

FAQs (Frequently Asked Questions)- PB-PGRAMS

ਅਕਸਰ ਪੁੱਛੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. Where can I lodge my grievance?

ਮੈਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿੱਥੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

One can lodge his grievance on the following website portals

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਵੈਬਸਾਈਟ ਪੋਰਟਲ ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ

a) URL <http://publicgrievancepb.gov.in>

or

b) URL <http://shikayatnivaranpb.gov.in>

2. How to lodge fresh grievance?

ਨਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾਓਗੇ?

For lodging fresh grievance, citizen has to use option “Lodge Grievance”.

ਨਵੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਲਈ ਜਦ ਆਪ ਜੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਪੋਰਟਲ ਦੇ ਹੋਮ ਪੇਜ ਤੇ ਜਾਓਗੇ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ “Lodge Grievance” ਦੀ ਆਪਸ਼ਨ ਦਿਖੇਗੀ ਉਸ ਨੂੰ ਵਰਤਦੇ ਹੋਏ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਣੀ ਪਵੇਗੀ।

3. How can one enter the grievance in Punjabi?

ਪੰਜਾਬੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

For entering the information in Punjabi, Citizen has to configure Unicode Punjabi Keyboard available in windows. (In case of any problem, local system administrator may be consulted.)

Steps for Windows-7

1. Go to Control panel->Select Region and Language->Click Keyboards and Languages->Click Change Keyboard->Under General click Add->Choose

the language to add the local language, in this case Punjabi and click Keyboard and select Punjabi

Steps for Windows-XP

1. Go to Control panel->Select Regional and Language options->Click on languages tab-> Put a check mark for "Install files for complex script and right-to-left languages (including Thai)". **Restart computer** for the complex language support to start working. Click on the "Details" button under "Languages" tab of "Regional and Language Options" to get "Text Services and Input Languages" option. Click on "Add" button to get " Add Input Language" option.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੰਜਾਬੀ ਵਿਚ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤਕਰਤਾ ਯੂਨੀਕੋਡ ਪੰਜਾਬੀ ਕੀਬੋਰਡ (Unicode Punjabi Keyboard) ਨੂੰ ਵਿੰਡੋ ਵਿਚ ਜਾਂ ਕੇ ਕੰਨਫੀਗਰ (configure) ਕਰੇ। (ਜੇਕਰ ਇਸ ਨੂੰ ਕਰਨ ਵਿਚ ਕੋਈ ਤਕਲੀਫ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਆਪ ਜੀ ਆਪਣੇ ਲੋਕਲ ਸਿਸਟਮ ਐਡਮਿਨਿਸਟਰੇਟਰ (Local System Administrator) ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ।

ਵਿੰਡੋ -7 ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ:

1. ਕੰਟਰੋਲ ਪੈਨਲ ਤੇ ਜਾਓ -> ਰੀਜਨ ਤੇ ਲੈਂਗਵੇਜ ਚੁਣੋ -> ਕੀਬੋਰਡ ਤੇ ਲੈਂਗਵੇਜ ਨੂੰ ਕਲਿਕ ਕਰੋ -> ਚੋਜ ਕੀਬੋਰਡ ਨੂੰ ਕਲਿਕ ਕਰੋ -> ਜਨਰਲ ਨੂੰ ਕਲਿਕ ਕਰੋ -> ਐਡ ਤੇ ਕਲਿਕ ਕਰੋ -> ਲਿਸਟ ਵਿਚੋਂ ਪੰਜਾਬੀ ਚੁਣੋ ਅਤੇ ਓਕੇ ਕਰਕੇ ਪੰਜਾਬੀ ਵਿਚ ਕੰਮ ਕਰੋ।

ਵਿੰਡੋ ਐਕਸ-ਪੀ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਕਦਮ:

1. ਕੰਟਰੋਲ ਪੈਨਲ ਤੇ ਜਾਓ -> ਰੀਜਨ ਤੇ ਲੈਂਗਵੇਜ ਚੁਣੋ -> ਲੈਂਗਵੇਜ ਨੂੰ ਕਲਿਕ ਕਰੋ -> ਸਪਲੀਮੈਂਟਲ ਲੈਂਗਵੇਜ ਸਪੋਰਟ ਵਿਚ ਜਾਂ ਕੇ -> ਇਨਸਟਾਲ ਫਾਇਲ ਫਾਰ ਕੰਪਲੈਕਸ ਸਕਰਿਪਟ ਐਂਡ ਰਾਈਟ-ਟੂ- ਲੈਫਟ ਲੈਂਗਵੇਜ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਲਿਕ ਕਰੋ -> ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕੰਪਿਊਟਰ ਨੂੰ ਦੁਬਾਰਾ ਸਟਾਰਟ ਕਰੋ।

