સ)

બટન્સ / લિંક્સ

- લોગિન – 

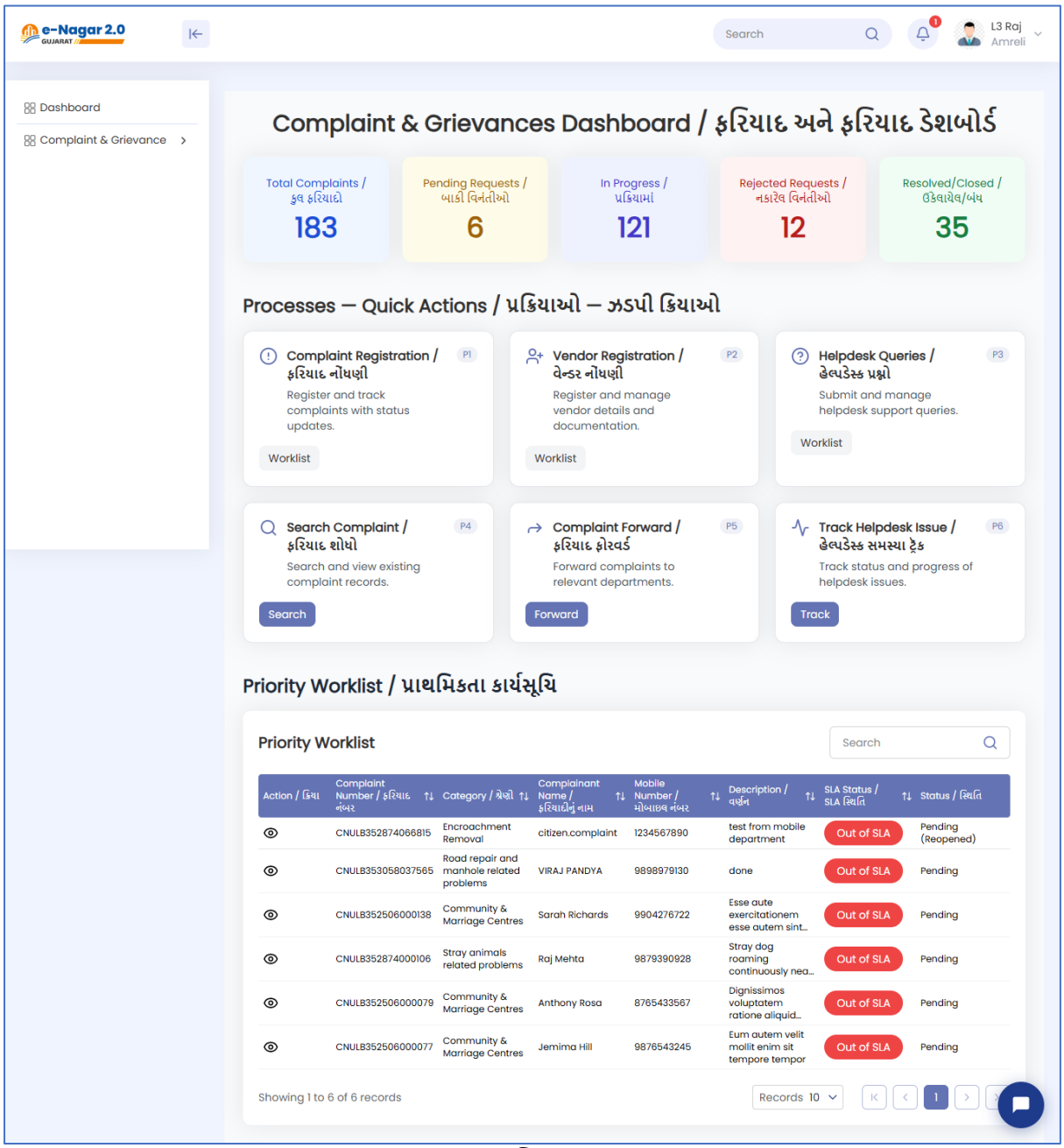
પર ક્લિક કરીને માન્ય ક્રેડેન્શિયલ્સ દાખલ કર્યા બાદ સિસ્ટમમાં પ્રવેશ કરો.
- સાઇન ઇન ગુજરાત SSO – ગુજરાત SSO નો ઉપયોગ કરીને લોગિન કરવા ક્લિક કરો.
- પાસવર્ડ ભૂલી ગયા? – તમારો પાસવર્ડ રીસેટ કરવા ક્લિક કરો.
- રજિસ્ટર કરો – નવું એકાઉન્ટ બનાવવા ક્લિક કરો.

4 ડેશબોર્ડ

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ ડેશબોર્ડ

આ ડેશબોર્ડ કાર્યક્ષમ મોનિટરિંગ અને વ્યવસ્થાપન માટે ફરિયાદ સ્થિતિ, મુખ્ય ક્રિયાઓ અને પ્રાયોરિટી કેસનું ઝડપી ઓવરવ્યુ પ્રદાન કરે છે.

પર ક્લિક કરો **ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → ડેશબોર્ડ** ડેશબોર્ડ મેનુ પરથી ક્લિક કરીને આ પેજ ખોલો.



ફિગર 4-1

સ્થિતિ સારાંશ કાર્ડ્સ

ઝડપી ઇનસાઇટ્સ માટે એકંદર ફરિયાદ સ્ટેટિસ્ટિક્સ દર્શાવે છે:

- **કુલ ફરિયાદો** – સિસ્ટમમાં નોંધાયેલી ફરિયાદોની કુલ સંખ્યા દર્શાવે છે.
- **પેન્ડિંગ રિક્વેસ્ટ** – જે ફરિયાદો હજુ પ્રોસેસ થવાની બાકી છે તે દર્શાવે છે.
- **ઇન પ્રોગ્રેસ** – હાલમાં હેન્ડલ થઈ રહેલી ફરિયાદો દર્શાવે છે.
- **નકારેલી રિક્વેસ્ટ** – નકારેલી ફરિયાદો દર્શાવે છે.
- **નિરાકરણ થયેલ/બંધ** – સફળતાપૂર્વક નિરાકરણ થયેલી ફરિયાદો દર્શાવે છે.

પ્રોસેસ – ઝડપી ક્રિયાઓ

વારંવાર ઉપયોગમાં લેવાતા મોડ્યુલ્સ માટે શોર્ટકટ પ્રદાન કરે છે:

- **ફરિયાદ નોંધણી** – નવી ફરિયાદ નોંધવા અને અપડેટ ટ્રેક કરવા માટે ક્લિક કરો.
- **વેન્ડર નોંધણી** – વેન્ડરની વિગતો ઉમેરવા અને વ્યવસ્થાપિત કરવા માટે ક્લિક કરો.
- **હેલ્પડેસ્ક ક્વેરીઓ** – સિસ્ટમ સંબંધિત ઇશ્યુ ઉભા કરવા અથવા વ્યવસ્થાપિત કરવા માટે ક્લિક કરો.
- **ફરિયાદ શોધો** – હાલની ફરિયાદો શોધવા અને જોવા માટે ક્લિક કરો.
- **ફરિયાદ ફોરવર્ડ** – સંબંધિત ડિપાર્ટમેન્ટ અથવા ઓફિસર્સને ફરિયાદો ફોરવર્ડ કરવા માટે ક્લિક કરો.
- **હેલ્પડેસ્ક ઇશ્યુ ટ્રેક કરો** – હેલ્પડેસ્ક ક્વેરીઓની સ્થિતિ ટ્રેક કરવા માટે ક્લિક કરો.

પ્રાયોરિટી વર્કલિસ્ટ

ઉચ્ચ-પ્રાયોરિટી ફરિયાદો દર્શાવે છે, ખાસ કરીને જેને તાત્કાલિક ધ્યાનની જરૂર છે.

ક્રિયા

- **જુઓ (આઇ આઇકોન)** – ફરિયાદની વિગતો ખોલવા માટે ક્લિક કરો.

ડેટા કોલમ્સ

- **ફરિયાદ નંબર** – યુનિક ફરિયાદ ID દર્શાવે છે.
- **કેટેગોરી** – ફરિયાદ કેટેગોરી દર્શાવે છે.
- **ફરિયાદીનું નામ** – નાગરિકનું નામ દર્શાવે છે.
- **મોબાઇલ નંબર** – સંપર્ક નંબર દર્શાવે છે.
- **વર્ણન** – ફરિયાદની વિગતો દર્શાવે છે.
- **SLA સ્થિતિ** – ફરિયાદ SLA અંતર્ગત છે કે SLA બહાર છે તે દર્શાવે છે.

- **સ્થિતિ –** હાલની ફરિયાદ સ્થિતિ દર્શાવે છે (દા.ત., પેન્ડિંગ, રિઓપન થયેલ).

5 ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ મોડ્યુલ

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ મોડ્યુલ નાગરિકો દ્વારા ઉભી કરેલી ફરિયાદોના સંપૂર્ણ લાઇફસાયકલનું વ્યવસ્થાપન કરવા માટે રચાયેલ છે. તે યુઝર્સને ફરિયાદો નોંધવા, જવાબદાર ઓફિસર્સને સોંપવા, પ્રગતિ ટ્રેક કરવા, એસ્કેલેશન નિયમો લાગુ કરવા અને સમયસર નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા સક્ષમ બનાવે છે.

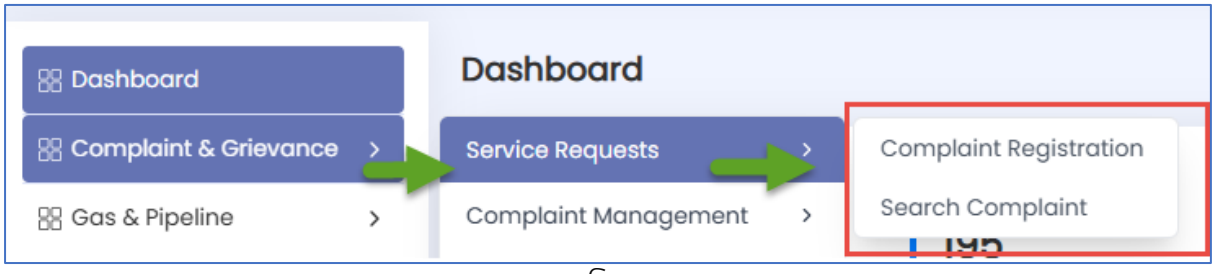
આ મોડ્યુલ સ્ટ્રક્ચર્ડ વર્કફ્લો પ્રદાન કરે છે જે દરેક ફરિયાદને ક્લોઝર સુધી યોગ્ય રીતે વર્ગીકૃત, સોંપાયેલ અને મોનિટર કરવામાં આવે તેની ખાતરી કરીને પારદર્શિતા, જવાબદારી અને સેવા વિતરણ સુધારે છે.

પર ક્લિક કરો **ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ** ડેશબોર્ડ પરથી ક્લિક કરીને તેના મોડ્યુલ્સ ઍક્સેસ કરો.

5.1 સર્વિસ રિક્વેસ્ટ

આ **સર્વિસ રિક્વેસ્ટ** સબ-મોડ્યુલ ફરિયાદ હેન્ડલિંગ માટે એન્ટ્રી પોઇન્ટ છે. તે યુઝર્સને નવી ફરિયાદો નોંધવા અને હાલની ફરિયાદો શોધવા અથવા ટ્રેક કરવાની મંજૂરી આપે છે.

પર ક્લિક કરો **ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ** → **સર્વિસ રિક્વેસ્ટ** ડેશબોર્ડ પરથી ક્લિક કરીને આ સબ-મોડ્યુલ ઍક્સેસ કરો.



ફિગર 5-1

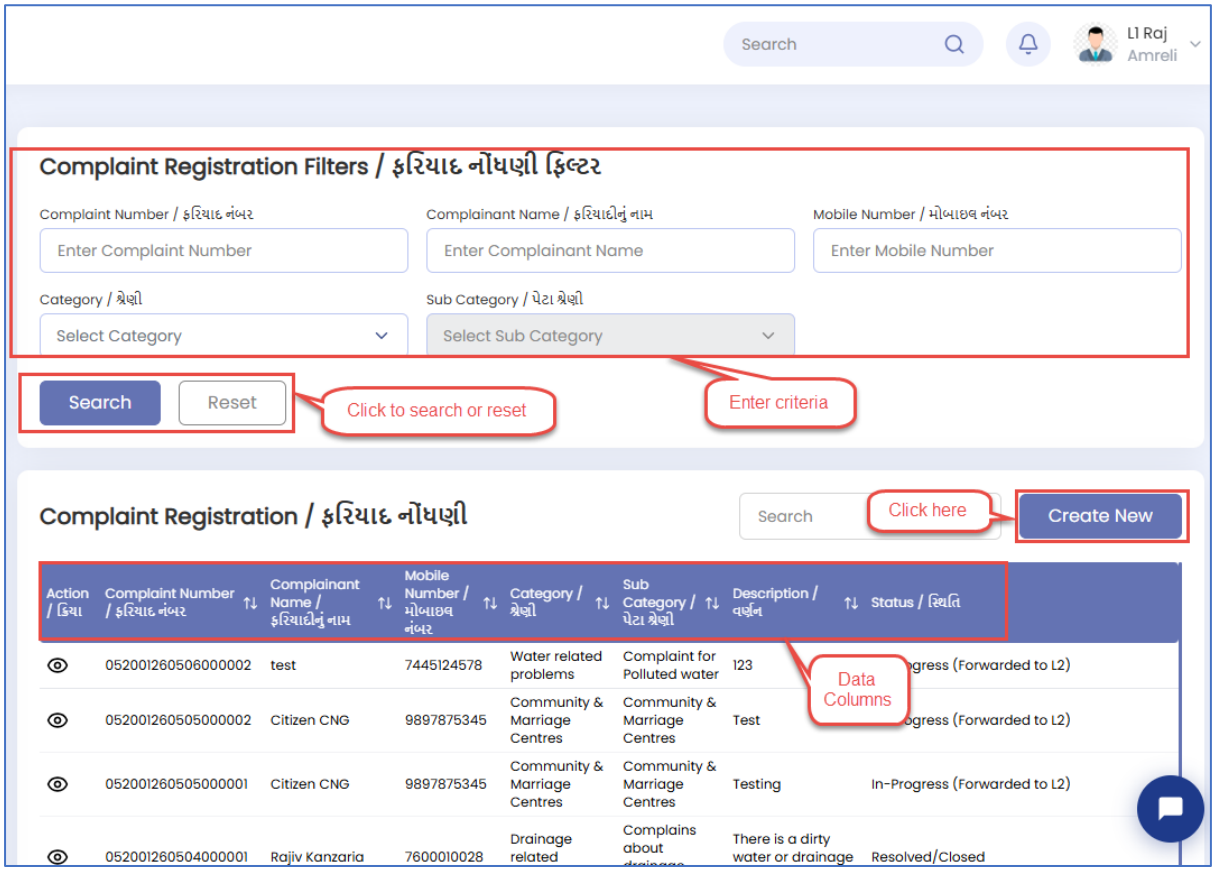
સર્વિસ રિક્વેસ્ટ હેઠળ ઉપલબ્ધ ઓપ્શન્સ

- **ફરિયાદ નોંધણી** – સિસ્ટમમાં નવી ફરિયાદ બનાવવા અને સબમિટ કરવા માટે ઉપયોગ થાય છે. યુઝર્સ ફરિયાદની વિગતો દાખલ કરી શકે છે, કેટેગોરી/સબ-કેટેગોરી પસંદ કરી શકે છે અને ઇશ્યુ નોંધી શકે છે.
- **ફરિયાદ શોધો** – ફિલ્ટર્સનો ઉપયોગ કરીને હાલની ફરિયાદો શોધવા અને ટ્રેક કરવા માટે ઉપયોગ થાય છે.

5.1.1 ફરિયાદ નોંધણી

આ પેજનો ઉપયોગ સિસ્ટમમાં ફરિયાદ રેકોર્ડ જોવા, શોધવા અને બનાવવા માટે થાય છે. યુઝર્સ હાલની ફરિયાદો ફિલ્ટર કરી શકે છે અથવા નવી ફરિયાદ નોંધી શકે છે.

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → સર્વિસ રિક્વેસ્ટ → ફરિયાદ નોંધણી



ફિગર 5-2

ફરિયાદ નોંધણી ફિલ્ટર્સ

ચોક્કસ માપદંડના આધારે હાલની ફરિયાદો શોધવા માટે આ સેક્શનનો ઉપયોગ કરો.

આ સેક્શન પરના બટન્સ:

- **શોધ** – દાખલ કરેલા માપદંડના આધારે ફરિયાદો દર્શાવે છે.
- **રીસેટ** – તમામ દાખલ કરેલા ફિલ્ટર મૂલ્યો સાફ કરે છે.

ફિલ્ડ્સ:

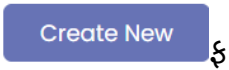
- **ફરિયાદ નંબર** – ચોક્કસ ફરિયાદ શોધવા માટે ફરિયાદ નંબર દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)

- **ફરિયાદીનું નામ** – ફરિયાદીનું નામ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **મોબાઇલ નંબર** – નોંધાયેલો મોબાઇલ નંબર દાખલ કરો. (નમેરિક)
- **કેટેગોરી** – ફરિયાદ કેટેગોરી પસંદ કરો.
- **સબ કેટેગોરી** – ફરિયાદ સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો.

ફરિયાદ નોંધણી યાદી

સર્ચ માપદંડના આધારે તમામ ફરિયાદ રેકોર્ડ દર્શાવે છે.

આ સેક્શન પરના બટન્સ:

- **નવું બનાવો** – 

ફરિયાદ નોંધણી ફોર્મ ખોલે છે.
- **સર્ચ (ટોપ રાઇટ)** – દર્શાવેલા રેકોર્ડમાં ઝડપી સર્ચની મંજૂરી આપે છે.

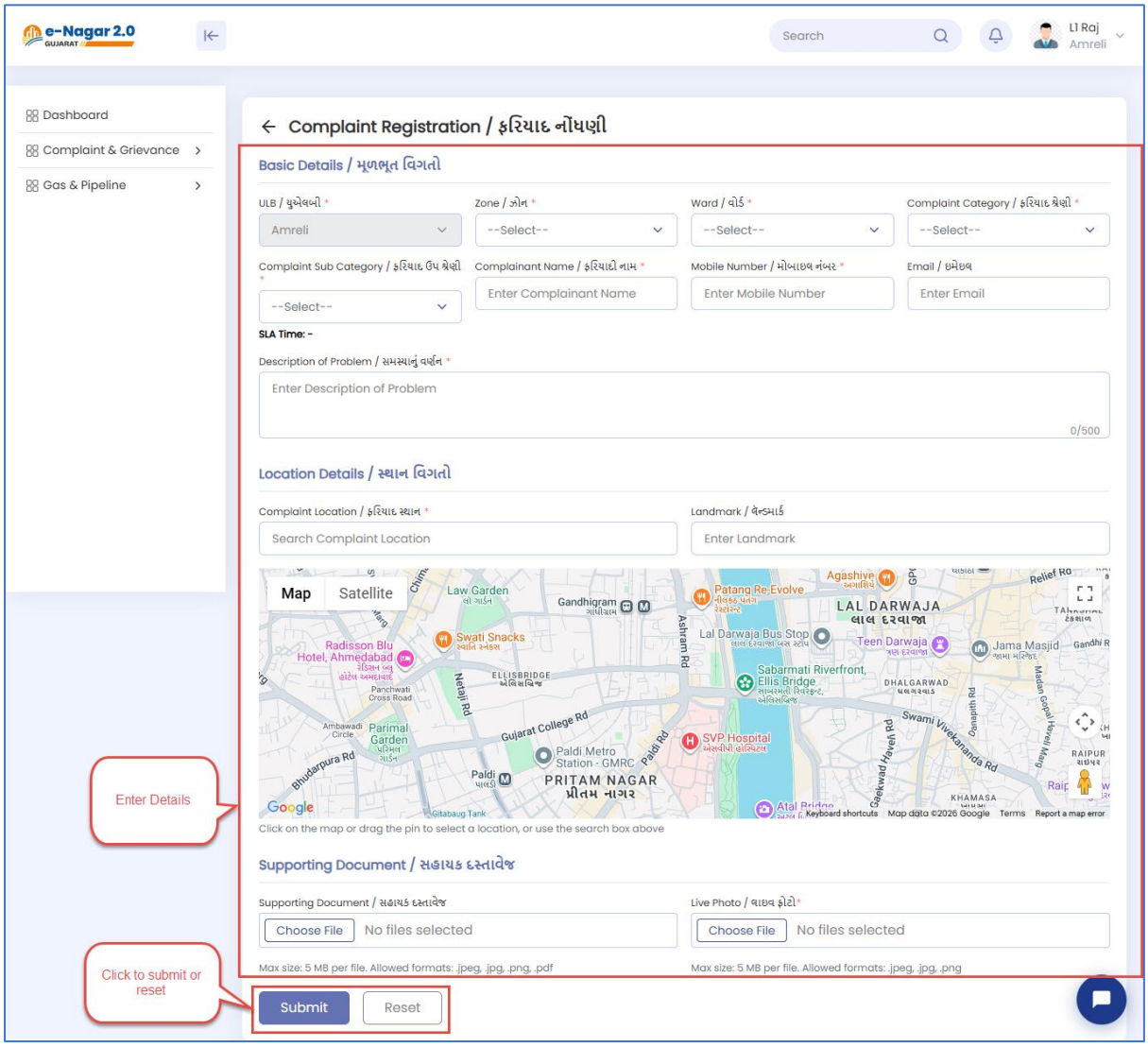
કોલમ્સ:

- **ક્રિયા** – ફરિયાદની વિગતો જોવા માટે વ્યુ આઇકોન પર ક્લિક કરો.
- **ફરિયાદ નંબર** – યુનિક ફરિયાદ ID દર્શાવે છે.
- **ફરિયાદીનું નામ** – ફરિયાદીનું નામ દર્શાવે છે.
- **મોબાઇલ નંબર** – નોંધાયેલો મોબાઇલ નંબર દર્શાવે છે.
- **કેટેગોરી** – ફરિયાદ કેટેગોરી દર્શાવે છે.
- **સબ કેટેગોરી** – ફરિયાદ સબ-કેટેગોરી દર્શાવે છે.
- **વર્ણન** – ફરિયાદની વિગતો દર્શાવે છે.
- **સ્થિતિ** – હાલની સ્થિતિ દર્શાવે છે (દા.ત., ઇન-પ્રોગ્રેસ, નિરાકરણ થયેલ/બંધ, આગલા લેવલ પર ફોરવર્ડ થયેલ).

5.1.1.1 નવું બનાવો

ફરિયાદ નોંધણી પેજનો ઉપયોગ સિસ્ટમમાં નવી ફરિયાદ બનાવવા અને સબમિટ કરવા માટે થાય છે. તે યોગ્ય પ્રોસેસિંગ અને નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરવા માટે ફરિયાદીની વિગતો, ફરિયાદ કેટેગોરી, સ્થાન અને સપોર્ટિંગ પુરાવા મેળવે છે.

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → સર્વિસ રિક્વેસ્ટ → ફરિયાદ નોંધણી

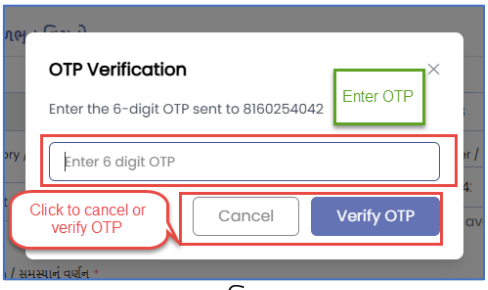


ફિગર 5-3

મૂળભૂત વિગતો

- **ULB –** જે માટે ફરિયાદ નોંધવામાં આવી રહી છે તે પસંદ કરેલી અર્બન લોકલ બોડી દર્શાવે છે. (ડ્રોપડાઉન)
- **ઝોન –** પસંદ કરેલા ULB હેઠળનો ઝોન પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **વોર્ડ –** પસંદ કરેલા ઝોનને અનુરૂપ વોર્ડ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદ કેટેગોરી –** ફરિયાદની મુખ્ય કેટેગોરી પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી –** પસંદ કરેલી કેટેગોરીના આધારે ચોક્કસ સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદીનું નામ –** ફરિયાદ ઉભી કરનાર વ્યક્તિનું નામ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **મોબાઇલ નંબર –** ફરિયાદીનો સંપર્ક નંબર દાખલ કરો. (નમેરિક)

નંબર દાખલ કર્યા બાદ, તમને OTP બટન દેખાશે, દાખલ કરેલા નંબર પર OTP મેળવવા માટે તેના પર ક્લિક કરો. OTP વેરિફિકેશન બોક્સમાં OTP દાખલ કરો અને **રદ કરો** અથવા **OTP વેરિફાય કરો**



ફિગર 5-4

- **ઇમેઇલ –** ઉપલબ્ધ હોય તો ઇમેઇલ એડ્રેસ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **SLA સમય –** પસંદ કરેલી કેટેગોરી/સબ-કેટેગોરી માટે વ્યાખ્યાયિત નિરાકરણ સમય દર્શાવે છે.
- **સમસ્યાનું વર્ણન –** ફરિયાદ વિશે વિગતવાર માહિતી દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ એરિયા)

લોકેશન વિગતો

- **ફરિયાદનું સ્થાન –** ફરિયાદનું ચોક્કસ સ્થાન શોધો અને પસંદ કરો. (સર્ચ ફિલ્ડ)
- **લેન્ડમાર્ક –** સ્થાનની સરળ ઓળખ માટે નજીકનું લેન્ડમાર્ક દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **મેપ –** સચોટ ટ્રેકિંગ માટે મેપ પર ચોક્કસ સ્થાન પસંદ કરો અથવા પિન કરો.

સપોર્ટિંગ દસ્તાવેજ

- **સપોર્ટિંગ દસ્તાવેજ –** ફરિયાદ સંબંધિત કોઈપણ સંબંધિત દસ્તાવેજ અપલોડ કરો. (ફાઇલ અપલોડ)

- **લાઇવ ફોટો –** ઇશ્યુના પુરાવા તરીકે લાઇવ ફોટો અપલોડ કરો. (ફાઇલ અપલોડ)

બટન્સ

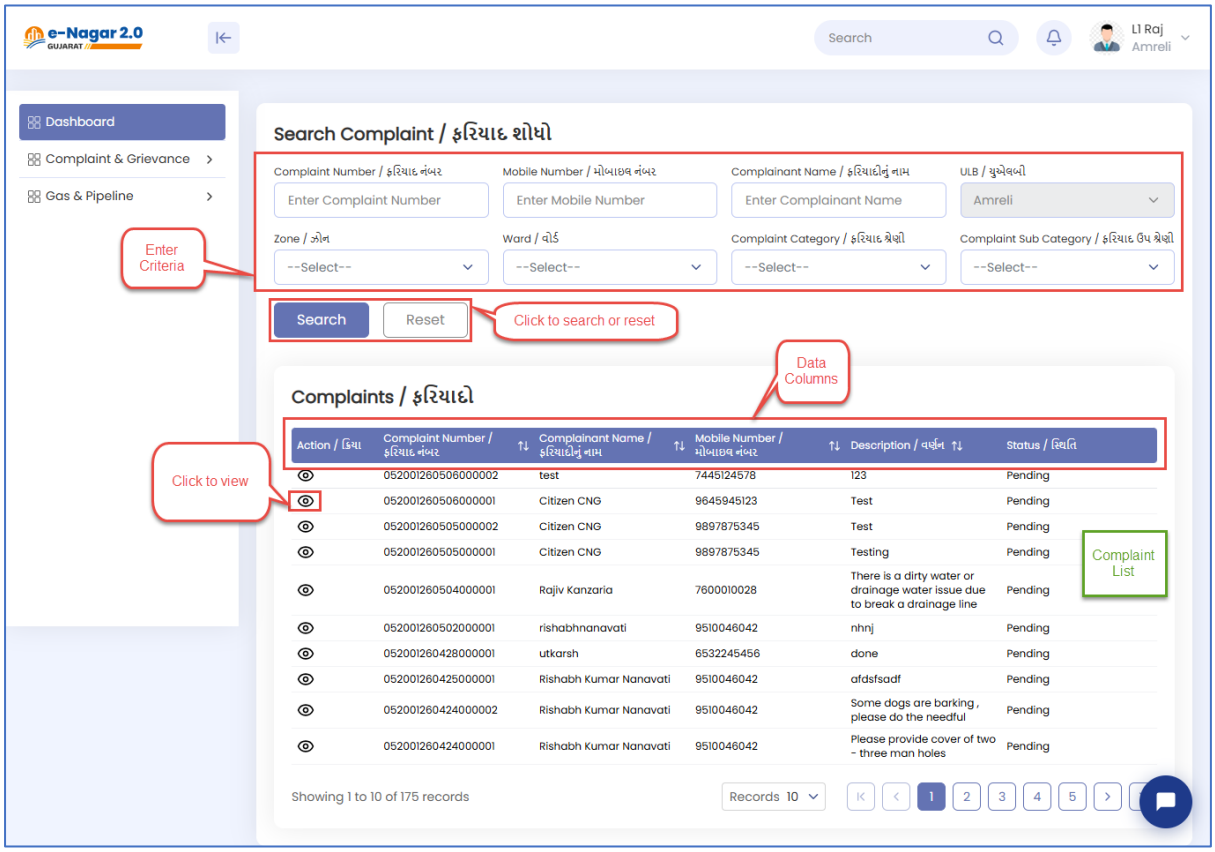
- **સબમિટ –** ક્લિક કરો Submit તમામ જરૂરી વિગતો દાખલ કર્યા બાદ ફરિયાદ નોંધવા માટે.

- **રીસેટ –** ક્લિક કરો Reset તમામ દાખલ કરેલી વિગતો સાફ કરવા અને ફરીથી શરૂ કરવા માટે.

5.1.2 ફરિયાદ શોધો

ફરિયાદ શોધો પેજનો ઉપયોગ વિવિધ સર્ચ માપદંડનો ઉપયોગ કરીને નોંધાયેલી ફરિયાદો શોધવા અને ટ્રેક કરવા માટે થાય છે. તે યુઝર્સને ફરિયાદો ઝડપથી શોધવા અને તેમની હાલની સ્થિતિ અને વિગતો જોવામાં મદદ કરે છે.

આ પેજ ખોલવા માટે ડેશબોર્ડ પરથી ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → સર્વિસ રિક્વેસ્ટ → ફરિયાદ શોધો પર ક્લિક કરો.



ફિગર 5-5

સર્ચ ફિલ્ટર્સ

- **ફરિયાદ નંબર –** ચોક્કસ ફરિયાદ શોધવા માટે યુનિક ફરિયાદ નંબર દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)

- **મોબાઇલ નંબર –** સંબંધિત ફરિયાદો મેળવવા માટે ફરિયાદીનો મોબાઇલ નંબર દાખલ કરો. (નમેરિક)
- **ફરિયાદીનું નામ –** રેકોર્ડ શોધવા માટે ફરિયાદીનું નામ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **ULB –** ફરિયાદો ફિલ્ટર કરવા માટે અર્બન લોકલ બોડી દર્શાવે છે અથવા પસંદ કરે છે. (ડ્રોપડાઉન)
- **ઝોન –** સર્ચ પરિણામોને સંકુચિત કરવા માટે ઝોન પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **વોર્ડ –** પસંદ કરેલા ઝોન હેઠળનો વોર્ડ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદ કેટેગોરી –** મુખ્ય ફરિયાદ કેટેગોરી પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી –** રિફાઇન્ડ સર્ચ માટે ચોક્કસ સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)

બટન્સ

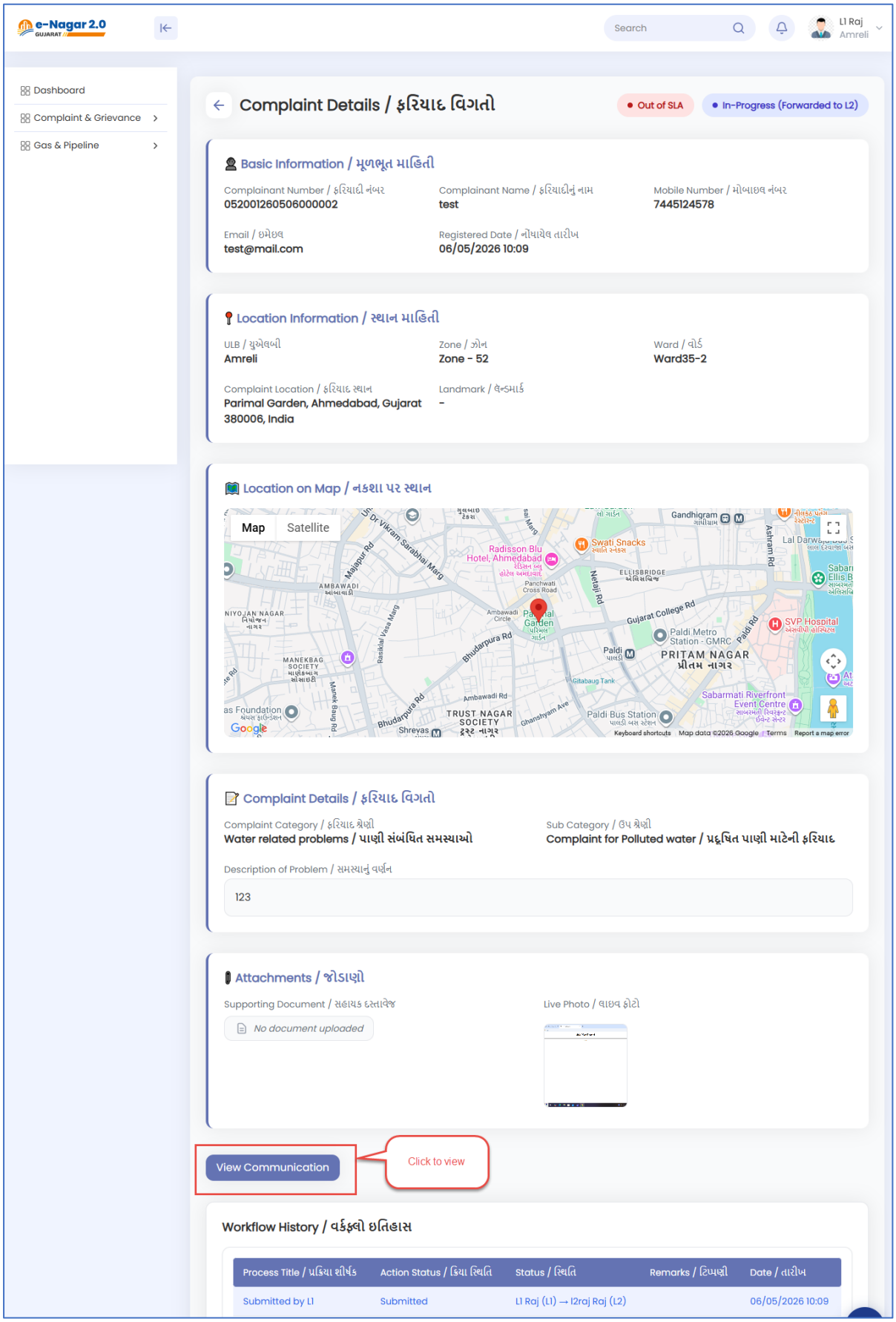
- **સર્ચ –** દાખલ કરેલા માપદંડના આધારે ફરિયાદ રેકોર્ડ મેળવવા માટે ક્લિક કરો.
- **રીસેટ –** તમામ ફિલ્ટર્સ સાફ કરવા અને સર્ચ ફિલ્ડ્સ રીસેટ કરવા માટે ક્લિક કરો.

ફરિયાદ યાદી

સર્ચ પરિણામો નીચેની કોલમ્સ સાથે ટેબલમાં દર્શાવવામાં આવે છે:

- **ક્રિયા –** ફરિયાદની વિગતવાર માહિતી ખોલવા અને જોવા માટે વ્યુ આઇકોન પર ક્લિક કરો.
- **ફરિયાદ નંબર –** યુનિક ફરિયાદ ID દર્શાવે છે.
- **ફરિયાદીનું નામ –** ફરિયાદીનું નામ દર્શાવે છે.
- **મોબાઇલ નંબર –** નોંધાયેલો મોબાઇલ નંબર દર્શાવે છે.
- **વર્ણન –** ફરિયાદનું ટૂંકું વર્ણન દર્શાવે છે.
- **સ્થિતિ –** હાલની સ્થિતિ દર્શાવે છે (દા.ત., પેન્ડિંગ, ઇન-પ્રોગ્રેસ, નિરાકરણ થયેલ).

5.1.2.1 જુઓ


e-Nagar 2.0 GUJARAT
Search
L1 Raj
Amreli
Dashboard
Complaint & Grievance
Gas & Pipeline
Complaint Details / ફરિયાદ વિગતો
Out of SLA
In-Progress (Forwarded to L2)
Basic Information / મૂળભૂત માહિતી
Complainant Number / ફરિયાદી નંબર
05200126050600002
Complainant Name / ફરિયાદીનું નામ
test
Mobile Number / મોબાઇલ નંબર
7445124578
Email / ઇમેઇલ
test@mail.com
Registered Date / નોંધાયેલ તારીખ
06/05/2026 10:09
Location Information / સ્થાન માહિતી
ULB / યુએલબી
Amreli
Zone / ઝોન
Zone - 52
Ward / વોર્ડ
Ward35-2
Complaint Location / ફરિયાદ સ્થાન
Parimal Garden, Ahmedabad, Gujarat 380006, India
Landmark / લેન્ડમાર્ક
-
Location on Map / નકશા પર સ્થાન
Map
Satellite
Radisson Blu Hotel, Ahmedabad
Swati Snacks
Gandhigram
Ashram Rd
Dr Vikram Sarabhai Marg
Majapur Rd
AMBAWADI
Panchwati Cross Road
ELLISBRIDGE
Netaji Rd
Ambawadi Circle
Parimal Garden
Gujarat College Rd
Paldi Metro Station - GMRC
SVP Hospital
Paldi Rd
Bhudarpura Rd
Paldi
PRITAM NAGAR
MANEKBAG SOCIETY
Gitabaug Tank
Sabarmati Riverfront Event Centre
Ambawadi Rd
TRUST NAGAR SOCIETY
Ghanshyam Ave
Paldi Bus Station
Shreyas
Google
Keyboard shortcuts
Map data ©2026 Google
Terms
Report a map error
Complaint Details / ફરિયાદ વિગતો
Complaint Category / ફરિયાદ શ્રેણી
Water related problems / પાણી સંબંધિત સમસ્યાઓ
Sub Category / ઉપ શ્રેણી
Complaint for Polluted water / પ્રદૂષિત પાણી માટેની ફરિયાદ
Description of Problem / સમસ્યાનું વર્ણન
123
Attachments / જોડાણો
Supporting Document / સહાયક દસ્તાવેજ
No document uploaded
Live Photo / લાઇવ ફોટો
View Communication
Click to view
Workflow History / વર્કફ્લો ઇતિહાસ
Process Title / પ્રક્રિયા શીર્ષક
Action Status / ક્રિયા સ્થિતિ
Status / સ્થિતિ
Remarks / ટિપ્પણી
Date / તારીખ
Submitted by L1
Submitted
L1 Raj (L1) → l2raj Raj (L2)
06/05/2026 10:09

ફિગર 5-6

ફરિયાદ વિગતો

આ **ફરિયાદ વિગતો** પેજ પસંદ કરેલી ફરિયાદની સંપૂર્ણ માહિતી પ્રદાન કરે છે, જેમાં ફરિયાદીની વિગતો, સ્થાન, કેટેગોરી, જોડાણો, કમ્યુનિકેશન લોગ અને વર્કફ્લો હિસ્ટ્રી સામેલ છે. તે ઓફિસર્સને પ્રગતિ ટ્રેક કરવા અને જરૂરી ક્રિયાઓ લેવામાં મદદ કરે છે.

પર ક્લિક કરો **વ્યુ આઇકોન ફરિયાદ શોધો** પેજ પરથી ક્લિક કરીને આ સ્ક્રીન ખોલો.

મૂળભૂત માહિતી

- **ફરિયાદ નંબર –** યુનિક ફરિયાદ ID દર્શાવે છે.
- **ફરિયાદીનું નામ –** ફરિયાદીનું નામ દર્શાવે છે.
- **મોબાઇલ નંબર –** નોંધાયેલો સંપર્ક નંબર દર્શાવે છે.
- **ઇમેઇલ –** ફરિયાદીનું ઇમેઇલ ID દર્શાવે છે.
- **નોંધણી તારીખ –** ફરિયાદ ક્યારે નોંધવામાં આવી તેની તારીખ અને સમય દર્શાવે છે.

સ્થાન માહિતી

- **ULB –** જે અર્બન લોકલ બોડી હેઠળ ફરિયાદ નોંધાયેલી છે તે દર્શાવે છે.
- **ઝોન –** ફરિયાદના સ્થાનનો ઝોન દર્શાવે છે.
- **વોર્ડ –** વોર્ડની વિગતો દર્શાવે છે.
- **ફરિયાદનું સ્થાન –** ફરિયાદનું સંપૂર્ણ એડ્રેસ દર્શાવે છે.
- **લેન્ડમાર્ક –** પ્રદાન કરેલ હોય તો નજીકનું લેન્ડમાર્ક દર્શાવે છે.

મેપ પર સ્થાન

- **મેપ વ્યુ –** સરળ ઓળખ અને ફિલ્ડ વેરિફિકેશન માટે મેપ પર ફરિયાદનું ચોક્કસ સ્થાન દર્શાવે છે.

ફરિયાદ વિગતો

- **ફરિયાદ કેટેગોરી –** પસંદ કરેલી ફરિયાદ કેટેગોરી દર્શાવે છે.
- **સબ કેટેગોરી –** પસંદ કરેલી ફરિયાદ સબ-કેટેગોરી દર્શાવે છે.
- **સમસ્યાનું વર્ણન –** ફરિયાદ નોંધણી દરમિયાન દાખલ કરેલું વિગતવાર વર્ણન દર્શાવે છે.

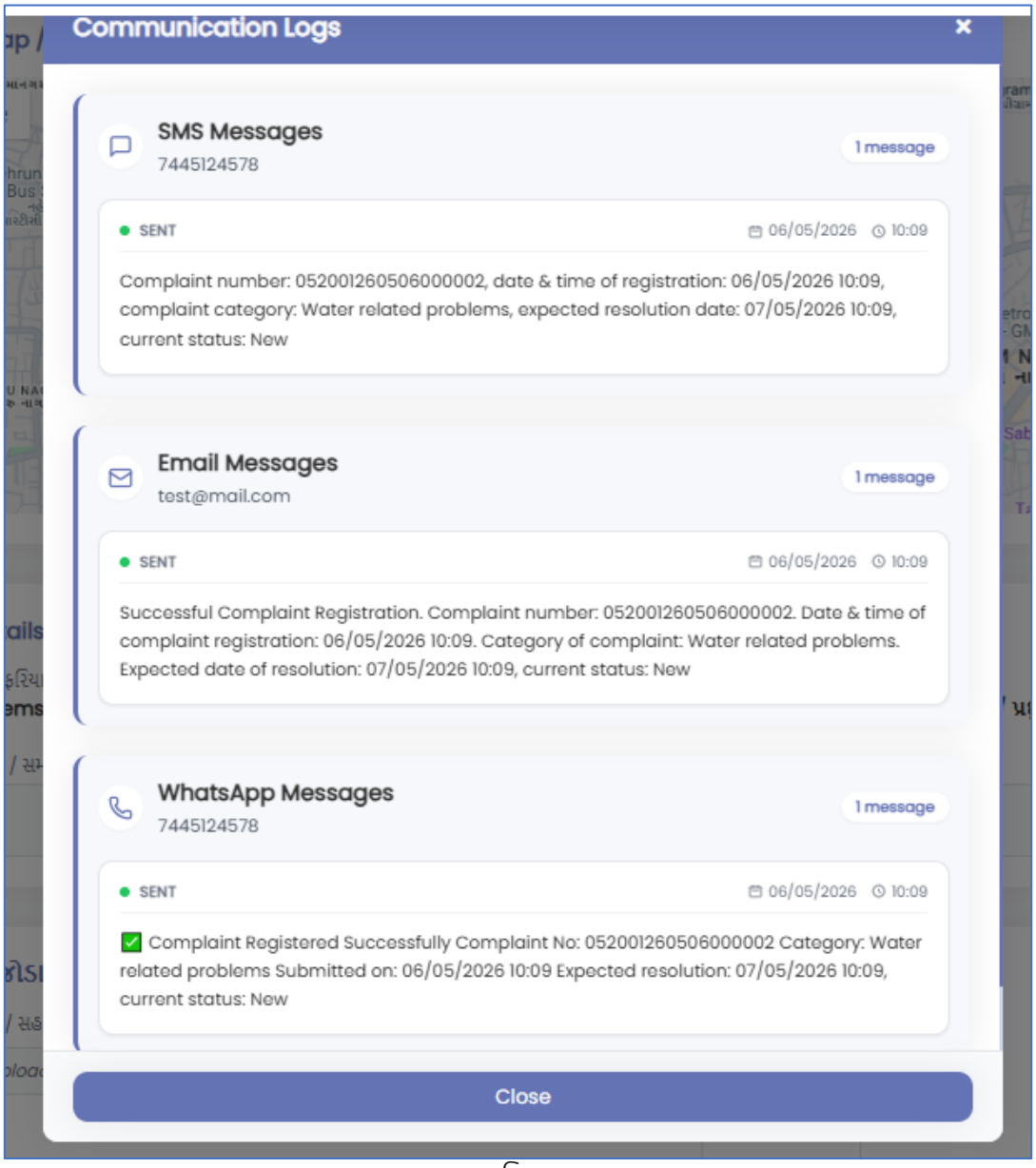
જોડાણો

- **સપોર્ટિંગ દસ્તાવેજ –** ફરિયાદ સંબંધિત અપલોડ કરેલા દસ્તાવેજો દર્શાવે છે.

- **લાઇવ ફોટો –** ફરિયાદનો અપલોડ કરેલો ઇમેજ પુરાવો દર્શાવે છે.

બટન્સ

- **કમ્યુનિકેશન જુઓ –** View Communication ફરિયાદ માટે મોકલેલા SMS, ઇમેઇલ અને WhatsApp મેસેજ સહિત કમ્યુનિકેશન લોગ ખોલે છે.



ફિગર 5-7

કમ્યુનિકેશન લોગ

ફરિયાદીને મોકલેલા તમામ નોટિફિકેશન દર્શાવે છે:

- **SMS મેસેજ –** SMS કમ્યુનિકેશન વિગતો દર્શાવે છે.
- **ઇમેઇલ મેસેજ –** ફરિયાદીને મોકલેલું ઇમેઇલ કમ્યુનિકેશન દર્શાવે છે.

- **WhatsApp મેસેજ –** WhatsApp નોટિફિકેશન વિગતો દર્શાવે છે.

દરેક સેક્શનમાં મેસેજ કન્ટેન્ટ, તારીખ અને ડિલિવરી સ્થિતિ સામેલ છે.

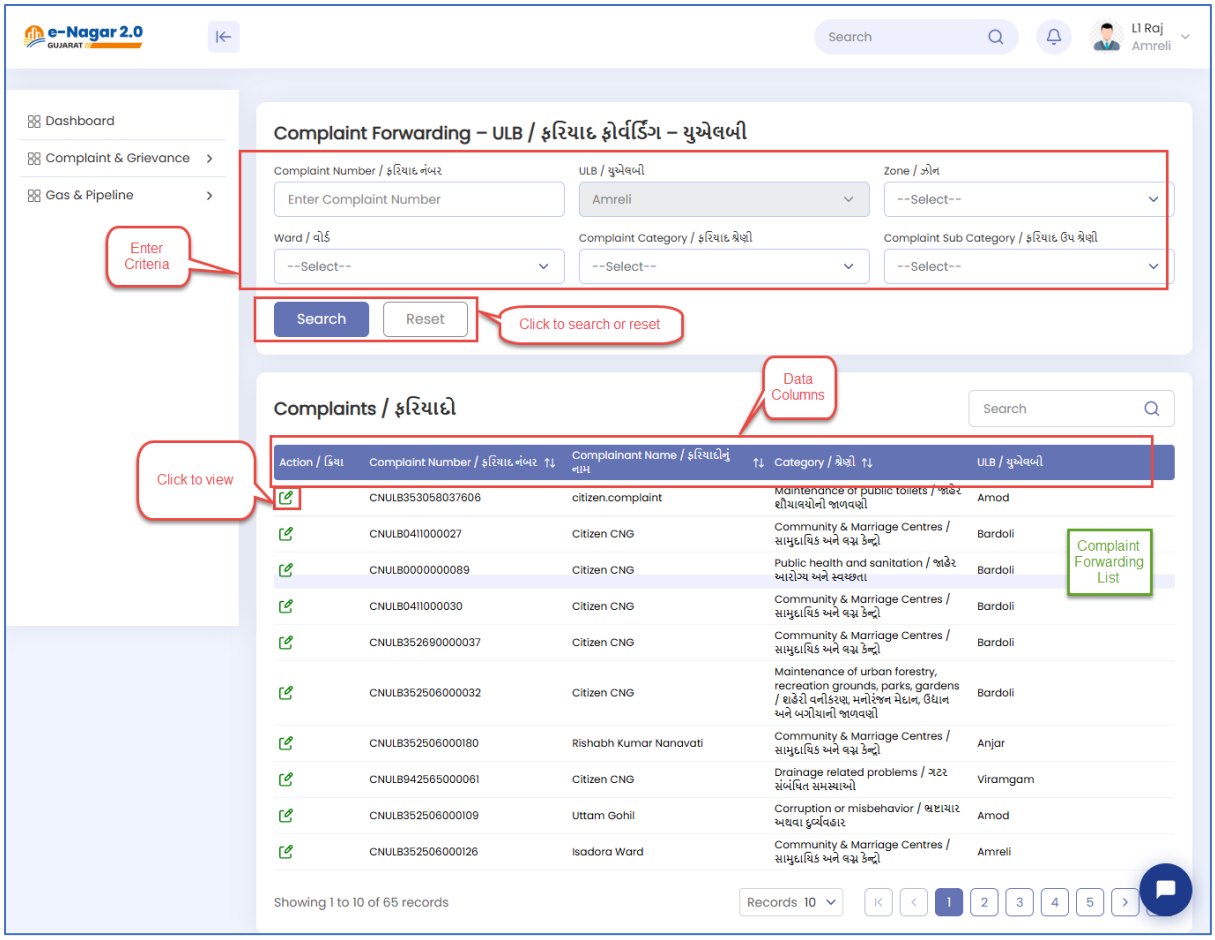
5.2 ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન

આ **ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન** નો ઉપયોગ સિસ્ટમમાં નોંધાયેલી ફરિયાદોનું વ્યવસ્થાપન, પ્રોસેસિંગ, ટ્રેકિંગ અને નિરાકરણ કરવા માટે થાય છે. તે ઓફિસર્સને સ્ટ્રક્ચર્ડ વર્કફ્લો, ફોરવર્ડિંગ મિકેનિઝમ અને SLA-આધારિત મોનિટરિંગ દ્વારા ફરિયાદોને કાર્યક્ષમ રીતે હેન્ડલ કરવા સક્ષમ બનાવે છે.

5.2.1 ફરિયાદ ફોરવર્ડ

ફરિયાદ ફોરવર્ડ મોડ્યુલનો ઉપયોગ ફરિયાદોને અન્ય ULB, ઝોન અથવા વોર્ડમાં ટ્રાન્સફર કરવા માટે થાય છે જ્યારે ઇશ્યુ હાલના અધિકારક્ષેત્રનો ન હોય અથવા અન્ય ઓથોરિટી પાસેથી ક્રિયાની જરૂર હોય.

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન → ફરિયાદ ફોરવર્ડ



ફિગર 5-8

સર્ચ સેક્શન

- **ફરિયાદ નંબર –** ચોક્કસ ફરિયાદ શોધવા માટે ફરિયાદ નંબર દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **ULB –** અર્બન લોકલ બોડી દર્શાવે છે અથવા પસંદ કરે છે. (ડ્રોપડાઉન)
- **ઝોન –** ફરિયાદો ફિલ્ટર કરવા માટે ઝોન પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **વોર્ડ –** પસંદ કરેલા ઝોન હેઠળનો વોર્ડ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદ કેટેગોરી –** ફરિયાદ કેટેગોરી પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી –** સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)

બટન્સ

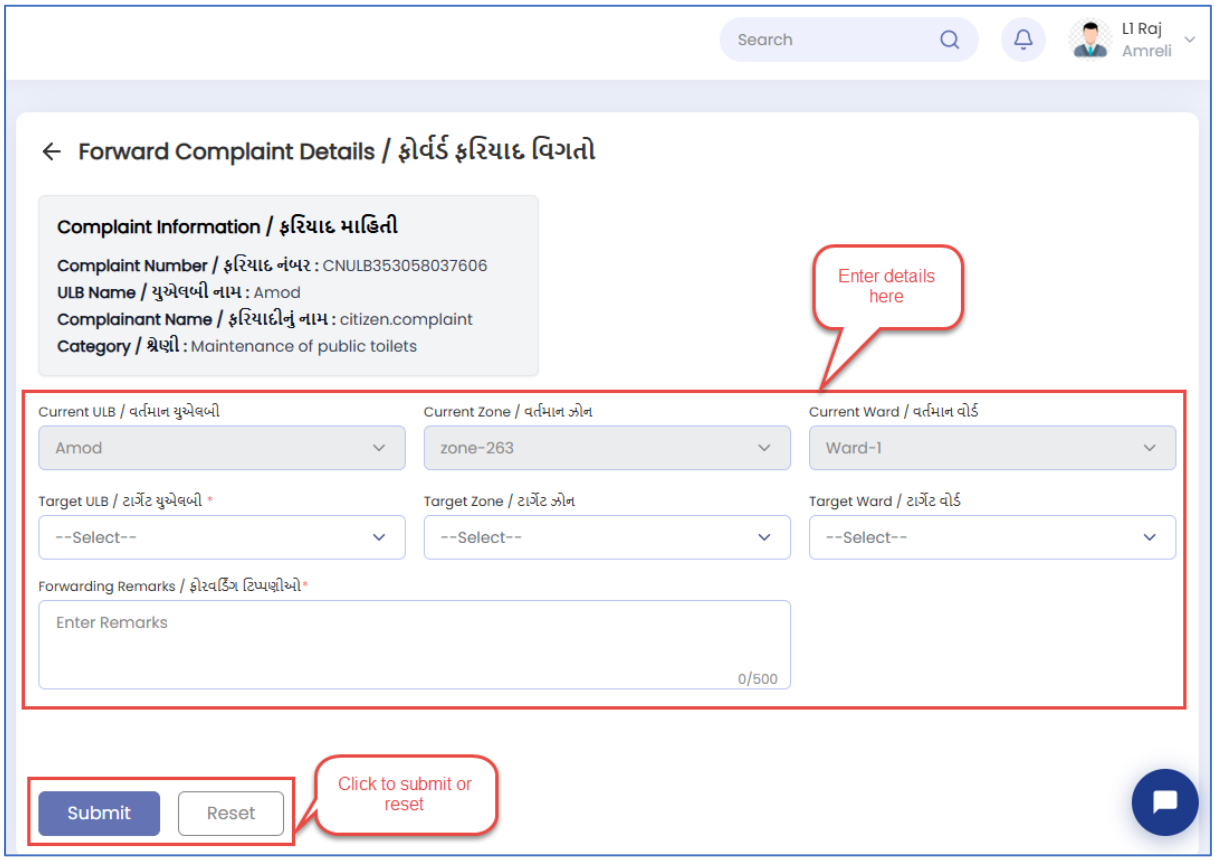
- **સર્ચ –** દાખલ કરેલા માપદંડના આધારે ફરિયાદ રેકોર્ડ મેળવવા માટે ક્લિક કરો.
- **રીસેટ –** તમામ ફિલ્ટર્સ સાફ કરવા માટે ક્લિક કરો.

ફરિયાદ યાદી

ફરિયાદોની યાદી નીચેની કોલમ્સ સાથે દેખાય છે:

- **ક્રિયા –** ફોરવર્ડિંગ ફોર્મ ખોલવા માટે એડિટ આઇકોન પર ક્લિક કરો.
- **ફરિયાદ નંબર –** યુનિક ફરિયાદ ID દર્શાવે છે.
- **ફરિયાદીનું નામ –** ફરિયાદીનું નામ દર્શાવે છે.
- **કેટેગોરી –** ફરિયાદ કેટેગોરી દર્શાવે છે.
- **ULB –** ફરિયાદનું હાલનું ULB દર્શાવે છે.

5.2.1.1.1 એડિટ કરો અને ફોરવર્ડ કરો



ફિગર 5-9

ફરિયાદ માહિતી

- **ફરિયાદ નંબર –** ફરિયાદ ID દર્શાવે છે.
- **ULB નું નામ –** હાલનું ULB દર્શાવે છે.
- **ફરિયાદીનું નામ –** ફરિયાદીનું નામ દર્શાવે છે.
- **કેટેગોરી –** ફરિયાદ કેટેગોરી દર્શાવે છે.

ફોરવર્ડિંગ વિગતો

- **હાલનું ULB –** ફરિયાદનું હાલનું ULB દર્શાવે છે. (ડ્રોપડાઉન)
- **હાલનો ઝોન –** હાલનો ઝોન દર્શાવે છે. (ડ્રોપડાઉન)
- **હાલનો વોર્ડ –** હાલનો વોર્ડ દર્શાવે છે. (ડ્રોપડાઉન)
- **ટાર્ગેટ ULB –** જ્યાં ફરિયાદ ફોરવર્ડ કરવાની છે તે ULB પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ટાર્ગેટ ઝોન –** ટાર્ગેટ ઝોન પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ટાર્ગેટ વોર્ડ –** ટાર્ગેટ વોર્ડ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)

- **ફોરવર્ડિંગ રિમાર્ક –** ફરિયાદ ફોરવર્ડ કરવા માટે રિમાર્ક અથવા કારણ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ એરિયા)

બટન્સ

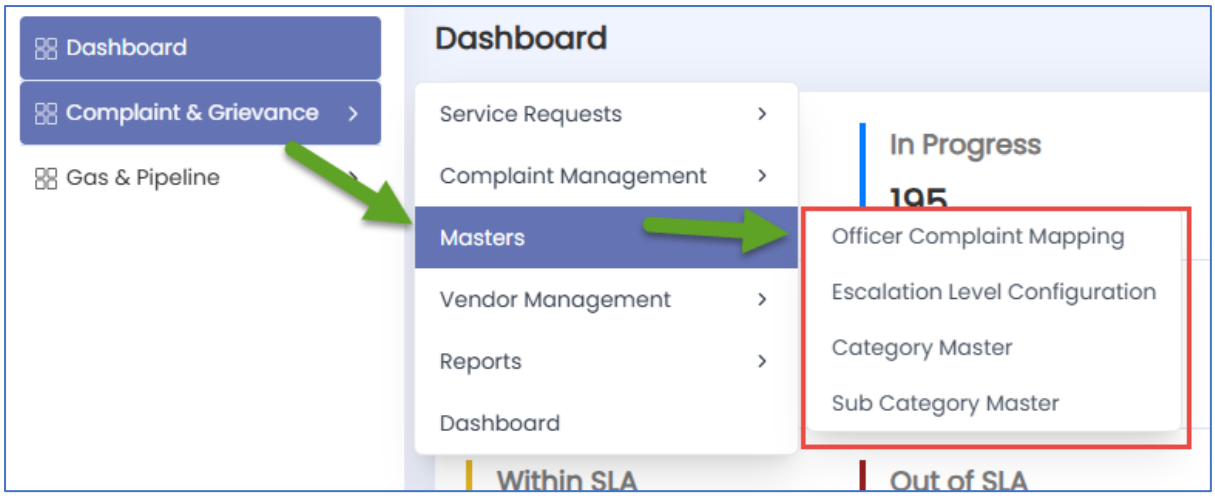
- **સબમિટ –** ક્લિક કરો Submit પસંદ કરેલા ULB/ઝોન/વોર્ડમાં ફરિયાદ ફોરવર્ડ કરવા માટે.
- **રીસેટ –** ક્લિક કરો Reset દાખલ કરેલી વિગતો સાફ કરવા માટે.

5.3 માસ્ટર્સ

માસ્ટર્સ મોડ્યુલ (ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ)

આ સેક્શનનો ઉપયોગ ફરિયાદ વ્યવસ્થાપન માટે જરૂરી તમામ માસ્ટર ડેટા કન્ફિગર કરવા માટે થાય છે. તેમાં કેટેગોરી સેટઅપ, સબ-કેટેગોરી વર્ગીકરણ, ઓફિસર મેપિંગ અને એસ્કેલેશન નિયમો સામેલ છે.

માસ્ટર કન્ફિગરેશન ઓપ્શન્સ ઍક્સેસ કરવા માટે ડેશબોર્ડ પરથી ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → માસ્ટર્સ પર ક્લિક કરો.



ફિગર 5-10

માસ્ટર્સ હેઠળ ઉપલબ્ધ મોડ્યુલ્સ

કન્ફિગરેશન માટે નીચેના મોડ્યુલ્સ ઉપલબ્ધ છે:

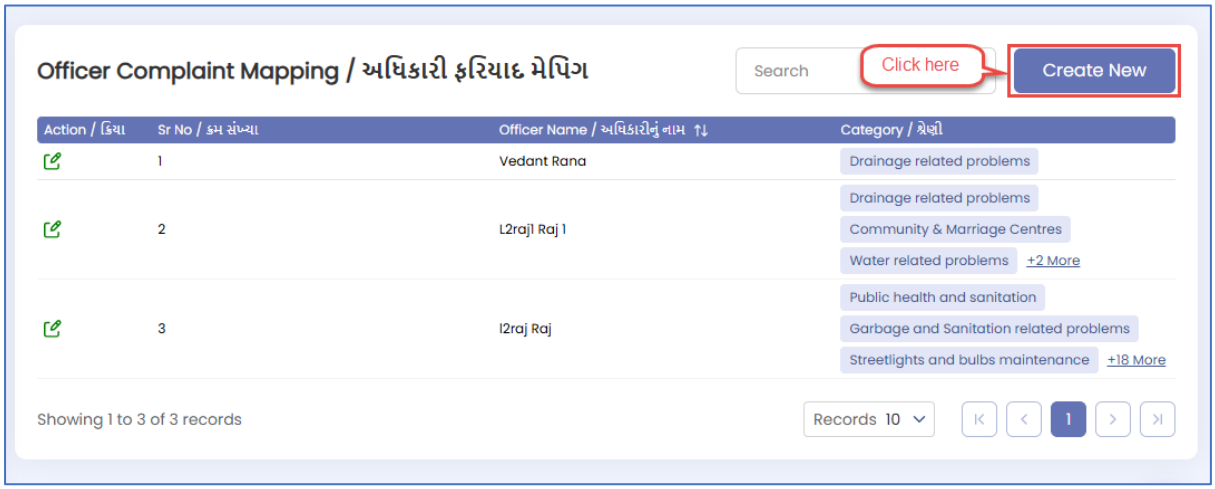
- ઓફિસર ફરિયાદ મેપિંગ – ફરિયાદોના યોગ્ય રાઉટિંગ માટે ચોક્કસ ઓફિસર્સને ફરિયાદ કેટેગોરી અને સબ-કેટેગોરી સોંપવા માટે ઉપયોગ થાય છે.

- એસ્કેલેશન લેવલ કન્ફિગરેશન – એસ્કેલેશન લેવલ અને SLA ટાઇમલાઇન વ્યાખ્યાયિત કરવા માટે ઉપયોગ થાય છે જેથી વ્યાખ્યાયિત સમયમાં નિરાકરણ ન થાય તો ફરિયાદો ઓટોમેટિક રીતે એસ્કેલેટ થાય.
- કેટેગોરી માસ્ટર – મુખ્ય ફરિયાદ કેટેગોરી બનાવવા અને વ્યવસ્થાપિત કરવા માટે ઉપયોગ થાય છે.
- સબ કેટેગોરી માસ્ટર – વિગતવાર વર્ગીકરણ માટે દરેક કેટેગોરી હેઠળ સબ-કેટેગોરી વ્યાખ્યાયિત કરવા માટે ઉપયોગ થાય છે.

5.3.1 ઓફિસર ફરિયાદ મેપિંગ

આ મોડ્યુલનો ઉપયોગ ફરિયાદ કેટેગોરી અને સબ-કેટેગોરીને યોક્કસ ઓફિસર્સ સાથે મેપ કરવા માટે થાય છે. તે સુનિશ્ચિત કરે છે કે કેટેગોરી પસંદગીના આધારે ફરિયાદો ઓટોમેટિક રીતે યોગ્ય ઓફિસરને સોંપવામાં આવે.

મેપ કરેલા રેકોર્ડ જોવા માટે ડેશબોર્ડ પરથી ઓફિસર ફરિયાદ મેપિંગ મોડ્યુલ પર ક્લિક કરો.

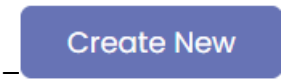


ફિગર 5-11

ઓફિસર ફરિયાદ મેપિંગ યાદી પેજ

તમામ મેપ કરેલા ઓફિસર્સ તેમની સોંપાયેલી ફરિયાદ કેટેગોરી સાથે દર્શાવે છે.

આ પેજ પરના બટન્સ:

- **નવું બનાવો** – 

ઓફિસરને કેટેગોરી સોંપવા માટે મેપિંગ ફોર્મ ખોલે છે.
- **શોધ** – મેપિંગ રેકોર્ડ ફિલ્ટર કરવાની મંજૂરી આપે છે.

કોલમ્સ:

- **ક્રિયા** – મેપિંગ વિગતો અપડેટ કરવા માટે એડિટ આઇકોનનો ઉપયોગ કરો.
- **ક્રમ નંબર** – ક્રમ નંબર દર્શાવે છે.
- **ઓફિસરનું નામ** – મેપ કરેલા ઓફિસરનું નામ દર્શાવે છે.
- **કેટેગોરી** – સોંપાયેલી ફરિયાદ કેટેગોરી દર્શાવે છે (એક ઓફિસર માટે અનેક કેટેગોરી મેપ કરી શકાય છે).

5.3.1.1 નવું બનાવો

ઓફિસર ફરિયાદ મેપિંગ ઉમેરો / એડિટ કરો પેજ

આ પેજનો ઉપયોગ ઓફિસરને ફરિયાદ કેટેગોરી અને સબ-કેટેગોરી સોંપવા માટે થાય છે.

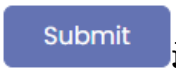


ફિગર 5-12

ઓફિસર ફરિયાદ મેપિંગ ઉમેરો / એડિટ કરો પેજ

આ પેજનો ઉપયોગ ઓફિસરને ફરિયાદ કેટેગોરી અને સબ-કેટેગોરી સોંપવા માટે થાય છે.

આ પેજ પરના બટન્સ:

- **સબમિટ કરો** – 

મેપિંગ વિગતો સેવ કરે છે.
- **રીસેટ** – 

તમામ પસંદ કરેલા મૂલ્યો સાફ કરે છે.

ફિલ્ડ્સ:

- **ULB** – જે માટે મેપિંગ કન્ફિગર કરવામાં આવી રહી છે તે પસંદ કરેલું ULB દર્શાવે છે.
- **ઓફિસરનું નામ** – જે ઓફિસરને ફરિયાદો સોંપવામાં આવશે તે પસંદ કરો.
- **ફરિયાદ કેટેગોરી** – સોંપવા માટે એક અથવા વધુ ફરિયાદ કેટેગોરી પસંદ કરો.
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી** – પસંદ કરેલી કેટેગોરી હેઠળ સંબંધિત સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો.



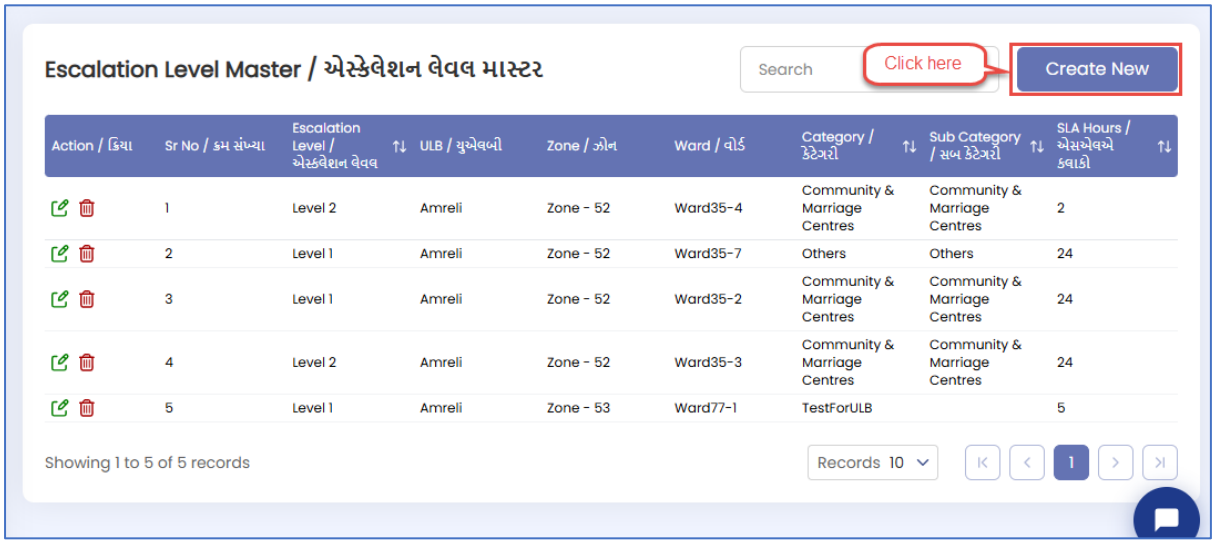
ફિગર 5-13

નોંધ: એક અથવા અનેક કેટેગોરીની ફરિયાદો એક ઓફિસર સાથે મેપ કરી શકાય છે તેમજ અનેક ઓફિસર્સ સાથે એક ફરિયાદ કેટેગોરી મેપ કરી શકાય છે.

5.3.2 એસ્કેલેશન લેવલ કન્ફિગરેશન

આ મોડ્યુલનો ઉપયોગ ફરિયાદ નિરાકરણ માટે એસ્કેલેશન લેવલ અને SLA (સર્વિસ લેવલ એગ્રીમેન્ટ) ટાઇમલાઇન વ્યાખ્યાયિત કરવા માટે થાય છે. તે સુનિશ્ચિત કરે છે કે વ્યાખ્યાયિત સમય મર્યાદામાં નિરાકરણ ન થાય તો ફરિયાદો ઉચ્ચ લેવલ પર એસ્કેલેટ થાય.

પર ક્લિક કરો **એસ્કેલેશન લેવલ માસ્ટર** મોડ્યુલ ડેશબોર્ડ પરથી ક્લિક કરીને એસ્કેલેશન રેકોર્ડ જુઓ.

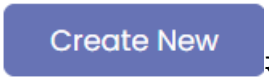


ફિગર 5-14

એસ્કેલેશન લેવલ માસ્ટર યાદી પેજ

તમામ કન્ફિગર કરેલા એસ્કેલેશન લેવલ કેટેગોરી, સ્થાન અને SLA વિગતો સાથે દર્શાવે છે.

આ પેજ પરના બટન્સ:

- **નવું બનાવો** – 

એસ્કેલેશન કન્ફિગરેશન ફોર્મ ખોલે છે.
- **શોધ** – એસ્કેલેશન રેકોર્ડ ફિલ્ટર કરવાની મંજૂરી આપે છે.

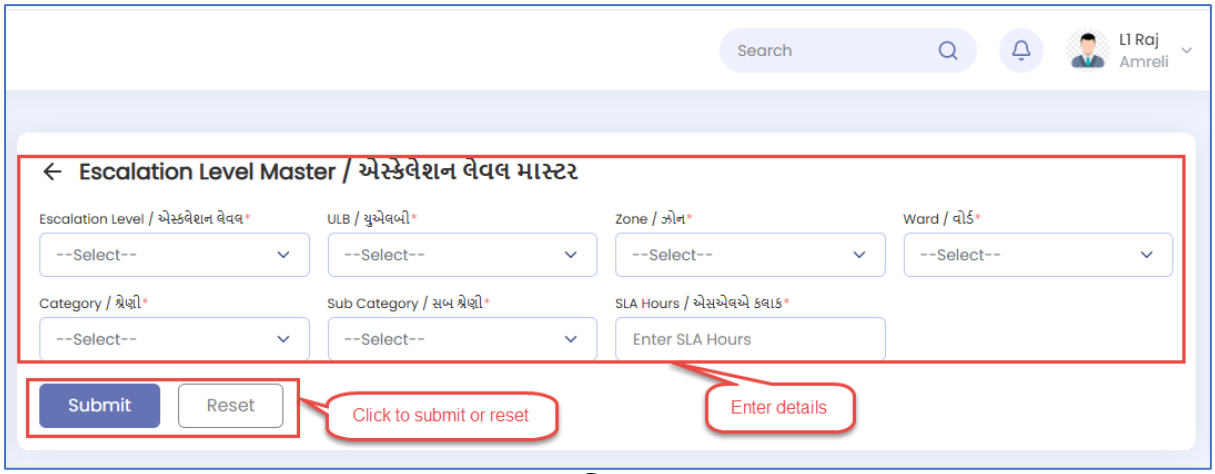
કોલમ્સ:

- **ક્રિયા** – એસ્કેલેશન વિગતો અપડેટ કરવા માટે એડિટ આઇકોન અથવા રેકોર્ડ દૂર કરવા માટે ડિલીટ આઇકોનનો ઉપયોગ કરો.
- **ક્રમ નંબર** – ક્રમ નંબર દર્શાવે છે.
- **એસ્કેલેશન લેવલ** – એસ્કેલેશન સ્ટેજ દર્શાવે છે (દા.ત., લેવલ 1, લેવલ 2).
- **ULB** – પસંદ કરેલું ULB દર્શાવે છે.
- **ઝોન** – જે માટે એસ્કેલેશન વ્યાખ્યાયિત છે તે ઝોન દર્શાવે છે.
- **વોર્ડ** – વોર્ડની વિગતો દર્શાવે છે.
- **કેટેગોરી** – ફરિયાદ કેટેગોરી દર્શાવે છે.
- **સબ કેટેગોરી** – ફરિયાદ સબ-કેટેગોરી દર્શાવે છે.
- **SLA કલાકો** – એસ્કેલેશન પહેલા નિરાકરણ માટે સમય મર્યાદા (કલાકોમાં) વ્યાખ્યાયિત કરે છે.

5.3.2.1 નવું બનાવો

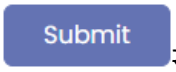
એસ્કેલેશન લેવલ ઉમેરો / એડિટ કરો પેજ

આ પેજનો ઉપયોગ એસ્કેલેશન નિયમો કન્ફિગર કરવા માટે થાય છે.



ફિગર 5-15

આ પેજ પરના બટન્સ:

- **સબમિટ કરો** – 

એસ્કેલેશન કન્ફિગરેશન સેવ કરે છે.

- **રીસેટ** – Reset તમામ પસંદ કરેલા મૂલ્યો સાફ કરે છે.

ફિલ્ડ્સ:

- **એસ્કેલેશન લેવલ** – એસ્કેલેશન સ્ટેજ પસંદ કરો (લેવલ 1, લેવલ 2, વગેરે).
- **ULB** – જે માટે એસ્કેલેશન લાગુ પડે છે તે ULB પસંદ કરો.
- **ઝોન** – ઝોન પસંદ કરો.
- **વોર્ડ** – વોર્ડ પસંદ કરો.
- **કેટેગોરી** – ફરિયાદ કેટેગોરી પસંદ કરો.
- **સબ કેટેગોરી** – સંબંધિત સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો.
- **SLA કલાકો** – એસ્કેલેશન માટે સમય મર્યાદા કલાકોમાં દાખલ કરો. (નમેરિક)

નોંધ: જો વ્યાખ્યાયિત SLA કલાકોમાં ફરિયાદનું નિરાકરણ ન થાય, તો સિસ્ટમ શેડ્યુલર ઓટોમેટિક રીતે ફરિયાદને આગલા એસ્કેલેશન લેવલ પર એસ્કેલેટ કરશે.

5.3.3 રિઓપન કન્ફિગરેશન

આ મોડ્યુલ યુઝરને એટલા દિવસોની સંખ્યા વ્યાખ્યાયિત કરવાની મંજૂરી આપે છે જેમાં નિરાકરણ થયેલી ફરિયાદ ફરીથી ખોલી શકાય. કન્ફિગરેશન ULB લેવલ પર લાગુ થાય છે અને ફરિયાદો માટે રિઓપનિંગ વિન્ડોને નિયંત્રિત કરે છે. આ ઇશ્યુના નિરાકરણ બાદ 24 કલાકની અંદર કરવું જરૂરી છે.

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → માસ્ટર્સ → રિઓપન કન્ફિગરેશન

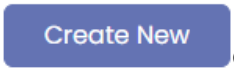


ફિગર 5-16

રિઓપન કન્ફિગરેશન યાદી પેજ

પસંદ કરેલા ULB માટે કન્ફિગર કરેલો રિઓપન સમયગાળો દર્શાવે છે.

બટન્સ

- **એડિટ કરો (એક્શન આઇકોન) –** રિઓપન કન્ફિગરેશન અપડેટ કરવા માટે એડિટ પેજ ખોલવા માટે ક્લિક કરો.
- **નવું બનાવો –** ક્લિક કરો 

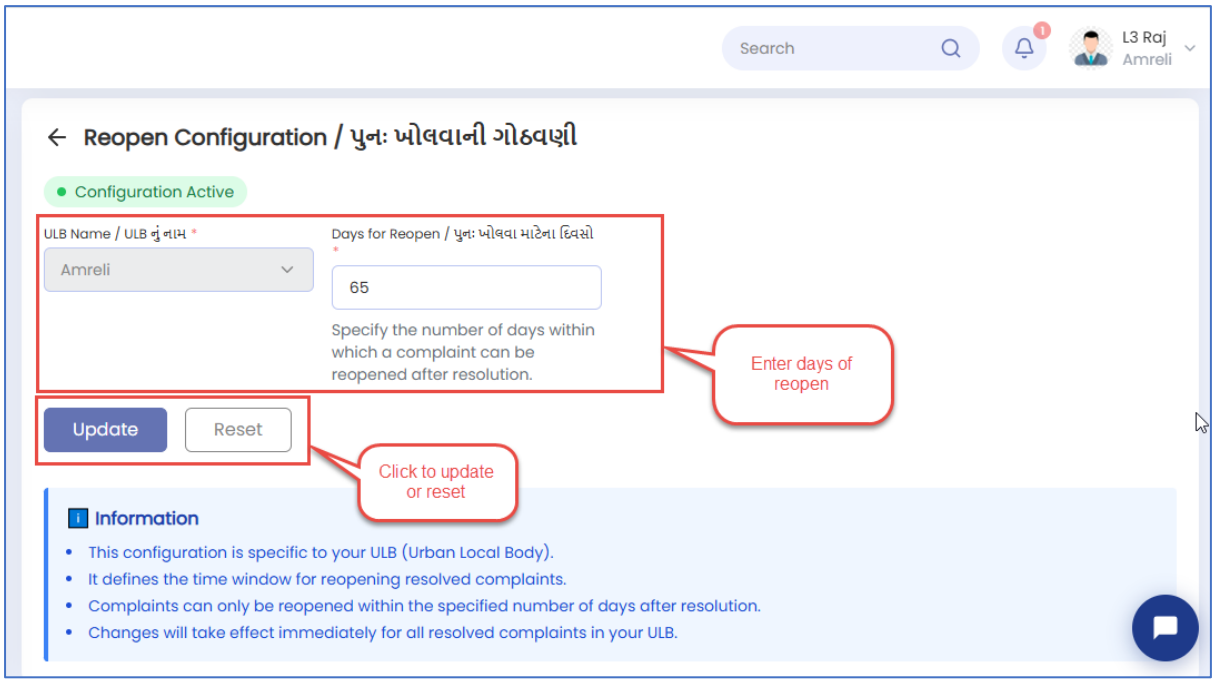
લાગુ પડતું હોય તો નવું કન્ફિગરેશન ઉમેરવા માટે.
- **સર્ચ –** રેકોર્ડ ફિલ્ટર કરવા માટે કીવર્ડ દાખલ કરો.

ડેટા કોલમ્સ

- **ક્રમ નંબર –** રેકોર્ડનો ક્રમ નંબર દર્શાવે છે.
- **ULB નું નામ –** જે માટે કન્ફિગરેશન સેટ છે તે ULB દર્શાવે છે.
- **રિઓપન માટે દિવસો –** નિરાકરણ બાદ ફરિયાદ ફરીથી ખોલવા માટે માન્ય દિવસોની સંખ્યા દર્શાવે છે.

5.3.3.1 રિઓપન કન્ફિગરેશન એડિટ કરો પેજ

આ પેજ રિઓપન સમયગાળો અપડેટ કરવાની મંજૂરી આપે છે.



ફિગર 5-17

ફિલ્ડ્સ

- **ULB નું નામ –** પસંદ કરેલું ULB દર્શાવે છે.
- **રિઓપન માટે દિવસો –** જેમાં નિરાકરણ થયેલી ફરિયાદ ફરીથી ખોલી શકાય તેટલા દિવસોની સંખ્યા દાખલ કરો.

બટન્સ Update Reset

- **અપડેટ કરો –** અપડેટ કરેલું કન્ફિગરેશન સેવ કરવા માટે ક્લિક કરો.
- **રીસેટ –** દાખલ કરેલું મૂલ્ય સાફ કરવા માટે ક્લિક કરો.

5.3.4 કેટેગોરી માસ્ટર

આ મોડ્યુલનો ઉપયોગ સિસ્ટમમાં ફરિયાદ/સેવા કેટેગોરી બનાવવા અને વ્યવસ્થાપિત કરવા માટે થાય છે. યુઝર્સ નવી કેટેગોરી ઉમેરી શકે છે, હાલની કેટેગોરી અપડેટ કરી શકે છે અથવા બિનજરૂરી એન્ટ્રીઓ દૂર કરી શકે છે.

પર ક્લિક કરો **કેટેગોરી માસ્ટર** મોડ્યુલ ડેશબોર્ડ પરથી ક્લિક કરીને તમામ હાલની કેટેગોરીની યાદી ખોલો.



ફિગર 5-18

કેટેગોરી માસ્ટર યાદી પેજ

ઉપલબ્ધ ક્રિયાઓ સાથે તમામ ઉમેરેલી કેટેગોરી દર્શાવે છે.

આ પેજ પરના બટન્સ:

- **નવું બનાવો –** Create New કેટેગોરી બનાવટ ફોર્મ ખોલે છે.

- **શોધ** – રેકોર્ડનું ઝડપી ફિલ્ટરિંગ કરવાની મંજૂરી આપે છે.

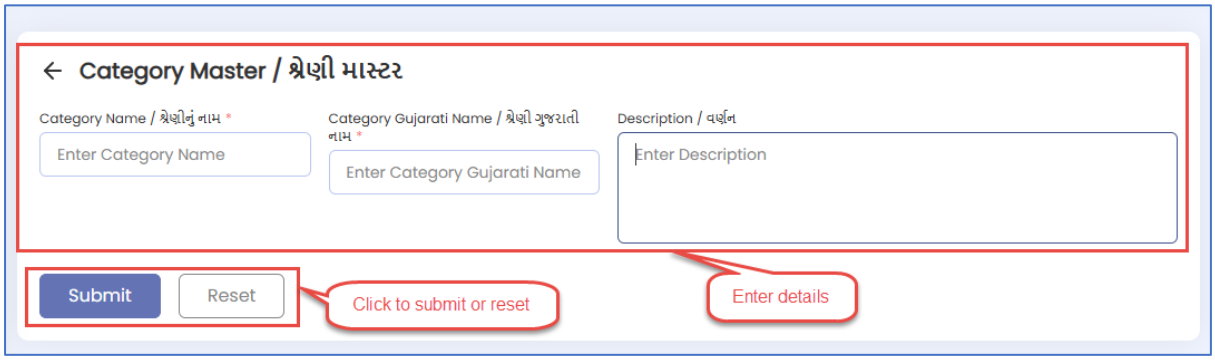
કોલમ્સ:

- **ક્રિયા** – કેટેગોરીની વિગતોમાં ફેરફાર કરવા માટે એડિટ આઇકોન અથવા કેટેગોરી દૂર કરવા માટે ડિલીટ આઇકોનનો ઉપયોગ કરો.
- **ક્રમ નંબર** – કેટેગોરીનો ક્રમ નંબર દર્શાવે છે.
- **કેટેગોરીનું નામ** – કેટેગોરીનું નામ અંગ્રેજીમાં દર્શાવે છે.
- **કેટેગોરીનું ગુજરાતી નામ** – કેટેગોરીનું નામ ગુજરાતીમાં દર્શાવે છે.

5.3.4.1 નવું બનાવો

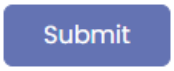
કેટેગોરી ઉમેરો / એડિટ કરો પેજ

આ પેજનો ઉપયોગ નવી કેટેગોરી ઉમેરવા અથવા હાલની કેટેગોરી અપડેટ કરવા માટે થાય છે.



ફિગર 5-19

આ પેજ પરના બટન્સ:

- **સબમિટ કરો** – 

દાખલ કરેલી કેટેગોરીની વિગતો સેવ કરે છે.
- **રીસેટ** – 

તમામ દાખલ કરેલા મૂલ્યો સાફ કરે છે.

ફિલ્ડ્સ:

- **કેટેગોરીનું નામ** – કેટેગોરીનું નામ અંગ્રેજીમાં દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **કેટેગોરીનું ગુજરાતી નામ** – કેટેગોરીનું નામ ગુજરાતીમાં દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **વર્ણન** – કેટેગોરી વિશે વિગતો અથવા સ્પષ્ટતા દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)

5.3.5 સબ કેટેગોરી માસ્ટર

આ મોડ્યુલનો ઉપયોગ વ્યાખ્યાયિત કેટેગોરી હેઠળ સબ-કેટેગોરી બનાવવા અને વ્યવસ્થાપિત કરવા માટે થાય છે. તે ફરિયાદો/સેવાઓના વધુ સારા ટ્રેકિંગ અને પ્રોસેસિંગ માટે વિગતવાર વર્ગીકરણમાં મદદ કરે છે.

પર ક્લિક કરો **સબ કેટેગોરી** માસ્ટર મોડ્યુલ ડેશબોર્ડ પરથી ક્લિક કરીને સબ-કેટેગોરીની યાદી જુઓ.

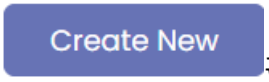


ફિગર 5-20

સબ કેટેગોરી માસ્ટર યાદી પેજ

તમામ હાલની સબ-કેટેગોરી તેમની પેરેન્ટ કેટેગોરી સાથે દર્શાવે છે.

આ પેજ પરના બટન્સ:

- **નવું બનાવો** – 

સબ-કેટેગોરી બનાવટ ફોર્મ ખોલે છે.
- **શોધ** – સબ-કેટેગોરી રેકોર્ડ ફિલ્ટર કરવાની મંજૂરી આપે છે.

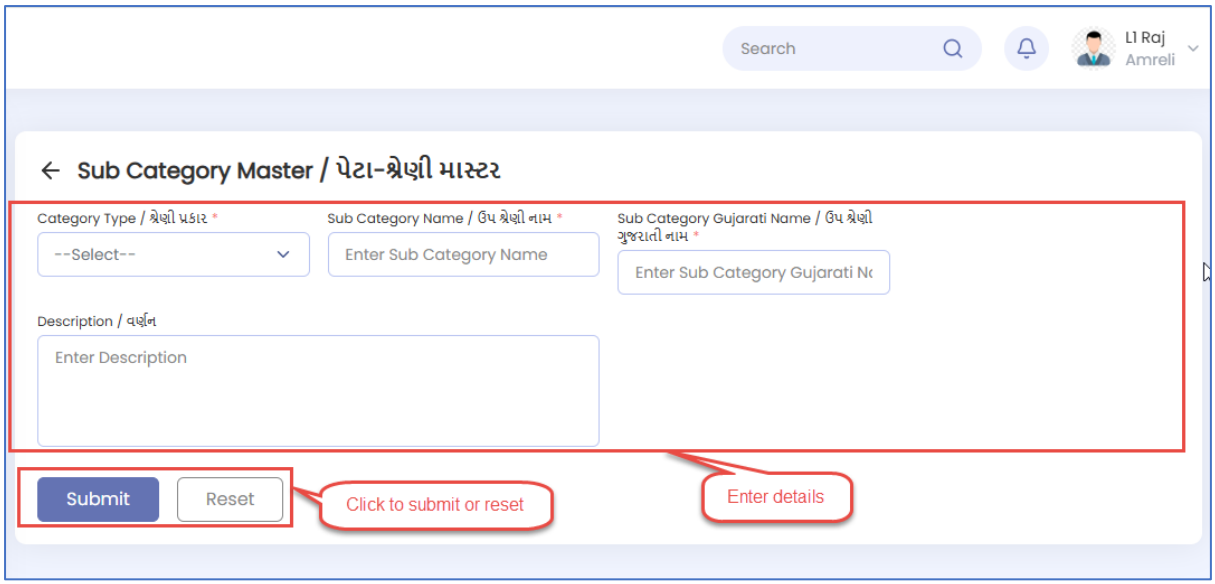
કોલમ્સ:

- **ક્રિયા** – સબ-કેટેગોરીની વિગતોમાં ફેરફાર કરવા માટે એડિટ આઇકોન અથવા સબ-કેટેગોરી દૂર કરવા માટે ડિલીટ આઇકોનનો ઉપયોગ કરો.
- **ક્રમ નંબર** – ક્રમ નંબર દર્શાવે છે.
- **કેટેગોરીનું નામ** – જે પેરેન્ટ કેટેગોરી હેઠળ સબ-કેટેગોરી બનાવવામાં આવી છે તે દર્શાવે છે.
- **સબ કેટેગોરીનું નામ** – સબ-કેટેગોરીનું નામ અંગ્રેજીમાં દર્શાવે છે.
- **સબ કેટેગોરીનું ગુજરાતી નામ** – સબ-કેટેગોરીનું નામ ગુજરાતીમાં દર્શાવે છે.

5.3.5.1 નવું બનાવો

સબ કેટેગોરી ઉમેરો / એડિટ કરો પેજ

આ પેજનો ઉપયોગ નવી સબ-કેટેગોરી ઉમેરવા અથવા હાલની સબ-કેટેગોરી અપડેટ કરવા માટે થાય છે.



ફિગર 5-21

આ પેજ પરના બટન્સ:

- **સબમિટ કરો** – Submit દાખલ કરેલી સબ-કેટેગોરીની વિગતો સેવ કરે છે.
- **રીસેટ** – Reset તમામ દાખલ કરેલા મૂલ્યો સાફ કરે છે.

ફિલ્ડ્સ:

- **કેટેગોરીનો પ્રકાર** – જે પેરેન્ટ કેટેગોરી હેઠળ સબ-કેટેગોરી બનાવવામાં આવશે તે પસંદ કરો.
- **સબ કેટેગોરીનું નામ** – સબ-કેટેગોરીનું નામ અંગ્રેજીમાં દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **સબ કેટેગોરીનું ગુજરાતી નામ** – સબ-કેટેગોરીનું નામ ગુજરાતીમાં દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **વર્ણન** – સબ-કેટેગોરી વિશે વિગતો અથવા સ્પષ્ટતા દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)

5.4 વેન્ડર વ્યવસ્થાપન

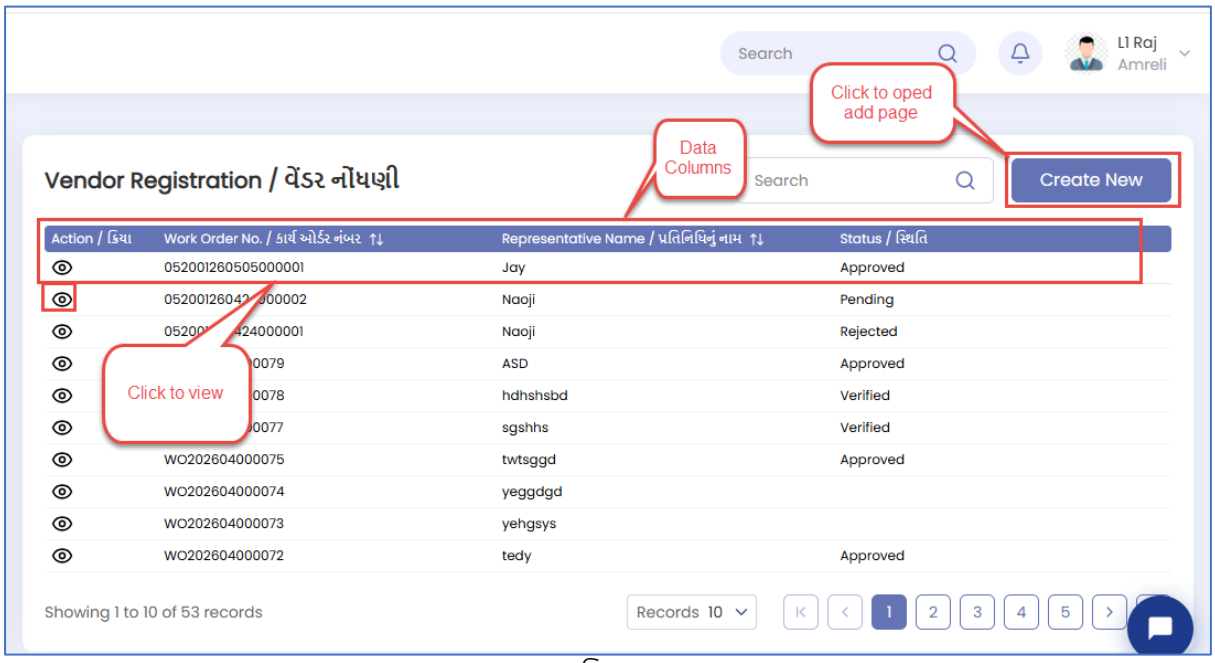
વેન્ડર વ્યવસ્થાપન મોડ્યુલનો ઉપયોગ એવા વેન્ડર્સની નોંધણી અને વ્યવસ્થાપન કરવા માટે થાય છે જેઓ ચોક્કસ પ્રકારની ફરિયાદોના નિરાકરણ અથવા સેવાઓ પ્રદાન કરવા માટે જવાબદાર હોઈ શકે છે.

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → વેન્ડર વ્યવસ્થાપન → વેન્ડર નોંધણી

5.4.1 વેન્ડર નોંધણી

વેન્ડર નોંધણી પેજનો ઉપયોગ એવા વેન્ડર્સ ઉમેરવા, જોવા અને વ્યવસ્થાપિત કરવા માટે થાય છે જેમને ફરિયાદ સંબંધિત સેવાઓ હેન્ડલ કરવા માટે સોંપી શકાય.

ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → વેન્ડર વ્યવસ્થાપન → વેન્ડર નોંધણી



ફિગર 5-22

વેન્ડર નોંધણી યાદી

આ પેજ નોંધાયેલા વેન્ડર્સની યાદી દર્શાવે છે.

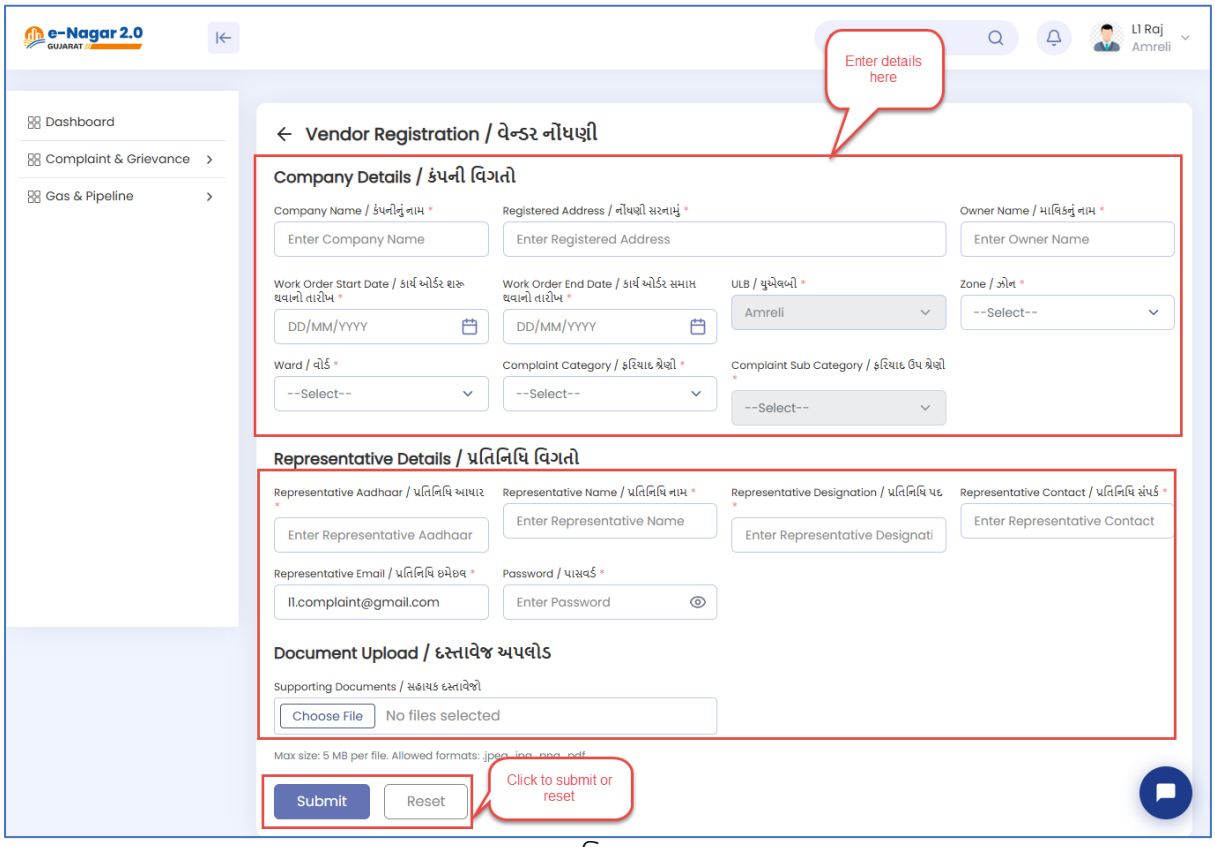
બટન્સ

- **નવું બનાવો –** Create New નવો વેન્ડર ઉમેરવા માટે વેન્ડર નોંધણી ફોર્મ ખોલે છે.

કોલમ્સ

- **ક્રિયા –** વ્યુ ( ) આઇકોન પર ક્લિક કરીને વેન્ડરની વિગતો જુઓ.
- **વર્ક ઓર્ડર નંબર –** વેન્ડરને સોંપાયેલો યુનિક વર્ક ઓર્ડર નંબર દર્શાવે છે.
- **રિપ્રેઝન્ટેટિવનું નામ –** વેન્ડરના રિપ્રેઝન્ટેટિવનું નામ દર્શાવે છે.
- **સ્થિતિ –** હાલની સ્થિતિ દર્શાવે છે (દા.ત., મંજૂર, પેન્ડિંગ, નકારેલ, વેરિફાઇડ).

5.4.1.1 નવું બનાવો



ફિગર 5-23

કંપનીની વિગતો

- **કંપનીનું નામ –** વેન્ડર કંપનીનું નામ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **રજિસ્ટર્ડ એડ્રેસ –** કંપનીનું ઓફિશિયલ એડ્રેસ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **માલિકનું નામ –** કંપનીના માલિકનું નામ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **વર્ક ઓર્ડર શરૂઆતની તારીખ –** વર્ક ઓર્ડરની શરૂઆતની તારીખ પસંદ કરો. (ડેટ પિકર)
- **વર્ક ઓર્ડર અંતિમ તારીખ –** વર્ક ઓર્ડરની અંતિમ તારીખ પસંદ કરો. (ડેટ પિકર)
- **ULB –** વેન્ડર અસાઇનમેન્ટ માટે ULB દર્શાવે છે અથવા પસંદ કરે છે. (ડ્રોપડાઉન)
- **ઝોન –** ઝોન પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **વોર્ડ –** વોર્ડ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદ કેટેગોરી –** જે કેટેગોરીમાં વેન્ડર કામ કરશે તે પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી –** સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)

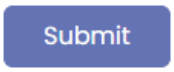
રિપ્રેઝન્ટેટિવની વિગતો

- **રિપ્રેઝન્ટેટિવનો આધાર –** વેન્ડર રિપ્રેઝન્ટેટિવનો આધાર નંબર દાખલ કરો. (નમેરિક)
- **રિપ્રેઝન્ટેટિવનું નામ –** રિપ્રેઝન્ટેટિવનું નામ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **રિપ્રેઝન્ટેટિવનું પદ –** રિપ્રેઝન્ટેટિવનું પદ દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **રિપ્રેઝન્ટેટિવનો સંપર્ક –** સંપર્ક નંબર દાખલ કરો. (નમેરિક)
- **રિપ્રેઝન્ટેટિવનું ઇમેઇલ –** ઇમેઇલ ID દાખલ કરો. (ટેક્સ્ટ)
- **પાસવર્ડ –** વેન્ડર લોગિન માટે પાસવર્ડ દાખલ કરો. (પાસવર્ડ)

દસ્તાવેજ અપલોડ

- **સપોર્ટિંગ દસ્તાવેજો –** વેન્ડર વેરિફિકેશન માટે સંબંધિત દસ્તાવેજો અપલોડ કરો (દા.ત., સર્ટિફિકેટ, ID પ્રૂફ). (ફાઇલ અપલોડ)

બટન્સ

- **સબમિટ –** ક્લિક કરો 

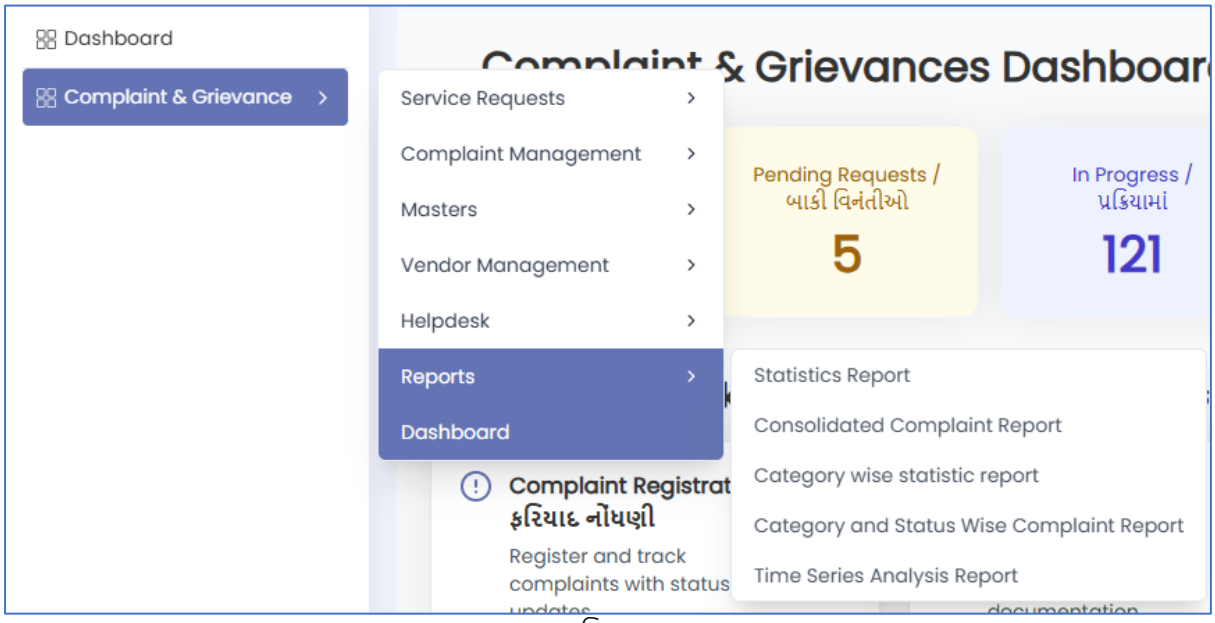
વેન્ડરની નોંધણી કરવા માટે.
- **રીસેટ –** ક્લિક કરો 

તમામ દાખલ કરેલી વિગતો સાફ કરવા માટે.

