

# मित्र पोर्टल- उपयोगकर्ता पुस्तिका



## उपयोगकर्ता

- विद्यार्थी / पालक
- हॉस्टल वार्डन
- ब्लॉक अधिकारी
- जिला अधिकारी

जनजातीय कार्य विभाग एवं अनुसूची जाती कल्याण  
विभाग, मध्य प्रदेश शासन

Index

सरल क्रमांक	यूजर मैनुअल	उपयोगकर्ता	पेज नं.
1	मित्र पोर्टल पर शिकायत किस प्रकार दर्ज करें	विद्यार्थी / पालक	3
2	शिकायत की स्थिति जाने	विद्यार्थी / पालक	5
3	उपयोगकर्ता लॉग इन	हॉस्टल वार्डन ब्लाक अधिकारी जिला अधिकारी	7
4	अपनी प्रोफाइल को अपडेट करें	हॉस्टल वार्डन ब्लाक अधिकारी जिला अधिकारी	8
5	अपना पासवर्ड बदलें	हॉस्टल वार्डन ब्लाक अधिकारी जिला अधिकारी	9
6	शिकायत किस तरह (Resolve) निराकृत करें	हॉस्टल वार्डन ब्लाक अधिकारी जिला अधिकारी	10
7	शिकायत का विवरण जाने, लॉग इन	हॉस्टल वार्डन ब्लाक अधिकारी जिला अधिकारी	12
8	अपने ब्लाक एवं जिले के अंतर्गत आने वाले उपयोगकर्ता की प्रोफाइल देखें एवं अपडेट करें	जिला अधिकारी ब्लाक अधिकारी	14

## 1. मित्र पोर्टल पर शिकायत किस प्रकार दर्ज करें

मित्र पोर्टल पर शिकायत दर्ज करने के 5 उपलब्ध माध्यम हैं

I. **माध्यम 01** - मित्र टीम के टोल फ्री नंबर “**1800-2336-136**” पर कॉल कर शिकायत दर्ज की जा सकती है

II. **माध्यम 02 & 03** - Whatsapp या SMS के माध्यम से “**7880088665**” इस नंबर पर मेसेज भेज सकते हैं जिससे की 30 मिनट की समय सीमा में मित्र टीम से आपको कॉल प्राप्त होगा एवं आपकी शिकायत दर्ज की जाएगी |

( जिस नंबर से आपने whatsapp या SMS किया है उस नंबर के अतिरिक्त आप किसी नंबर पर आप कॉल चाहते हैं तो कृपया वह नंबर Whatsapp एवं SMS में दर्ज करे जिससे की मित्र टीम का कॉल आप तक पहुंच सके)

III. **माध्यम 04** - मित्र टीम की ईमेल ID [help@mymitr.in](mailto:help@mymitr.in) पर ईमेल कर सकते हैं जिससे की 30 मिनट की समय सीमा में मित्र टीम से आपको कॉल प्राप्त होगा एवं आपकी शिकायत दर्ज की जाएगी |

( कृपया अपने ईमेल में वह नंबर दर्ज करे जिस पर आप कॉल चाहते हैं जिससे की मित्र टीम का कॉल आप तक पहुंच सके)

IV. **माध्यम 05** - QR कोड के माध्यम से

A. नीचे प्रदर्शित QR कोड को अपने मोबाइल के माध्यम से स्कैन करें (image1)



Image 1

B. QR कोड को स्कैन करने पर आपको निम्नलिखित लिंक प्राप्त होगी इस पर क्लिक करे

[https://mymitr.in/student\\_complaint.php](https://mymitr.in/student_complaint.php)

(इस लिंक पर आप डायरेक्ट मित्र पोर्टल की वेबसाइट ([www.mymitr.in](http://www.mymitr.in)) पर शिकायत फॉर्म टैब पर क्लिक कर कर भी जा सकते हैं)(image2)



## शिकायत फॉर्म

Image 2

C. उपरोक्त लिंक को खोलने पर नीचे प्रदर्शित फॉर्म खुलेगा जिसे भरे (image3)

### Add Complaint

PR ID: Enter PR ID

Name: Enter Student Name

Mobile: Enter Mobile Number

Email: Enter Email

Complaint Description

Submit

क्लिक

Image 3

उपरोक्त फॉर्म में PR ID, नाम, मोबाइल नंबर, ईमेल एवं शिकायत का विवरण दर्ज कर “submit” बटन पर क्लिक करें।

Your Temporary Complaint No. Is  
Q20230704021

मित्र टीम से संपर्क करने के लिए धन्यवाद हमारी टीम 30 मिनट के समय में आपको कॉल करेगी।

OK

Image 4

Submit बटन पर क्लिक करने पर आपको एक अस्थाई शिकायत संख्या प्राप्त होगी (इमेज -01) एवं मित्र टीम से आपको आपके द्वारा दर्ज किये गए मोबाइल नंबर पर कॉल प्राप्त होगी जिसपर आप अपनी पूर्ण शिकायत दर्ज कर शिकायत संख्या प्राप्त कर सकते हैं। (image4)

## 2. शिकायत की स्थिति जाने

- I. मित्र पोर्टल की वेबसाइट पर जायें - ([www.mymitr.in](http://www.mymitr.in)) (image5)

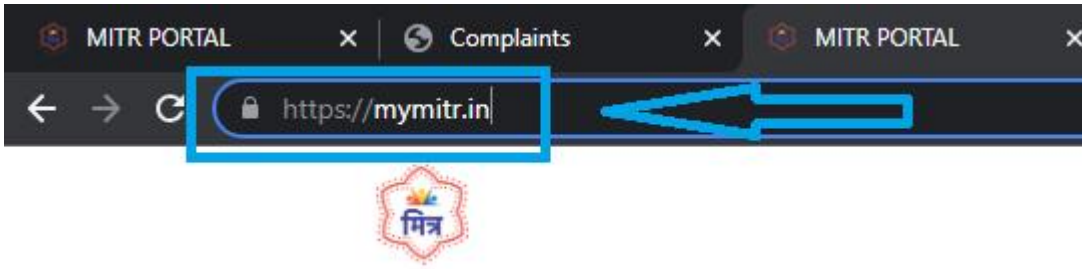


Image 5

- II. होम पेज पर मेनू से शिकायत स्थिति पर क्लिक करें या नीचे स्क्रॉल कर जाये जहाँ नीचे प्रदर्शित (शिकायत की स्थिति जाने) टैब पर क्लिक करें (image6)



Image 6

- III. अपनी शिकायत संख्या अथवा मोबाइल नंबर दर्ज कर "search" क्लिक करें (image7)



Image 7

IV. आपको इस प्रकार आपकी दर्ज की हुई शिकायत की स्थिति एवं विवरण प्राप्त होगा (image8)

शिकायत संख्या/आईडी

[REDACTED]

---

Complaint Status (शिकायत की स्थिति) : Closed      Complaint Category (शिकायत श्रेणी) : Food & Water  
(भोजन और पानी )

Complaint Subcategory (शिकायत उपश्रेणी) : Timing OF Food (भोजन का समय)      Complaint Date (शिकायत दिनांक) : 04-07-2023

Complaint Description (शिकायत का विवरण) : खाना समय पर नहीं मिलता है

[Search](#)

Image 8

### 3. उपयोगकर्ता लॉग इन

V. मित्र पोर्टल की वेबसाइट पर जायें - ([www.mymitr.in](http://www.mymitr.in))(image9)

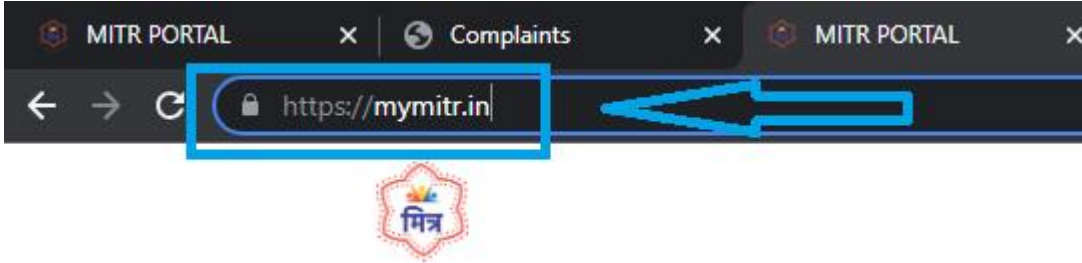


Image 9

VI. वेबसाइट मेनू में “लॉगइन” पर क्लिक करें (image10)



Image 10

VII. अपना “यूजरनेम” एवं “पासवर्ड” दर्ज करें (image11)



Image 11

VIII. आप सफलता पूर्वक लॉगइन हो गये हैं | [आगे की जानकारी के लिए कृपया अपने यूजर टाइप (हॉस्टल वार्डन, ब्लाक अधिकारी, जिला अधिकारी) के अनुसार यूजर मैनुअल देखें]

#### 4. अपनी प्रोफाइल को अपडेट करें।

- I. मैन्युअल क्रमांक 2 के अनुसार लॉग इन करें
- II. लॉग इन स्क्रीन के दाईं ओर लिखे हुए "यूजरनेम" पर क्लिक करे फिर चेंज प्रोफाइल पर क्लिक करें। (image12)

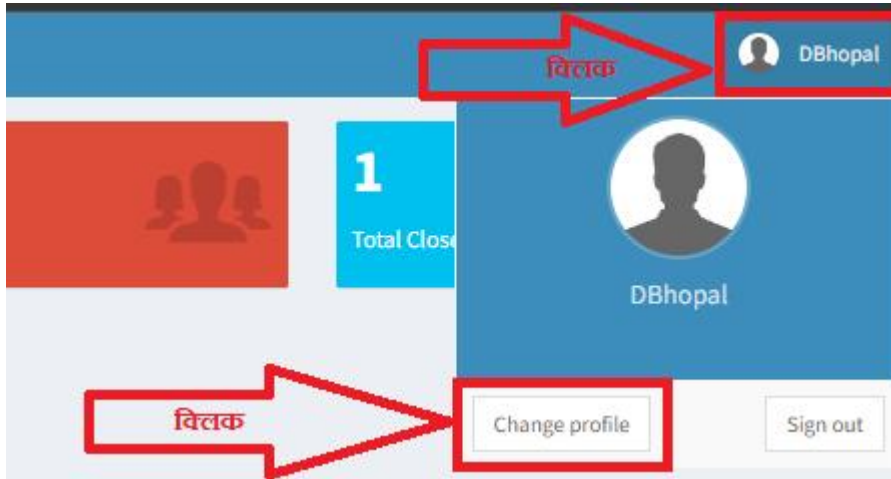


Image 12

- III. अपना सही नाम (उपयोगकर्ता), मोबाइल नंबर, ईमेल व पता दर्ज करें एवं "choose file" पर क्लिक कर प्रोफाइल फोटो संलग्न करें एवं "अद्यतन" पर क्लिक करें (image13)

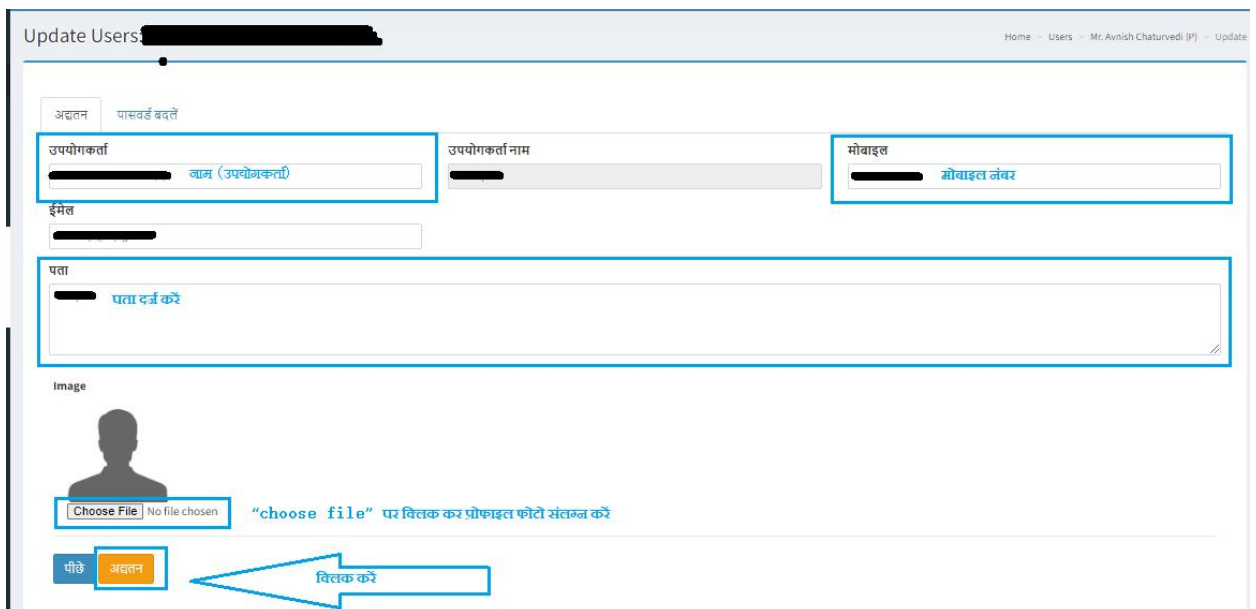


Image 13

- IV. आपकी प्रोफाइल सफलता पूर्वक अपडेट हो गयी है ।



## 5. अपना पासवर्ड बदलें

- I. मैन्युअल क्रमांक 2 के अनुसार “लॉगइन” करें |
- II. लॉग इन स्क्रीन के दाईं और लिखे हुए “यूजरनेम” पर क्लिक करे फिर चेंज प्रोफाइल पर क्लिक करें। (image14)

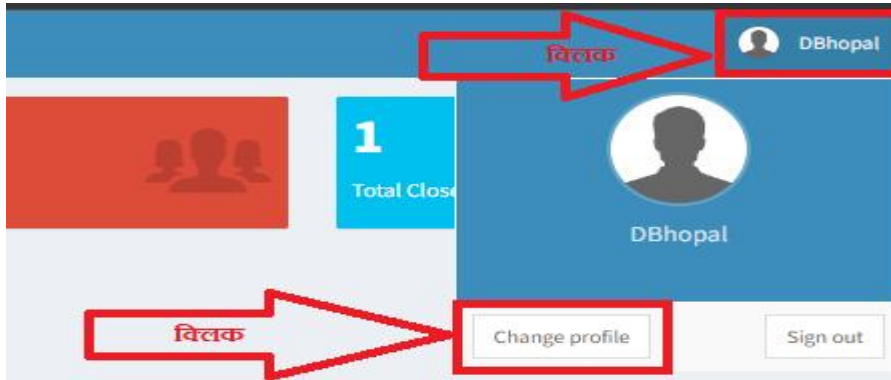


Image 14

- III. “पासवर्ड बदलें” पर क्लिक करें (image15)

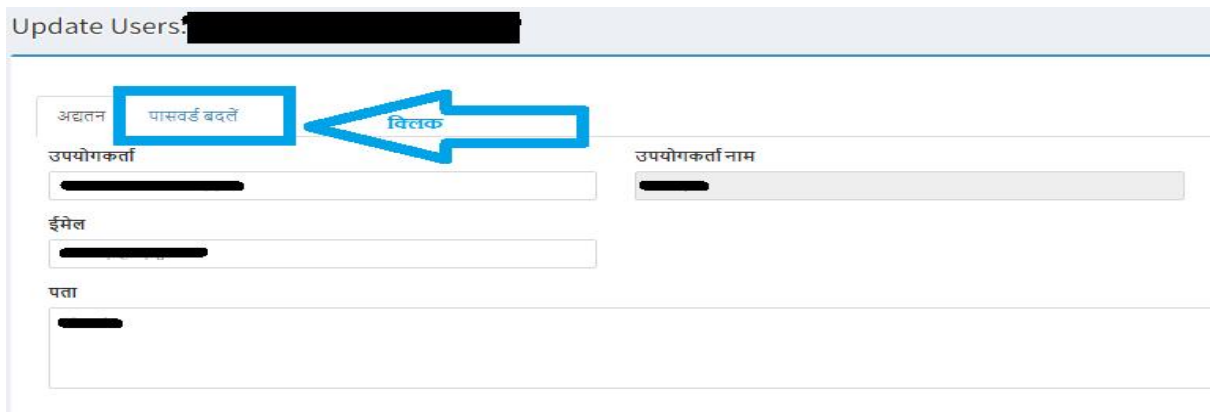


Image 15

- IV. अपना पासवर्ड 2 बार दर्ज कर चेंज पासवर्ड “Change Password” पर क्लिक करें (image16)