ਕੰਟਰੋਲ ਪੈਨਲ ਤੇ ਜਾਓ -> ਗੀਜਨ ਤੇ ਲੈਗਵੇਜ ਚੁਣੋ -> ਲੈਵਗੇਜ ਨੂੰ ਕਲਿਕ ਕਰੋ -> ਡੀਟੇਲਜ਼ ਆਇਕਾਨ ਨੂੰ ਕਲਿਕ ਕਰੋ-> ਟੈਕਸਟ ਸਰਵਿਸਜ਼ ਐਂਡ ਇਨਪੁਟ ਲੈਗਵੇਜ ਵਿਚ ਜਾ ਕੇ ਸੈਟਿੰਗਜ਼ ਤੇ ਜਾ ਕੇ -> ਐਡ ਬਟਨ ਤੇ ਕਲਿਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਐਡ ਇਨਪੁਟ ਲੈਗਵੇਜ ਵਿਚ ਜਾ ਕੇ ਪੰਜਾਬੀ ਚੁਣੋ ਅਤੇ ਓਕੇ ਕਰਕੇ ਪੰਜਾਬੀ ਵਿਚ ਕੰਮ ਕਰੋ।

4. How can one make the contents of grievance submitted on the portal confidential?

ਪੋਰਟਲ ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਗੁਪਤ ਜਾਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

One can make the contents of grievance submitted on the portal confidential by providing the password at the time of saving and submitting the grievance.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਤੱਥ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਪਾਸਵਰਡ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਕੇ ਪੋਰਟਲ ਤੇ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਵਿਸ਼ਾ ਵਸਤੂ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

5. How can one send reminder/clarification?

ਰੀਮਾਇੰਡਰ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਕਿਵੇਂ ਭੇਜਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

One has to use option “Lodge Reminder/Clarification” for sending reminder/clarifications.

ਰੀਮਾਇੰਡਰ/ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਭੇਜਣ ਲਈ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਹੋਮ ਪੇਜ ਤੇ ਜਾ ਕੇ ਤੁਹਾਨੂੰ “Lodge Reminder/Clarification” ਦੀ ਆਪਸ਼ਨ ਦਿਖੇਗੀ ਉਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ।

6. How to view the status of grievance?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਹੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਦੇਖਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

To view Status of grievance, use option “View Action Status”(Computer Grievance number provided at the time of lodging a grievance) has to be provided.

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਹੋਈ ਕਾਰਵਾਈ ਪਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਹੋਮ ਪੇਜ ਤੇ “View Action Status” ਦੀ ਆਪਸ਼ਨ ਦਿਖੇਗੀ ਉਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨੀ ਹੋਵੇਗੀ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ ਕੰਪਿਊਟਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੰ: ਉਪਲਬਧ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

7. Can one attach the supporting document with his grievance?

ਕੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਾਲ ਸਹਾਇਕ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਨੱਥੀ ਕਰਨ ਦਾ ਕੋਈ ਢੰਗ ਹੈ?

Yes, one can upload a single file of maximum size of 1 MB (.pdf or .jpg) while lodging the grievance. It can contain more than one document but the size should be within 1 MB limit.

ਹਾਂ ਜੀ, ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਉਣ ਸਮੇਂ 1 MB (.pdf or .jpg) ਦੇ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਅਕਾਰ ਦੀ ਸਿਰਫ ਇਕ ਫਾਇਲ ਅਪਲੋਡ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਵਿਚ ਇਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ ਪਰ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਦਾ ਕੁੱਲ ਸਾਇਜ਼ 1 MB ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

8. How to get the acknowledgement for the grievance?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ?

Once the grievance is accepted, the acknowledgement will be available under view status option.

ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਵਾਨ ਕਰ ਲਈ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਵੈਬਸਾਈਟ ਦੇ ਹੋਮ ਪੇਜ ਤੇ “View Action Status” ਦੀ ਆਪਸ਼ਨ ਦਿਖੇਗੀ ਆਪਸ਼ਨ ਉਸ ਨੂੰ ਵਰਤਦੇ ਹੋਏ ਉਸ ਤੋਂ ਪਹੁੰਚ ਰਸੀਦ ਉਪਲਬਧ ਹੋਵੇਗੀ।

9. How to get the final reply?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਤੇ ਅੰਤਿਮ ਫੈਸਲਾ ਕਿਵੇਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ?

When the grievance is disposed of, the final reply will be available under view status option.

ਜਦੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਵੈਬਸਾਈਟ ਤੇ ਜਾ ਕੇ “View Action Status” ਦੀ ਆਪਸ਼ਨ ਦਿਖੇਗੀ ਉਸ ਨੂੰ ਵਰਤਦੇ ਹੋਏ ਅੰਤਿਮ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

Note: Please ensure that file attached along with the grievance is virus free, otherwise you will not able to upload the grievance.

ਨੋਟ: ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਫਾਇਲ ਅਟੈਚ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਫਾਇਲ ਵਾਇਰਸ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਹੈ (free) ਵਰਨਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵੈਬ ਸਾਇਟ ਤੇ ਰਜਿਸਟਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਪਾਵੇਗੀ।