### User Manual for RKI Grievance Redressal Mechanism

### 1. Introduction

Welcome to our GRM web application! This user manual will guide you through the registration process, login process, and initial verification steps.

Open any internet browser and type in the following URL <u>https://grm.rebuild.kerala.gov.in</u> on the browser's address bar. Press the 'Enter key' and the rebuild Kerala initiative web page appears.

## 2. Registration



**Step 2.1:** Navigate to the home page of the GRM web application.

**Step 2.2:** Locate and click on the "Register" button.

	Login	Register
	Username/യൂസർ നെയിം	
This is a facility for submission and tracking of complaints regarding	Enter Registered Mobile Num	ber
projects/programmes under the Rebuild Kerala Initiative project. For more details, click on the User Manual. Those who do not wish to disclose their	Password/പാസ്സ്വേർഡ്	
identity can click on the 'For Add Grievance' option to submit a complaint.	Enter Password	۲
ീബിൽഡ് കേരള ഇനിഷ്യേറ്റീവ് പദ്ധതികൾ /പരിപാടികൾ സംബന്ധിച്ച പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനും പരാതിയിന്മൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ പിന്തുടരുന്നതിനും ഉള്ള പ്രപ്പോടാണ് പ്രിവേദം മോഗീന് സ്നോഹിന്റെ പ്രിപ്പ് പ്രതിനും ഉള്ള	Captcha : <b>59570</b>	
വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആഗ്രഹിക്കാത്തവർക്ക് 'For Add Grievance'	Enter Captcha	
എന്ന ഓപ്ഷൻ ക്ലിക്ക് ചെയ്ത് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്		Forgot Password ?
	Sign In	
and the second second second	For Official login Click Here	
	For Add Grievance Click Here	

1

## **Step 2.3:** You will be directed to the registration form.

#### **Rebuild Kerala Initiative**



Rebuild	Login	Register
Kerala	Name / പേര് *	
This is a facility for submission and tracking of complaints regarding	test	
details, click on the User Manual. Those who do not wish to disclose their	Email / ഇമെയിൽ	
ന്ലാസ് മേഷ് നേറെ നിന്നും Pol Add Grievance option to submit a complaint. റീബിൽഡ് കേരള ഇനിഷ്യേറ്റീവ് പദ്ധതികൾ /പരിപാടികൾ സംബന്ധിച്ച പരാതി	test@gmail.com	
സമർപ്പിക്കുന്നതിനും പരാതിയിന്മേൽ സ്വീകരിച്ച നടപടികൾ പിന്തുടരുന്നതിനും ഉള്ള സംവിധാനമാണ്, ഇത്, വിശദാംശങ്ങൾക്ക്, യാസർമാസവലിൽ, ക്ളിക്ക്, ചെയാക'	Mobile Number / മൊബൈര	ർ നമ്പർ*
വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താൻ ആഗ്രഹിക്കാത്തവർക്ക് 'For Add Grievance' എന്ന ഓപ്ഷൻ ക്ലിക്ക് ചെയ്യ് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്	9076785436	
	Password / പാസ്സ്വേർഡ് *	
	******	
and the second	Confirm Password*	
and the second		
	Register	
	For Official login Click Here	
and the second	For Add Grievance Click Here	
	For User Manual <b>CIICK Here</b>	

Step 2.5: Once all fields are filled, click on the "Register" button.

Step 2.6: Upon successful registration, you will be redirected to the login page.

### 3. Login



Login	Register
Username/യൂസർ നെയിം	
9078765345	
Password/പാസ്സ്വേർഡ്	
•••••	•
Captcha : <b>59570</b>	
59570	
	Forgot Password ?
Sign In	
For Official login Click Here	
For Add Grievance Click Here	
For User Manual Click Here	

**Step 3.1:** On the login page, enter the registered mobile number as the username.

**Step 3.2:** Enter the password you provided during registration.

**Step 3.3:** Click on the "Sign In" button.

Rebuild Kerala		
	Login	Register
	Username/യൂസർ നെയിം	
This is a facility for submission and tracking of complaints regarding	9078765345	
projects/programmes under the Rebuild Kerala Initiative project. For more details, click on the User Manual. Those who do not wish to disclose their	Password/പാസ്സ്വേർഡ്	
identity can click on the 'For Add Grievance' option to submit a complaint.		۲
റീബിൽഡ് കേരള ഇനിഷ്യേറ്റീവ് പദ്ധതികൾ /പരിപാടികൾ സംബന്ധിച്ച പരാതി സമർപ്പിക്കുന്നതിനും പരാതിയിന്മേൽ സ്പീകരിച്ച നടപടികൾ പിന്തുടരുന്നതിനും ഉള്ള	Captcha : <b>59570</b>	
സംവിധാനമാണ് ഇത്. വിശദാംശങ്ങൾക്ക് യൂസർമാനുവലിൽ കളിക്ക് ചെയ്യുക' വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങൾ വെളിപ്പെടുത്താര് ആഗ്രഹിക്കാത്തവർക്ക് 'For Add Grievance'	59570	
എന്ന ഓപ്ഷൻ ക്ലിക്ക് ചെയ്യ് പരാതി സമർപ്പിക്കാവുന്നതാണ്		Forgot Password ?
	Sign In	
	For Official login Click Here	
	For Add Grievance Click Here For User Manual Click Here	

# 4. Initial Verification

Grievance Portal		
	VALIDATE OTP	
	635650	
	VALIDATE OTP	
	Home	

**Step 4.1:** Upon signing in for the first time, you will receive an OTP (One-Time Password) on the registered phone number.

**Step 4.2:** Enter the OTP received on your registered phone number.

**Step 4.3:** Click on "VALIDATE OTP" for verification.

**Step 4.4:** Upon successful verification, you will be directed to your GRM homepage.

GRIEVANCE   Add Grievance   Grievance Status   Officers Details	Grievar	nce			ADD G	RIEVANCE STATUS CHECK
	SI No.	Complaint Ref.No.	<b>Complaint Description</b>	Entered Date	Remove Data	Preview And Submit
	SI No. No recor	Complaint Ref.No.	Complaint Description	Entered Date	Remove Data	Preview And Submit

Upon logging in, you will land on the GRM homepage of the web application. Here, you will find three menus on the left side:



# 4.4.1. Add Grievance

Click on the "Add Grievance" menu option.

≡	Rebuild Kerala	MAL					Pu A Gr	ublic rievance User 🐱
GRIEV	ANCE							
<b></b>	Add Grievance							
:≡ (	Grievance Status							
< (	Officers Details	Grievan	ce			ADD G	RIEVANCE	IS CHECK
		SI No.	Complaint Ref.No.	Complaint Description	Entered Date	Remove Data	Preview And Subr	mit
		No record	s Found					
		© 2024	RKI GRM Portal. Developed l	by C-DIT			^	

You will be directed to a form where you can submit a new grievance.

E Rebuild Kerala	MAL	O S Greance User
GRIEVANCE	Add Grievance	
Add Grievance		Indicates mandatory fields
:= Grievance Status	Select Department / വികുപ്പ് ത്നിരത്തെട്ടുക്കുക *	select
Officers Details	Select Implementing Agency/ *	select
	Complaint Description /പരാതി വിവരണം •	Edit - View - Format -
		か か Formats - B / E 王 ヨ 国 ヨ ヨ
		P
	Nature of Complaint/പരാതിയുടെ സ്വഭാവം *	select
	Gender*	select
	Pincode	enter pincode
	Select District/ 또가밎 *	select
	Attachment Name *	enter the attachment name
	Attachment File *	Choose files No file chosen
	File format should be jpg or pdf, and size should be less than 2MB.	
		Mare
	Seve Data	

"\*" depicts mandatory fields. Fill all mandatory fields.

Fill in the necessary details such as the type of department, description, etc.

Rebuild Kerala Initiative

**Step 4.4.1.2.** Ensure all mandatory fields are filled before clicking save data

**Step 4.4.1.3.** Click on save data and you will be directed to a grievance preview page.

Grievance					
					ADD GRIEVANCE STATUS CHECK
SI No.	Complaint Ref.No.	Complaint Description	Entered Date	Remove Data	Preview And Submit
1	RKI/RKI/00000377	complaint description	2024-05-22	Remove	Preview
© 2024 RKI (	GRM Portal. Developed by C-DIT				^

**Step 4.4.1.4.** Then click 'Preview' button to preview the details.

📃 Rebuild Kerala	MAL		0	Public Grievance User 🗸
GRIEVANCE				
Add Grievance				
Grievance Status				
Officers Details				
	Complaint Ref.No.	RKI/RKI/00000377		
	Name	sreyas		
	Contact Number	8891678745		
	Complaint Description	complaint description		
	Nature of Complaint	Serious life-threatening matters		
	Department	Rebuild Kerala Initiative		
	Implementing Agency	Rebuild Kerala		
	Attachment 1	attachment1 - View		
	D here by confirm that I have verified the details			
	Submit Grievance			
	© 2024 RKI GRM Portal. Developed by C-DIT			^

You can preview and submit the grievance. On submission a GRN Ref. No. will be generated and sent to your registered mobile number

SAMPLE GRN Ref. No. "RKI/RKI/00000374"

6

Rebuild Kerala Initiative

## 4.4.2. Grievance Status

Click on the "Grievance Status" menu option.

📃 Rebuild Kerala	MAL	)					A Public Grievance User V
GRIEVANCE							
🛃 Add Grievance							
Grievance Status	Grievance	Status					
Officers Details	SI No.	Complaint Ref.No.	Complaint Description	Entered Date	Status	Action	Print
	1	RKI/RKI/00000375	complaint description	2024-05-04	Application Pending	More	Print Application
	© 2024 Rk	(I GRM Portal. Developed by C-D	Т				

You will be able to view the current status of the grievances you have submitted

The status may include whether the grievance is pending, under processing, or resolved.

GRIEVANCE							
📴 Add Grievance							
🗮 Grievance Status	Grievan	ce Status					
Officers Details	Sl No.	Complaint Ref.No.	Complaint Description	Entered Date	Status	Action	Print
	1	RKI/RKI/00000375	complaint description	2024-05-04	Application Pending	More	Print Application
	© 202	4 RKI GRM Portal. Develo	oped by C-DIT				

The grievance submitted can be printed by clicking the Print Application

GRIEVANCE							
🖳 Add Grievance	Grievance Status						
📰 Grievance Status							
<b>Officers</b> Details	SI No.	Complaint Ref.No.	Complaint Description	Entered Date	Status	Action	Print
	1	RKI/RKI/00000375	complaint description	2024-05-04	Application Pending	More	Print Application
	© 202	24 RKI GRM Portal. Devel	oped by C-DIT				





Rebuild Kerala	MAL						Public Grievance User +				
GRIEVANCE											
Add Grievance	Crimmon	in the second									
Grievance Status	Grievance	anevance status									
Officers Details	SI No.	Con	Compleiet Detaile				Print				
	1	RKI/				More	Print Application				
	2	RKU	Reference Number RKI/PWD/00000336				Print Application				
	-	,	Remarks if Any	parking complaint		More					
	3	RKI,	Report Uploaded	No Uploads		More	Print Application				
	4	PW	Status	Application Pending		More	Print Application				
	5	RKI/			Close	More	Print Application				
	6	RKI/P	WD/00000340 sggvdttg	2024-04-04	Application Pending	More	Print Application				

## 4.4.3. Officers Details

Click on the "Officers Details" menu option.

≡	Rebuild Kerala	MAL					0	Public Grievance User 🗸
GRIE	VANCE							
Ę	Add Grievance							
≔	Grievance Status							
<u>ەر</u>	Officers Details	Grievano	ce					
	ADD GRIEVANCE S						STATUS CHECK	
		SI No.	Complaint Ref.No.	Complaint Description	Entered Date	Remove Data	Preview A	nd Submit
No records Found								
		© 2024 RKI GRM Portal. Developed by C-DIT						^

You will see a list of nodal officers from various departments along with their contact details.

This information can be useful if you need to contact a specific officer regarding your grievance

#### **Rebuild Kerala Initiative**

9

Note:

Make sure to navigate through the menus carefully to access the desired features.

Mandatory fields are marked with a \* symbol. Ensure all mandatory fields are filled before submitting the form.

If you have any questions or encounter any difficulties while using the homepage features, feel free to reach out to our support team for assistance.

Thank you for using our GRM web application! We hope this user manual helps you navigate through the homepage efficiently.