5.4.2 રિપોર્ટ્સ મોડ્યુલ

આ **રિપોર્ટ્સ** મોડ્યુલ ફરિયાદો માટે એનાલિટિકલ અને સમરી રિપોર્ટ પ્રદાન કરે છે, જે યુઝર્સને પરફોર્મન્સ મોનિટર કરવા, SLA કમ્પ્લાયન્સ ટ્રેક કરવા અને કેટેગોરી, સ્થાન અને સમયગાળામાં ટ્રેન્ડનું વિશ્લેષણ કરવામાં મદદ કરે છે.

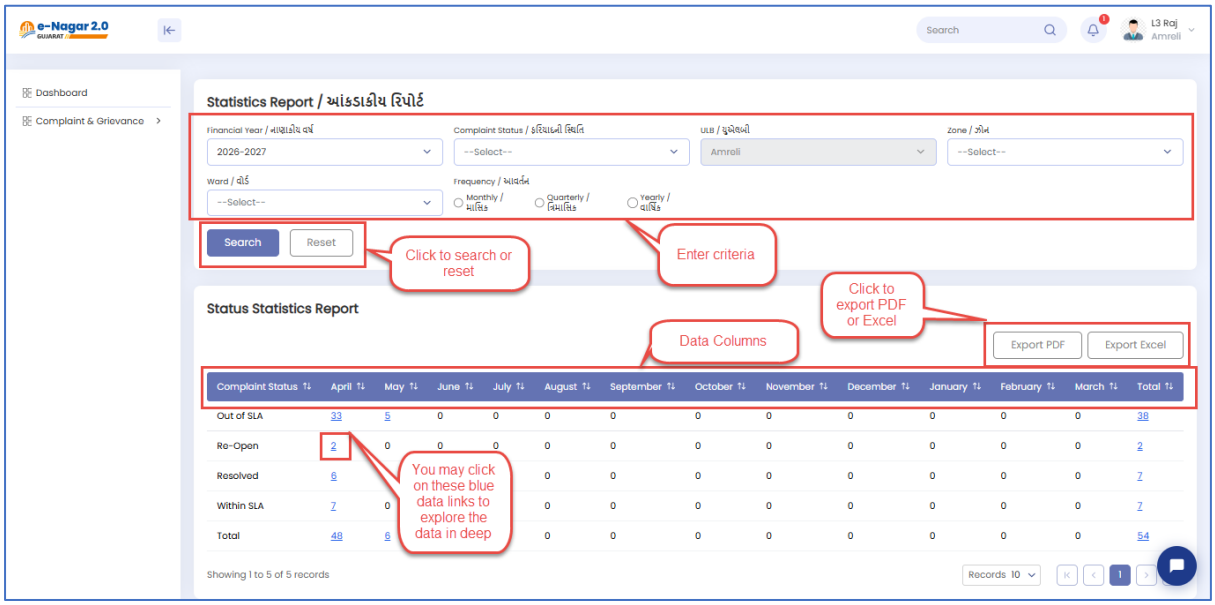
પર ક્લિક કરો **ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ** → **રિપોર્ટ્સ** ડેશબોર્ડ પરથી ક્લિક કરો અને જરૂરી રિપોર્ટ પ્રકાર પસંદ કરો.



ફિગર 5-24

5.4.2.1 સ્ટેટિસ્ટિક્સ રિપોર્ટ

સ્થિતિ અને પસંદ કરેલી ફ્રિકવન્સીના આધારે ફરિયાદ સ્ટેટિસ્ટિક્સ દર્શાવે છે.



ફિગર 5-25

ફિલ્ટર્સ

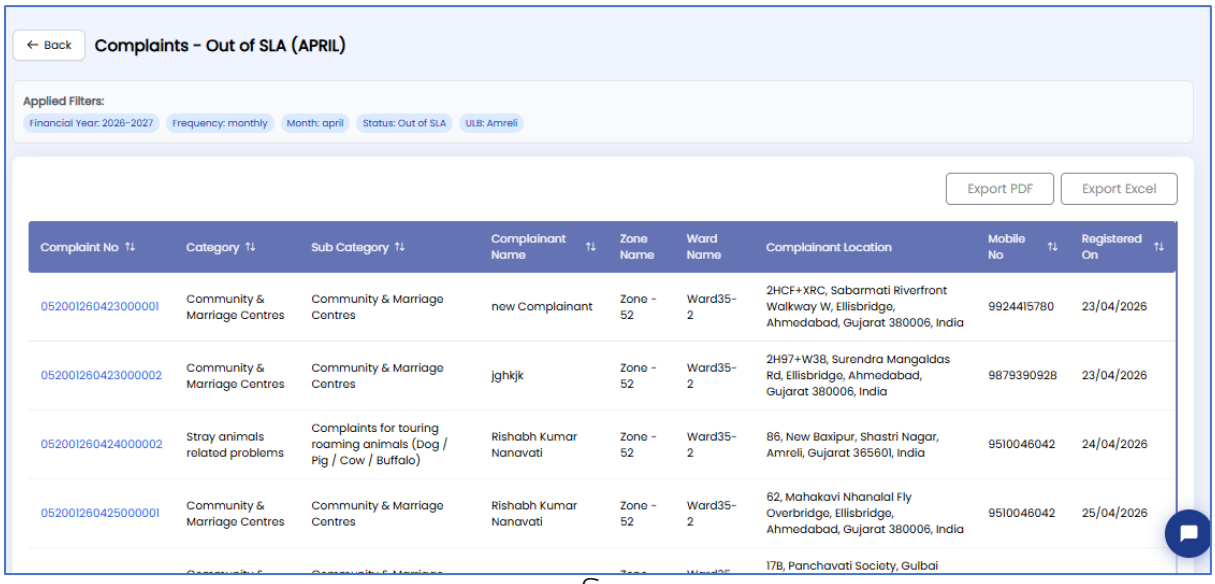
- **નાણાકીય વર્ષ** – નાણાકીય વર્ષ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફરિયાદ સ્થિતિ** – ફરિયાદ સ્થિતિ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ULB** – ULB પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ઝોન** – ઝોન પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **વોર્ડ** – વોર્ડ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ફ્રિકવન્સી** – મન્થલી / ક્વાર્ટરલી / યરલી પસંદ કરો.

બટન્સ 

- **સર્ચ** – રિપોર્ટ જનરેટ કરો.
- **રીસેટ** – ફિલ્ટર્સ સાફ કરો.

ડેટા કોલમ્સ

- **ફરિયાદ સ્થિતિ** – સ્થિતિ પ્રકાર (SLA બહાર, નિરાકરણ થયેલ, વગેરે).
- **એપ્રિલથી માર્ચ** – મહિના મુજબ ફરિયાદ ગણતરી.
- **કુલ** – દરેક સ્થિતિ માટે કુલ ફરિયાદો.
- **ડ્રિલ-ડાઉન (ક્લિકેબલ ડેટા)**
- **બ્લુ ફોન્ટ નંબરો** – પસંદ કરેલા **સ્થિતિ + મહિના** માટે વિગતવાર ફરિયાદો જોવા માટે ક્લિક કરો. તમે ડેટા કોલમ્સ હેઠળ બ્લુ ફોન્ટ ધરાવતા કોઈપણ નંબર પર ક્લિક કરી શકો છો, તે વિવિધ ડેટા પેજની લિંક છે.

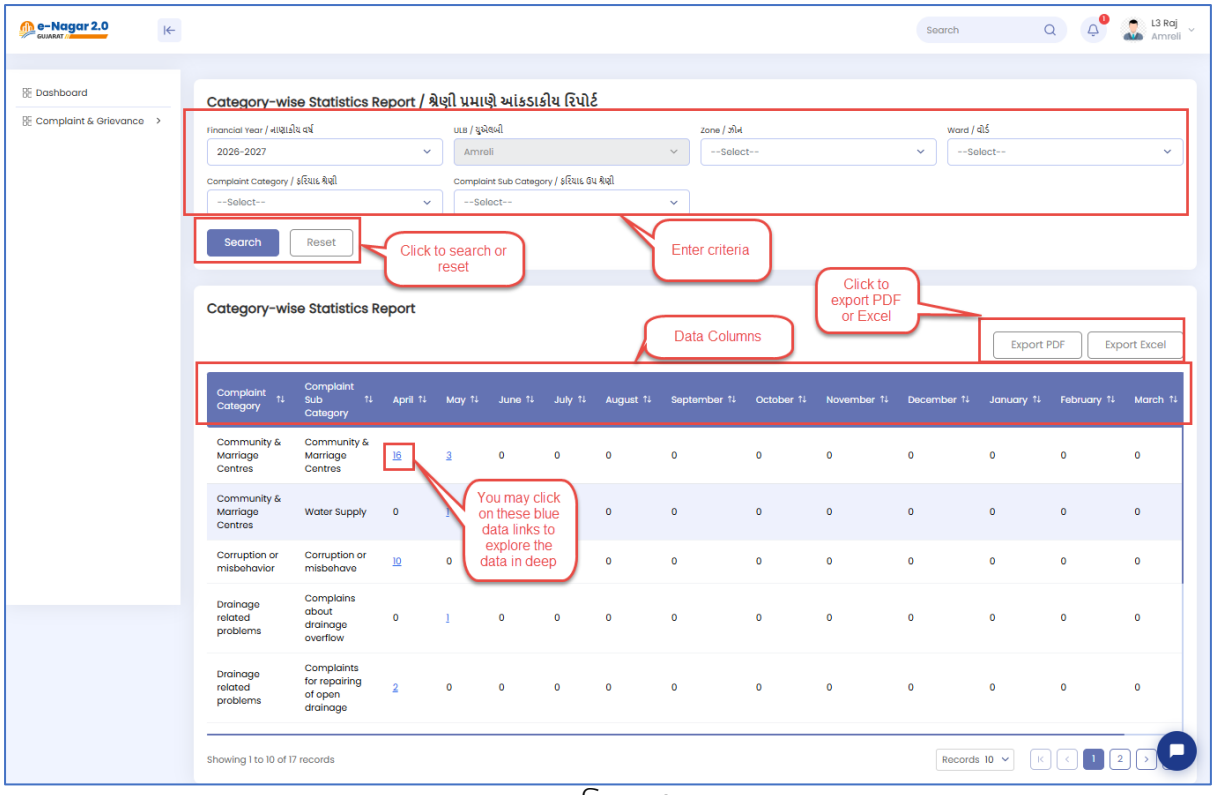


ફિગર 5-26

- પસંદ કરેલા ડેટાને અનુરૂપ ફરિયાદ યાદી ખોલે છે.

5.4.2.2 કેટેગોરી મુજબ સ્ટેટિસ્ટિક્સ રિપોર્ટ

કેટેગોરી અને સબ-કેટેગોરી મુજબ ગ્રુપ કરેલો ફરિયાદ ડેટા દર્શાવે છે (મહિના મુજબ).



ફિગર 5-27

ફિલ્ટર્સ

- **નાણાકીય વર્ષ** – વર્ષ પસંદ કરો.
- **ULB** – ULB પસંદ કરો.
- **ઝોન** – ઝોન પસંદ કરો.
- **વોર્ડ** – વોર્ડ પસંદ કરો.
- **ફરિયાદ કેટેગોરી** – કેટેગોરી પસંદ કરો.
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી** – સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો.

બટન્સ



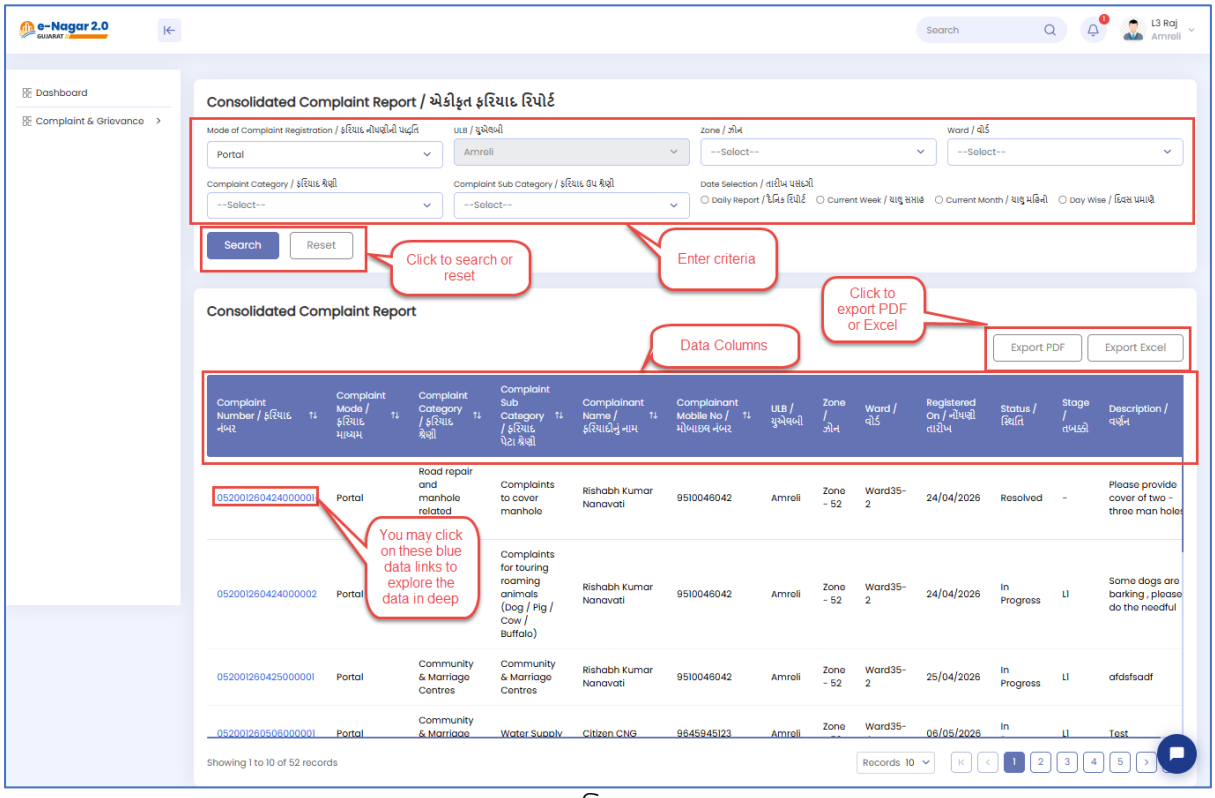
- **સર્ચ** – રિપોર્ટ જનરેટ કરો.
- **રીસેટ** – ફિલ્ટર્સ સાફ કરો.

ડેટા કોલમ્સ

- **ફરિયાદ કેટેગોરી** – કેટેગોરીનું નામ.
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી** – સબ-કેટેગોરીનું નામ.
- **એપ્રિલથી માર્ચ** – મહિના મુજબ ફરિયાદ ગણતરી.
- **ડ્રિલ-ડાઉન (ક્લિકેબલ ડેટા)**
- **બ્લુ નંબરો** – પસંદ કરેલા **કેટેગોરી + સબ-કેટેગોરી + મહિના**.

5.4.2.3 કન્સોલિડેટેડ ફરિયાદ રિપોર્ટ

માટે ફરિયાદો જોવા માટે ક્લિક કરો. એક જ ટેબલમાં વિગતવાર ફરિયાદ-લેવલ ડેટા પ્રદાન કરે છે.



ફિગર 5-28

ફિલ્ટર્સ

- **ફરિયાદ નોંધણીની પદ્ધતિ** – પદ્ધતિ પસંદ કરો.
- **ULB** – ULB પસંદ કરો.
- **ઝોન** – ઝોન પસંદ કરો.
- **વોર્ડ** – વોર્ડ પસંદ કરો.

- **ફરિયાદ કેટેગોરી** – કેટેગોરી પસંદ કરો.
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી** – સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો.
- **તારીખ પસંદગી** – ડેઇલી / હાલનું અઠવાડિયું / હાલનો મહિનો / દિવસ મુજબ.

બટન્સ 

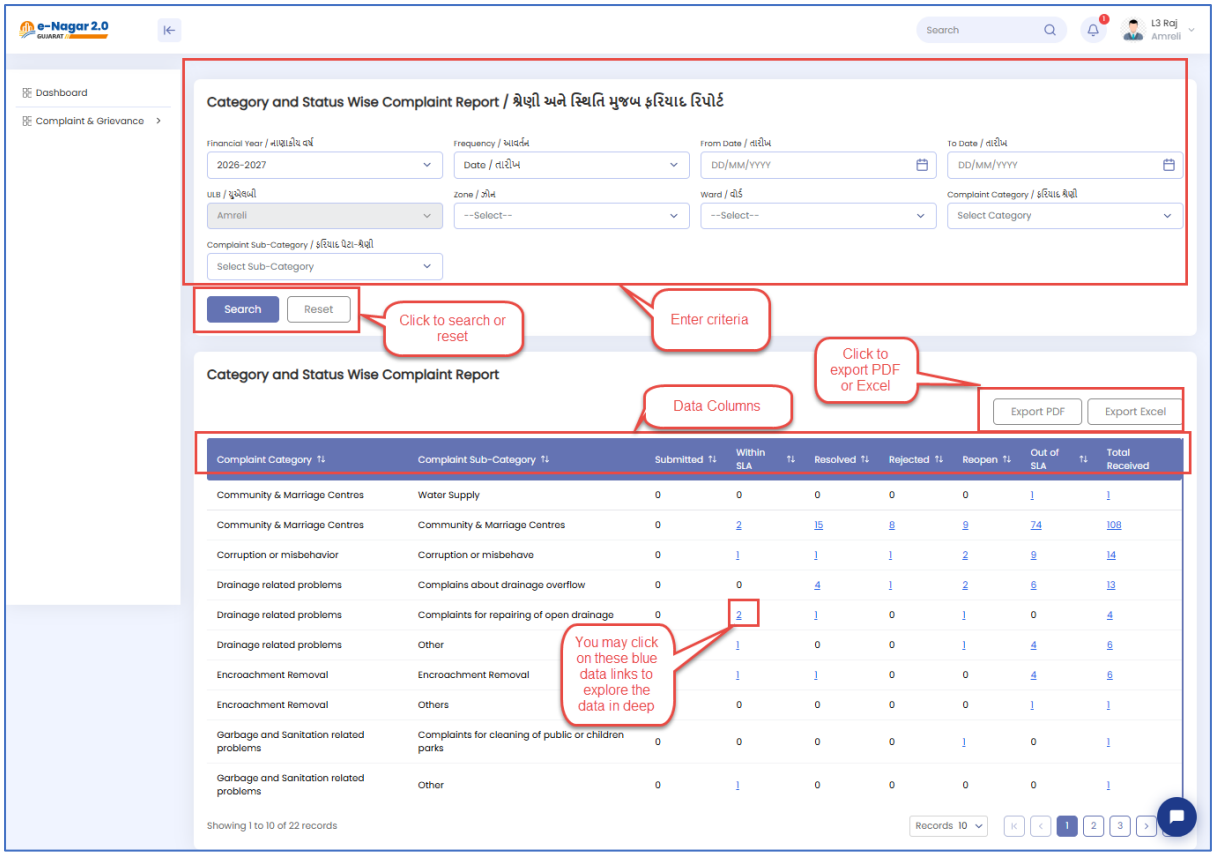
- **સર્ચ** – રિપોર્ટ જનરેટ કરો.
- **રીસેટ** – ફિલ્ટર્સ સાફ કરો.

ડેટા કોલમ્સ

- **ફરિયાદ નંબર** – યુનિક ID.
- **ફરિયાદ પદ્ધતિ** – નોંધણી પદ્ધતિ.
- **ફરિયાદ કેટેગોરી** – કેટેગોરીનું નામ.
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી** – સબ-કેટેગોરી.
- **ફરિયાદીનું નામ** – નાગરિકનું નામ.
- **મોબાઇલ નંબર** – સંપર્ક નંબર.
- **ULB** – ULB નું નામ.
- **ઝોન** – ઝોન વિગતો.
- **વોર્ડ** – વોર્ડ વિગતો.
- **નોંધણી તારીખ** – નોંધણી તારીખ.
- **સ્થિતિ** – હાલની સ્થિતિ.
- **સ્ટેજ** – વર્કફ્લો લેવલ (L1, L2, વગેરે).
- **વર્ણન** – ફરિયાદનું વર્ણન.
- **ડ્રિલ-ડાઉન (ક્લિકેબલ ડેટા)**
- **ફરિયાદ નંબર (ક્લિકેબલ)** – સંપૂર્ણ ફરિયાદ વિગતો પેજ ખોલે છે.

5.4.2.4 કેટેગોરી અને સ્થિતિ મુજબ ફરિયાદ રિપોર્ટ

કેટેગોરી અને ફરિયાદ સ્થિતિનું સંયુક્ત વિશ્લેષણ પ્રદાન કરે છે.



ફિગર 5-29

ફિલ્ટર્સ

- નાણાકીય વર્ષ – વર્ષ પસંદ કરો.
- ફ્રિકવન્સી – ફ્રિકવન્સી પસંદ કરો.
- ફ્રોમ તારીખ – શરૂઆતની તારીખ પસંદ કરો.
- ટુ તારીખ – અંતિમ તારીખ પસંદ કરો.
- ULB – ULB પસંદ કરો.
- ઝોન – ઝોન પસંદ કરો.
- વોર્ડ – વોર્ડ પસંદ કરો.
- ફરિયાદ કેટેગોરી – કેટેગોરી પસંદ કરો.
- ફરિયાદ સબ કેટેગોરી – સબ-કેટેગોરી પસંદ કરો.

બટન્સ 

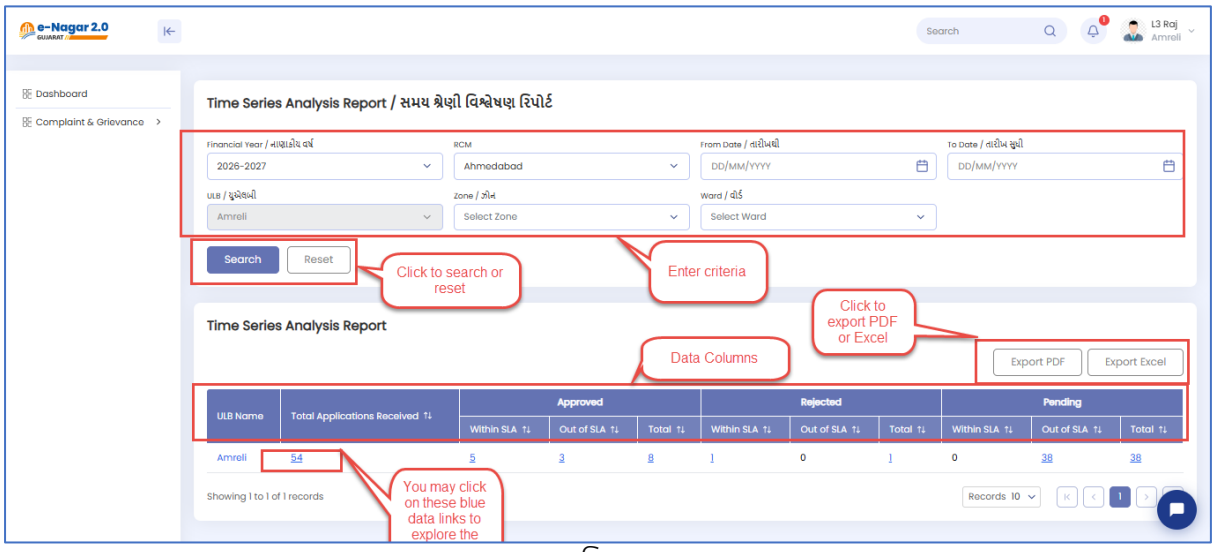
- **સર્ચ –** રિપોર્ટ જનરેટ કરો.
- **રીસેટ –** ફિલ્ટર્સ સાફ કરો.

ડેટા કોલમ્સ

- **ફરિયાદ કેટેગોરી –** કેટેગોરીનું નામ.
- **ફરિયાદ સબ કેટેગોરી –** સબ-કેટેગોરી.
- **સબમિટ કરેલ –** કુલ સબમિટ કરેલી ફરિયાદો.
- **SLA અંતર્ગત –** SLA અંતર્ગત નિરાકરણ થયેલ.
- **નિરાકરણ થયેલ –** કુલ નિરાકરણ થયેલ.
- **નકારેલ –** નકારેલી ફરિયાદો.
- **રિઓપન –** રિઓપન થયેલી ફરિયાદો.
- **SLA બહાર –** SLA કરતાં વધુ.
- **કુલ પ્રાપ્ત –** કુલ ફરિયાદો.
- **ડ્રિલ-ડાઉન (ક્લિકેબલ ડેટા)**
- **બ્લુ નંબરો –** પસંદ કરેલા **કેટેગોરી + સ્થિતિ**.

5.4.2.5 ટાઇમ સિરીઝ એનાલિસિસ રિપોર્ટ

સમય અને SLA મુજબ ફરિયાદોનું ટ્રેન્ડ-આધારિત વિશ્લેષણ પ્રદાન કરે છે.



ફિગર 5-30

ફિલ્ટર્સ

- **નાણાકીય વર્ષ** – વર્ષ પસંદ કરો.
- **RCM** – પ્રદેશ/શહેર પસંદ કરો.
- **ફ્રોમ તારીખ** – શરૂઆતની તારીખ પસંદ કરો.
- **ટુ તારીખ** – અંતિમ તારીખ પસંદ કરો.
- **ULB** – ULB પસંદ કરો.
- **ઝોન** – ઝોન પસંદ કરો.
- **વોર્ડ** – વોર્ડ પસંદ કરો.

બટન્સ



- **સર્ચ** – રિપોર્ટ જનરેટ કરો.
- **રીસેટ** – ફિલ્ટર્સ સાફ કરો.

ડેટા કોલમ્સ

- **ULB નું નામ** – ULB નું નામ.
- **કુલ પ્રાપ્ત થયેલી અરજીઓ** – કુલ ફરિયાદો.
- **મંજૂર**

- SLA અંતર્ગત
- SLA બહાર
- કુલ

- **નકારેલ**
  - SLA અંતર્ગત
  - SLA બહાર
  - કુલ
- **પેન્ડિંગ**
  - SLA અંતર્ગત
  - SLA બહાર
  - કુલ
- **ડ્રિલ-ડાઉન (ક્લિકેબલ ડેટા)**
- **બ્લુ નંબરો** – પસંદ કરેલા **સ્થિતિ** + **SLA સ્થિતિ**.

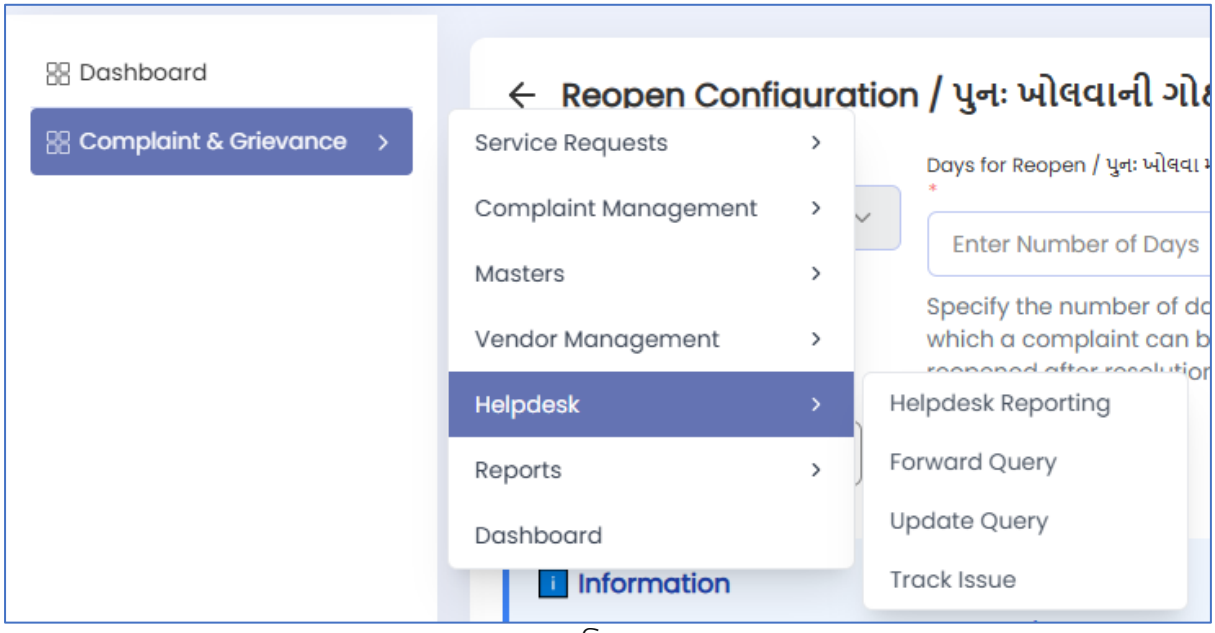
એક્સપોર્ટ ઓપ્શન્સ (તમામ રિપોર્ટ્સ) 

- **એક્સપોર્ટ PDF** – PDF ફોર્મેટમાં રિપોર્ટ ડાઉનલોડ કરો.
- **એક્સપોર્ટ એક્સેલ** – એક્સેલ ફોર્મેટમાં રિપોર્ટ ડાઉનલોડ કરો.

5.5 હેલ્પડેસ્ક મોડ્યુલ

આ મોડ્યુલનો ઉપયોગ વિવિધ મોડ્યુલ સંબંધિત આંતરિક સિસ્ટમ ઇશ્યુ અથવા ક્વેરી ઉભા કરવા, ટ્રેક કરવા અને વ્યવસ્થાપિત કરવા માટે થાય છે. તે સ્ટ્રક્ચર્ડ વર્કફ્લો દ્વારા યોગ્ય ઇશ્યુ લોગિંગ, અસાઇનમેન્ટ, ટ્રેકિંગ અને નિરાકરણ સુનિશ્ચિત કરે છે.

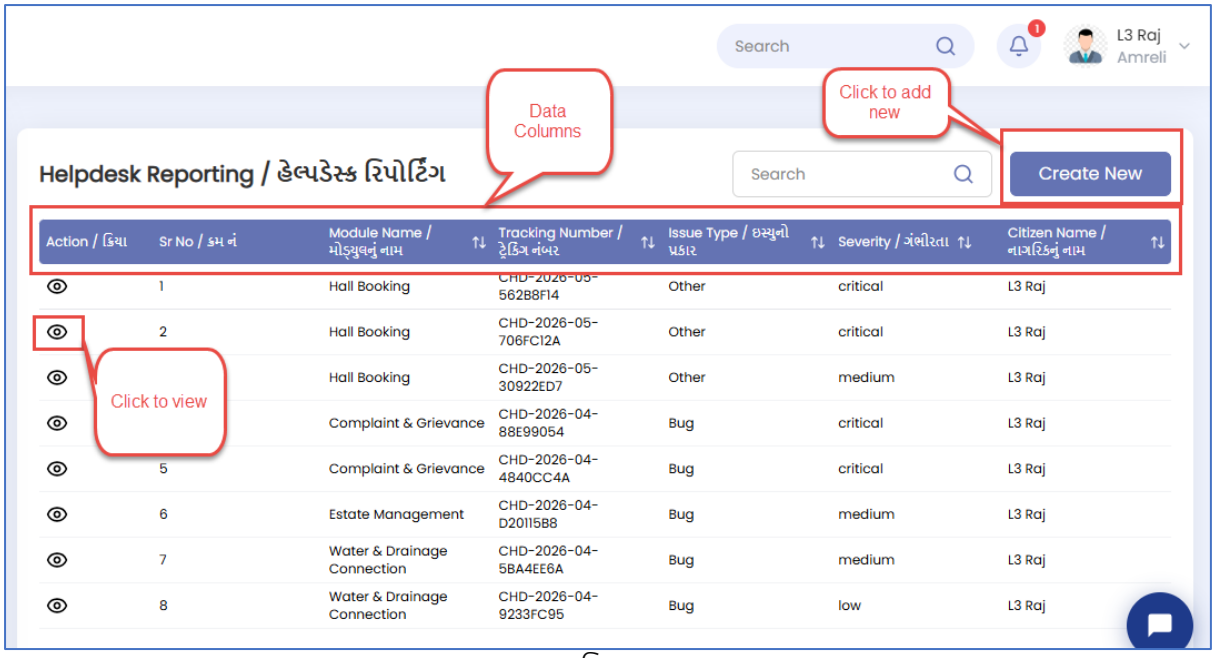
પર ક્લિક કરો **ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ** → **હેલ્પડેસ્ક** ડેશબોર્ડ પરથી ક્લિક કરીને હેલ્પડેસ્ક ફીચર્સ ઍક્સેસ કરો.



ફિગર 5-31

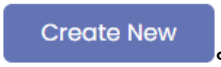
5.5.1 હેલ્પડેસ્ક રિપોર્ટિંગ

તમામ મોડ્યુલમાં ઉભા કરેલા હેલ્પડેસ્ક ઇશ્યુની યાદી દર્શાવે છે.



ફિગર 5-32

બટન્સ

- **નવું બનાવો** – ક્લિક કરો 

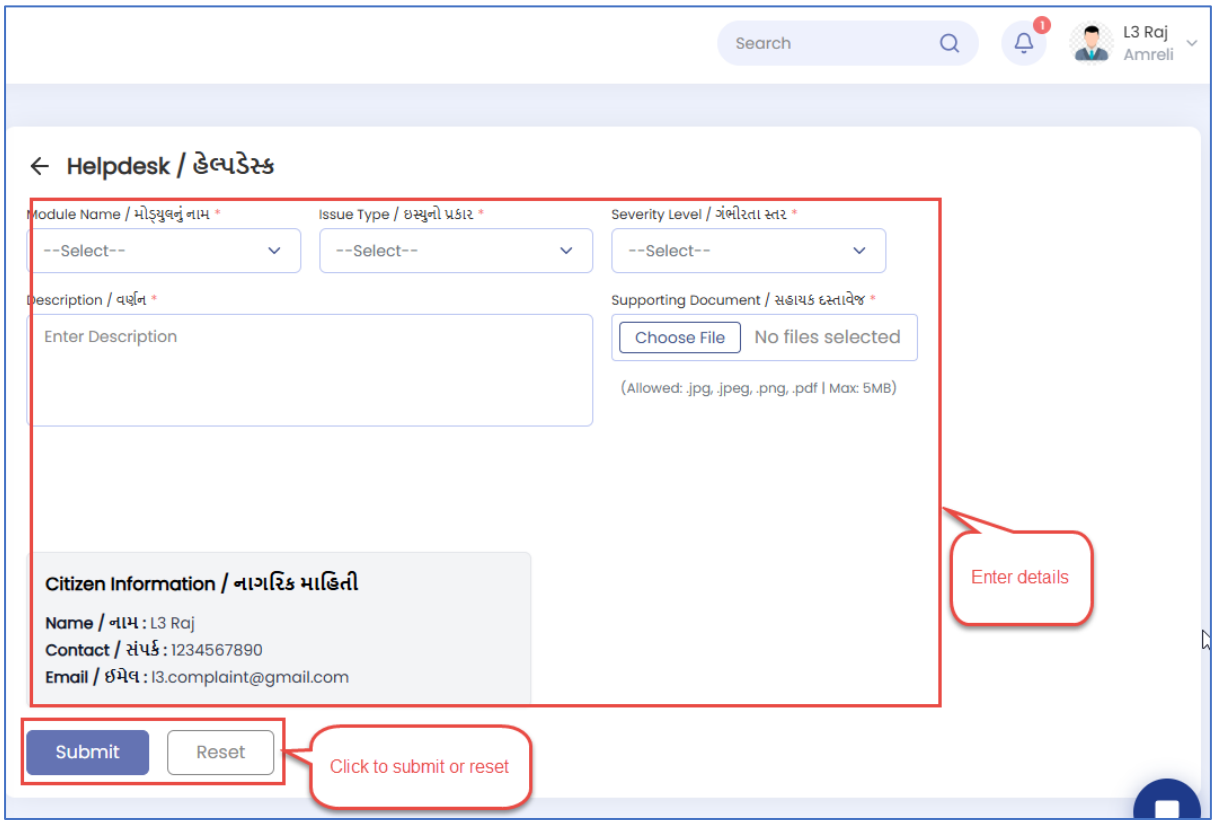
નવી હેલ્પડેસ્ક ક્વેરી ઉભી કરવા માટે.
- **સર્ચ** – રેકોર્ડ ફિલ્ટર કરવા માટે કીવર્ડ દાખલ કરો.
- **જુઓ (આઇ આઇકોન)** – ઇશ્યુ ટ્રેકિંગ વિગતો જોવા માટે ક્લિક કરો.

ડેટા કોલમ્સ

- **ક્રમ નંબર** – રેકોર્ડનો ક્રમ નંબર દર્શાવે છે.
- **મોડ્યુલનું નામ** – જે મોડ્યુલમાં ઇશ્યુ ઉભો કરવામાં આવ્યો છે તે દર્શાવે છે (દા.ત., હોલ બુકિંગ, ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ).
- **ટ્રેકિંગ નંબર** – ઇશ્યુ માટે જનરેટ થયેલ યુનિક ID દર્શાવે છે.
- **ઇશ્યુનો પ્રકાર** – ઇશ્યુનો પ્રકાર દર્શાવે છે (દા.ત., બગ, અન્ય).
- **સિવિયારિટી** – લો, મીડિયમ, હાઇ, ક્રિટિકલ જેવું પ્રાયોરિટી લેવલ દર્શાવે છે.
- **નાગરિકનું નામ** – ઇશ્યુ ઉભો કરનાર યુઝરનું નામ દર્શાવે છે.

5.5.1.1 હેલ્પડેસ્ક ક્વેરી બનાવો

આ પેજ યુઝર્સને નવો ઇશ્યુ નોંધવાની મંજૂરી આપે છે.



ફિગર 5-33

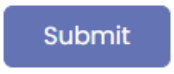
ફિલ્ડ્સ

- **મોડ્યુલનું નામ –** જે મોડ્યુલમાં ઇશ્યુ ઓળખાયો છે તે પસંદ કરો.
- **ઇશ્યુનો પ્રકાર –** ઇશ્યુનો પ્રકાર પસંદ કરો.
- **સિવિયારિટી લેવલ –** ઇશ્યુનું પ્રાયોરિટી લેવલ પસંદ કરો.
- **વર્ણન –** ઇશ્યુનું વિગતવાર વર્ણન દાખલ કરો.
- **સપોર્ટિંગ દસ્તાવેજ –** સંબંધિત દસ્તાવેજો અથવા સ્ક્રીનશોટ અપલોડ કરો.

નાગરિક માહિતી

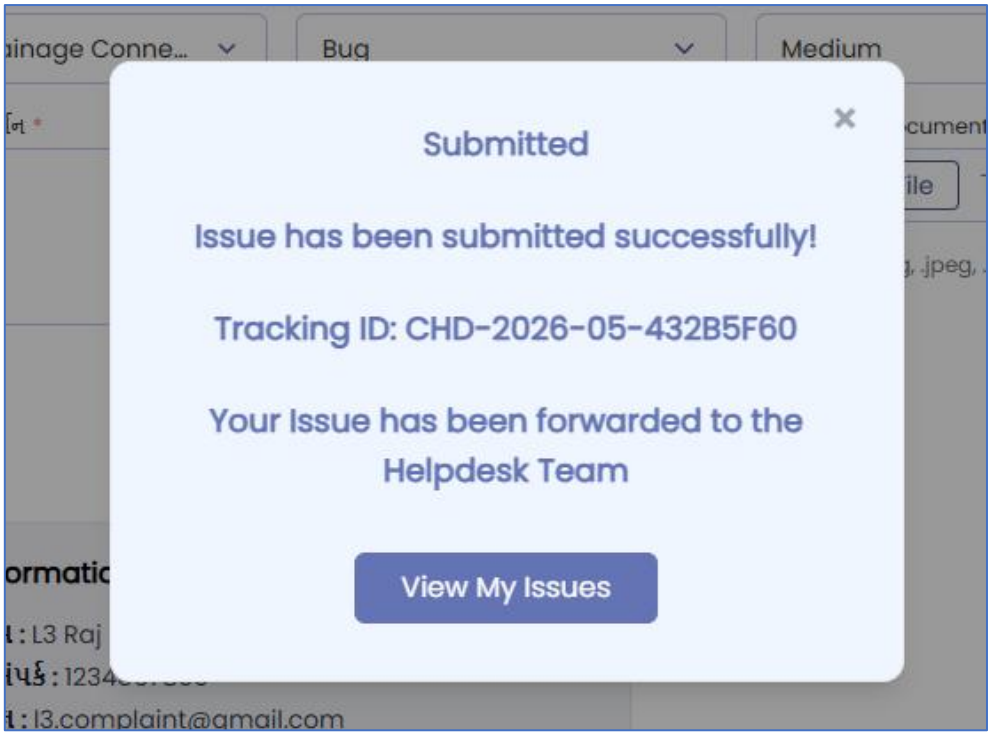
લોગ-ઇન થયેલા યુઝરની વિગતો દર્શાવે છે જેમ કે નામ, સંપર્ક અને ઇમેઇલ.

બટન્સ

- **સબમિટ –** ક્લિક કરો 

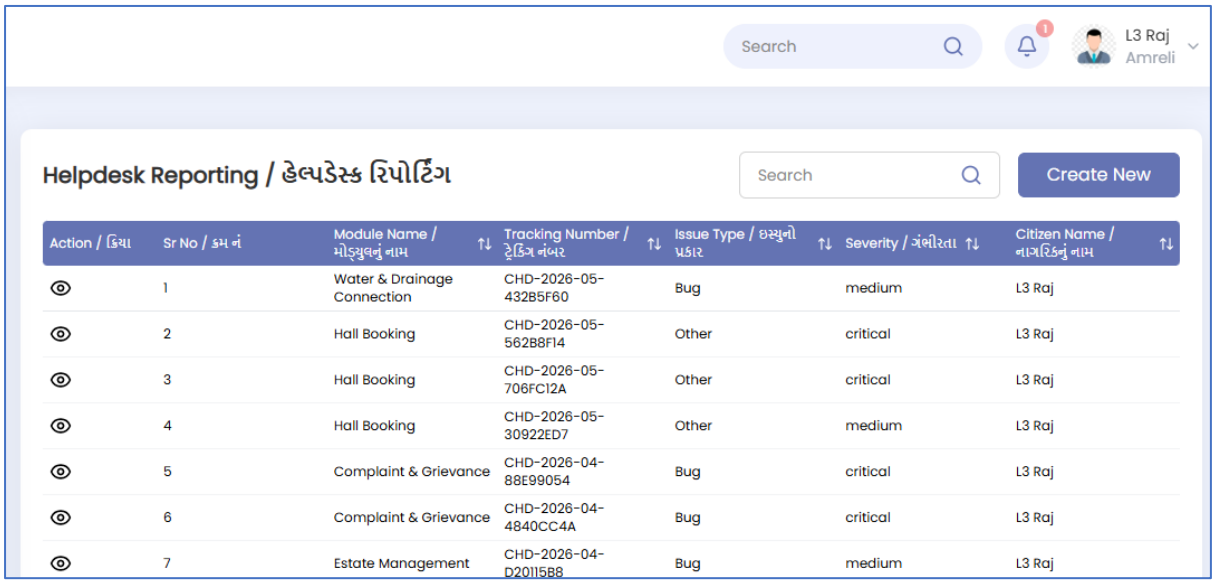
ઇશ્યુ સબમિટ કરવા માટે.
- **રીસેટ –** ક્લિક કરો 

દાખલ કરેલી વિગતો સાફ કરવા માટે.



ફિગર 5-34

સબમિશન બાદ આ નોટિફિકેશન પોપઅપ થશે. **મારા ઇશ્યુ જુઓ** પર ક્લિક કરીને યાદી જુઓ.

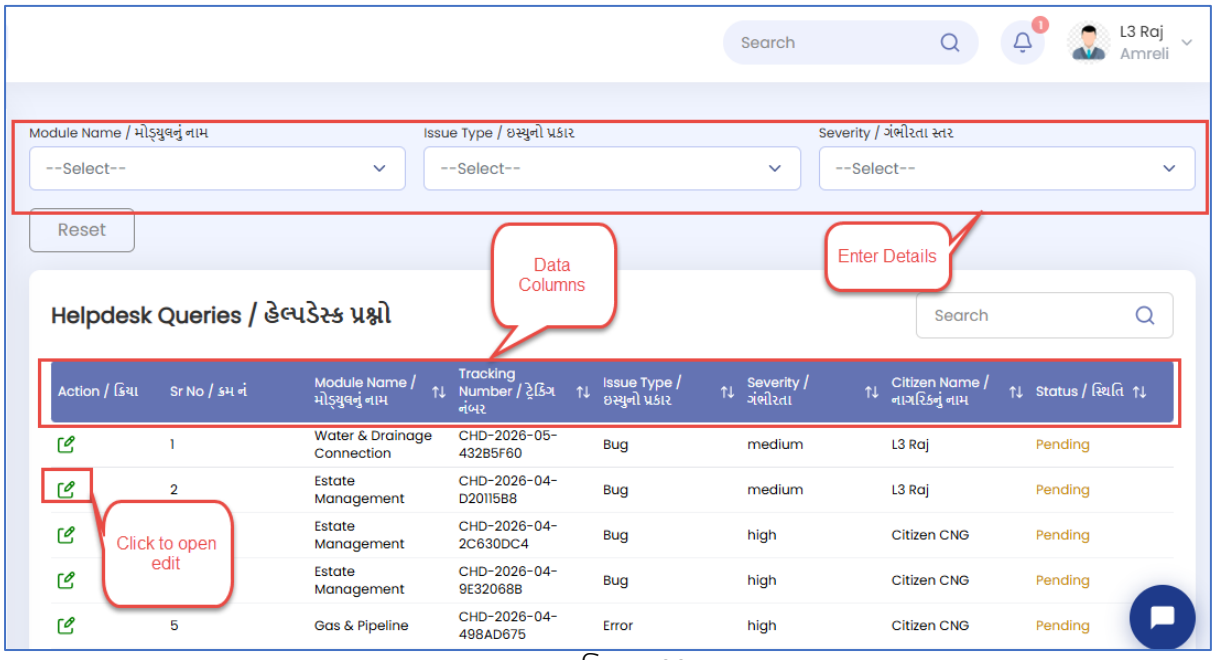


ફિગર 5-35

5.5.2 ક્વેરી ફોરવર્ડ કરો (અસાઇનમેન્ટ પેજ)

આ પેજનો ઉપયોગ સિસ્ટમમાં ઉભા કરેલા તમામ હેલ્પડેસ્ક ઇશ્યુ શોધવા, જોવા અને વ્યવસ્થાપિત કરવા માટે થાય છે. તે યુઝર્સને ઇશ્યુ ફિલ્ટર કરવા, વિગતોની સમીક્ષા કરવા અને તેમને અપડેટ/અસાઇન કરવાની મંજૂરી આપે છે.

આ પેજ ખોલવા માટે ફરિયાદ અને ગ્રિવન્સ → હેલ્પડેસ્ક → ફોરવર્ડ ક્વેરી પર ક્લિક કરો.



ફિગર 5-36

ફિલ્ટર્સ સેક્શન

યોક્કસ માપદંડના આધારે હેલ્પડેસ્ક ક્વેરીઓ શોધવા અને ફિલ્ટર કરવા માટે ઉપયોગ થાય છે.

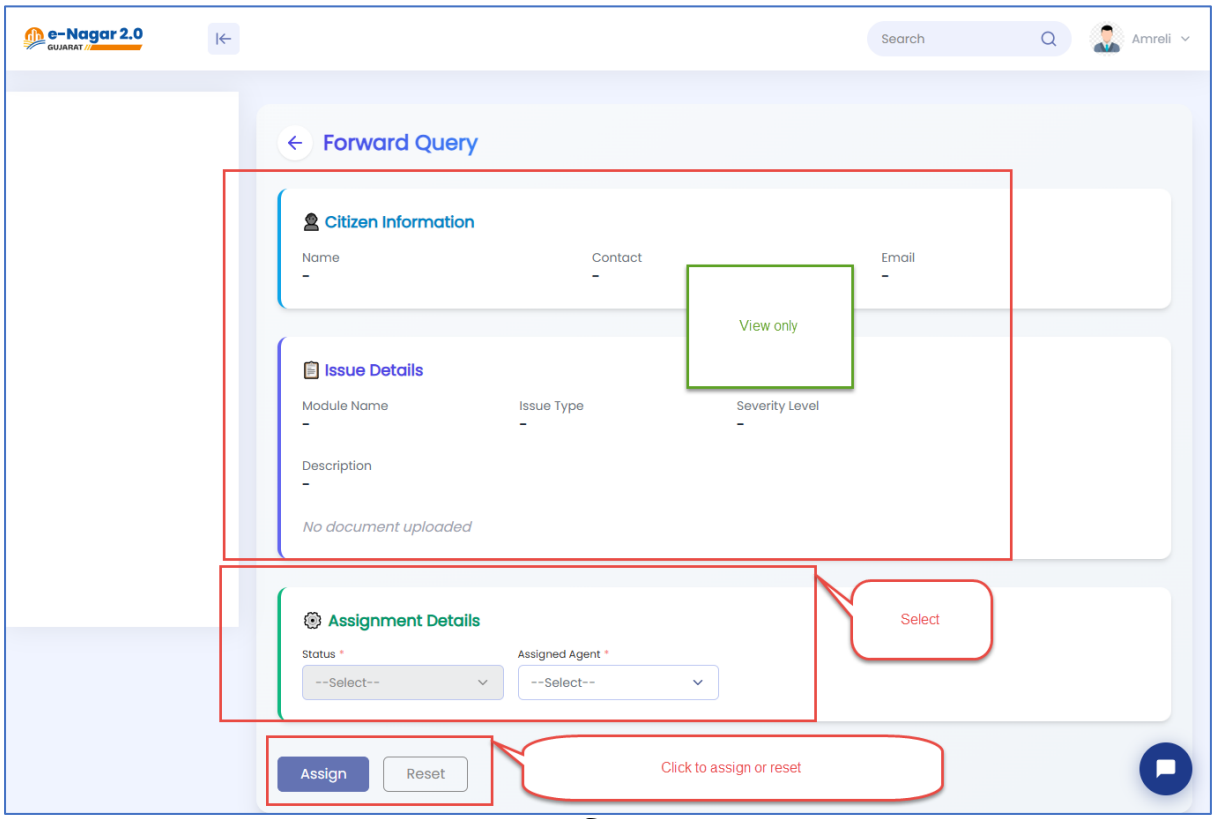
- **મોડ્યુલનું નામ –** જે માટે ઇશ્યુ ઉભો કરવામાં આવ્યો છે તે મોડ્યુલ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **ઇશ્યુનો પ્રકાર –** બગ અથવા અન્ય જેવો ઇશ્યુનો પ્રકાર પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)
- **સિવિયારિટી –** લો, મીડિયમ, હાઇ અથવા ક્રિટિકલ જેવું પ્રાયોરિટી લેવલ પસંદ કરો. (ડ્રોપડાઉન)

બટન્સ 

- **સર્ચ –** પસંદ કરેલા ફિલ્ટર્સના આધારે રેકોર્ડ દર્શાવવા માટે ક્લિક કરો.
- **રીસેટ –** તમામ પસંદ કરેલા ફિલ્ટર્સ સાફ કરવા માટે ક્લિક કરો.

5.5.2.1 અસાઇન કરો

આ પેજનો ઉપયોગ જવાબદાર એજન્ટને ઇશ્યુ સોંપવા અથવા ફોરવર્ડ કરવા માટે થાય છે.



ફિગર 5-37

નાગરિક માહિતી

ઇશ્યુ ઉભો કરનાર યુઝરની વિગતો દર્શાવે છે.

ઇશ્યુ વિગતો

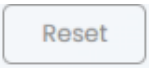
મોડ્યુલનું નામ, ઇશ્યુનો પ્રકાર, સિવિયારિટી અને વર્ણન દર્શાવે છે.

અસાઇનમેન્ટ વિગતો

- **સ્થિતિ –** ઇશ્યુની હાલની સ્થિતિ પસંદ કરો.
- **સોંપાયેલો એજન્ટ –** જે યુઝરને ઇશ્યુ સોંપવામાં આવ્યો છે તે પસંદ કરો.

બટન્સ

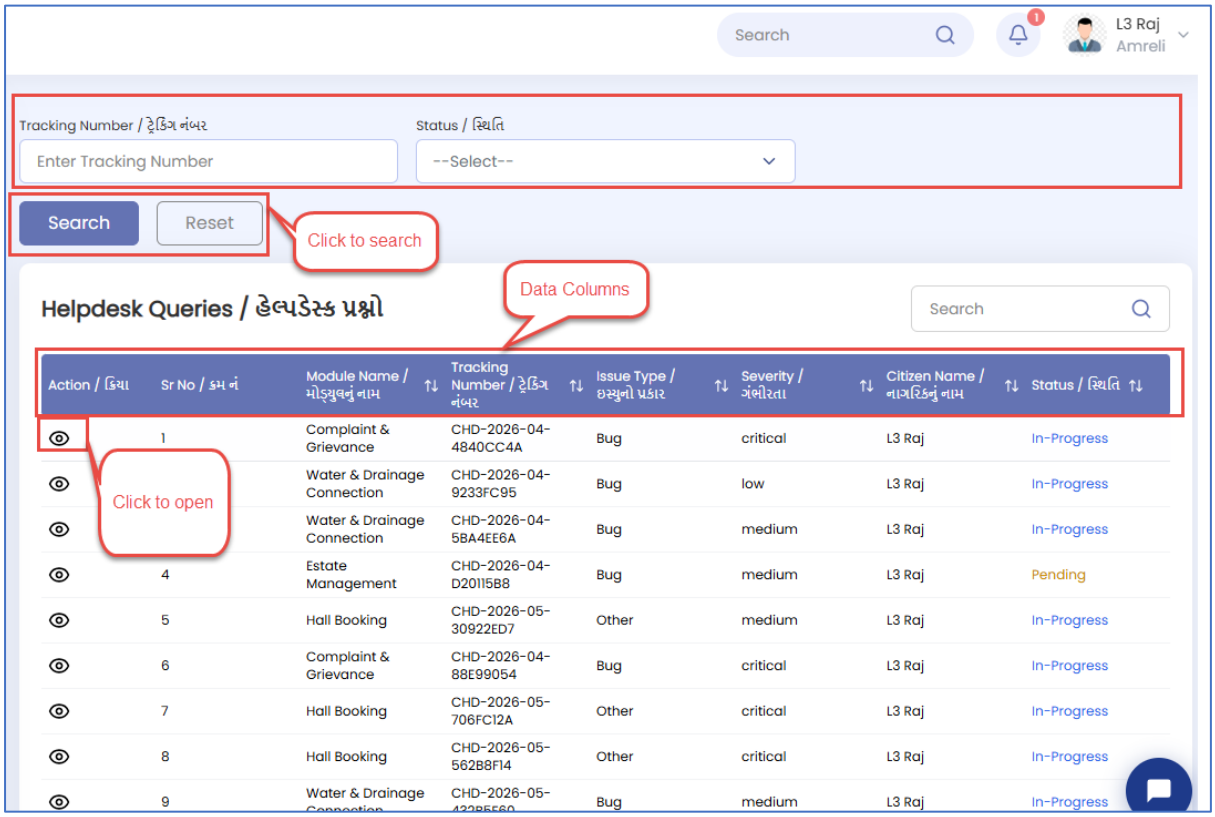
- **અસાઇન કરો –** ક્લિક કરો 

ઇશ્યુ અસાઇન/ફોરવર્ડ કરવા માટે.
- **રીસેટ –** ક્લિક કરો 

સિલેક્શન સાફ કરવા માટે.

5.5.3 ઇશ્યુ ટ્રેક કરો

યુઝર્સને હેલ્પડેસ્ક ઇશ્યુની હાલની સ્થિતિ ટ્રેક કરવાની મંજૂરી આપે છે.



ફિગર 5-38

ફિલ્ટર્સ

- **ટ્રેકિંગ નંબર** – ચોક્કસ ઇશ્યુ શોધવા માટે ટ્રેકિંગ ID દાખલ કરો.
- **સ્થિતિ** – પરિણામો ફિલ્ટર કરવા માટે સ્થિતિ પસંદ કરો.

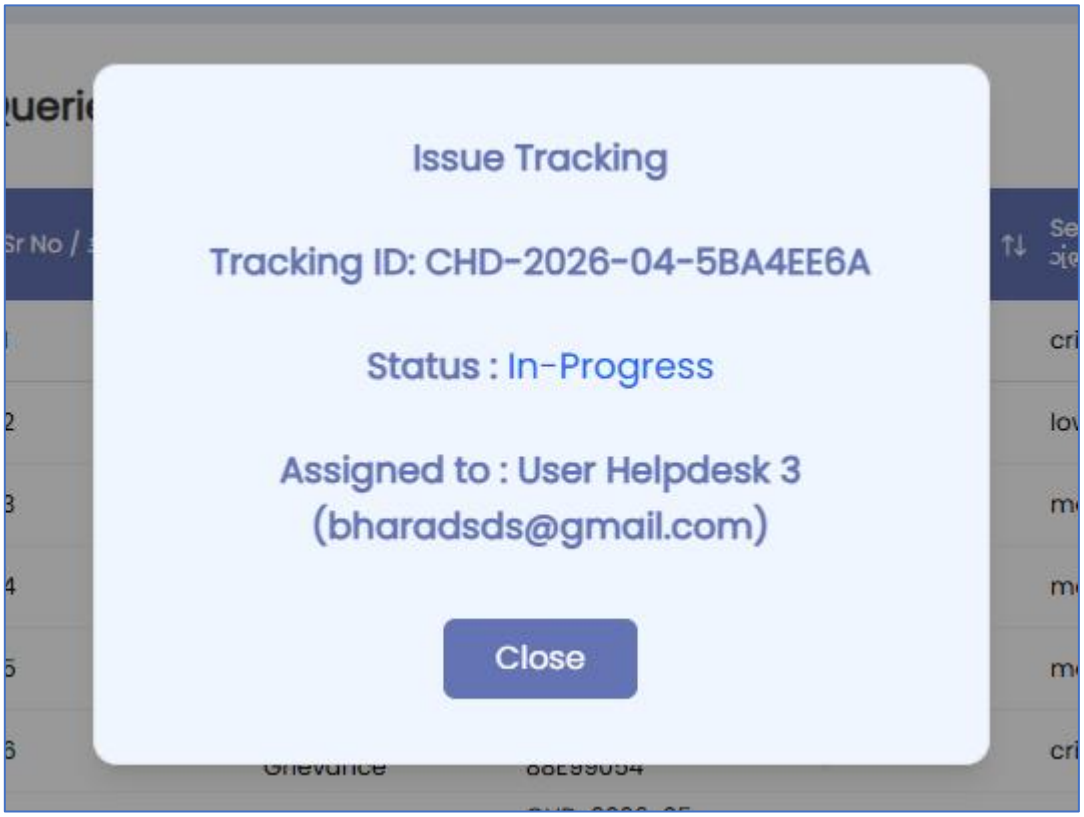
બટન્સ 

- **સર્ચ** – પરિણામો મેળવવા માટે ક્લિક કરો.
- **રીસેટ** – ફિલ્ટર્સ સાફ કરવા માટે ક્લિક કરો.

ડેટા કોલમ્સ

- **ક્રમ નંબર** – ક્રમ નંબર દર્શાવે છે.
- **મોડ્યુલનું નામ** – સંબંધિત મોડ્યુલ દર્શાવે છે.
- **ટ્રેકિંગ નંબર** – ઇશ્યુ ID દર્શાવે છે.

- **ઇશ્યુનો પ્રકાર –** ઇશ્યુનો પ્રકાર દર્શાવે છે.
- **સિવિયારિટી –** પ્રાયોરિટી લેવલ દર્શાવે છે.
- **નાગરિકનું નામ –** રિક્વેસ્ટરનું નામ દર્શાવે છે.
- **સ્થિતિ –** હાલની સ્થિતિ દર્શાવે છે.
- **ક્રિયા –** ઇશ્યુ ખોલવા માટે વ્યુ આઇકોન પર ક્લિક કરો.



ફિગર 5-39

ઇશ્યુ ટ્રેકિંગ (પોપઅપ વ્યુ)

વ્યુ આઇકોન પર ક્લિક કરવાથી વિગતવાર ટ્રેકિંગ માહિતી દર્શાવે છે.

ફિલ્ડ્સ

- **ટ્રેકિંગ ID –** યુનિક ઇશ્યુ નંબર દર્શાવે છે.
- **સ્થિતિ –** હાલની પ્રગતિ દર્શાવે છે (દા.ત., ઇન-પ્રોગ્રેસ).
- **સોંપાયેલ –** ઇશ્યુ હેન્ડલ કરતા સોંપાયેલા યુઝર/એજન્ટને દર્શાવે છે.