Image 16

- V. आपका पासवर्ड सफलता पूर्वक बदल दिया गया है |

## 6. शिकायत किस तरह (Resolve) निराकृत करें:-

- A. हॉस्टल वार्डन (L1)
- B. ब्लाक अधिकारी (L2)
- C. जिला अधिकारी (L3)

I. मैन्युअल क्रमांक 2 के अनुसार “लॉगइन” करें |

II. “शिकायत विवरण” पर क्लिक करें (image17)



Image 17

III. शिकायत विवरण पर क्लिक करने पर आपको इसके अंतर्गत आपके जिले, ब्लाक एवं हॉस्टल से सम्बंधित समस्त शिकायतें प्रदर्शित होगी (image18)

Complaint Number (शिकायत संख्या)	Complaint Date (शिकायत दिनांक)	शिकायत स्तर	Complaint Category (शिकायत श्रेणी)	Complaint Subcategory (शिकायत उपश्रेणी)	Division (डिवीज़न)	District (जिला)	Hostel Category (छात्रावास श्रेणी)	Complaint Status (शिकायत की वर्तमान स्थिती)	कार्यवाही
20230704019	04-07-2023	L1	Infrastructure(इन्फ्रास्ट्रक्चर)	Water facility in toilet(शौचालय में पानी की सुविधा)			SC	Pending	Resolve

Image 18

IV. यदि शिकायत आपके स्तर पर लंबित होगी तो आपको शिकायत फॉर्म के अंत में (Resolve) बटन प्रदर्शित होगा इस पर क्लिक करें (image19)

Hostel Category (छात्रावास श्रेणी)	Complaint Status (शिकायत की वर्तमान स्थिती)	कार्यवाही
Select	Select	↓
SC	Pending	Resolve

Image 19

v. "Complaint Resolved" पर क्लिक करें, यदि शिकायत निराकरण से सम्बंधित कोई फाइल, या फोटो हो तो "choose file" पर क्लिक कर उसे संलग्न करें, रिमार्क कॉलम में रिमार्क दर्ज करें एवं "submit" बटन पर क्लिक करें| (image20)

Select your complaint status

Complaint Resolved **क्लिक**

Upload Complaint Resolved Photos

Choose File No file chosen **File attach करें**

Remark

**रिमार्क दर्ज करें**

**क्लिक**

Close Submit

Image 20

vi. आपके द्वारा शिकायत सफलता पूर्वक resolve (निराकृत) कर ली गयी है |

## 7. शिकायत का विवरण जाने, लॉग इन :-

- A. हॉस्टल वार्युडन (L1)
- B. ब्लाक अधिकारी (L2)
- C. जिला अधिकारी (L3)

I. मैन्युअल क्रमांक 2 के अनुसार “लॉगइन” करें |

II. “शिकायत विवरण” पर क्लिक करें(image21)



Image 21

III. यहाँ आप समस्त शिकायत संख्या, शिकायत दिनांक, शिकायत स्तर, शिकायत श्रेणी, शिकायत उपश्रेणी, डिवीज़न, जिला, छात्रावास की श्रेणी (SC/ST), एवं शिकायत की वर्तमान स्थिति जान सकते है | (image22)

Complaint #	Complaint Number (शिकायत संख्या)	Complaint Date (शिकायत दिनांक)	शिकायत स्तर	Complaint Category (शिकायत श्रेणी)	Complaint Subcategory (शिकायत उपश्रेणी)	Division (डिवीज़न)	District (जिला)	Hostel Category (छात्रावास श्रेणी)	Complaint Status (शिकायत की वर्तमान स्थिति)	कार्यवाही
1	20230704019	04-07-2023	L1	Infrastructure(इन्फ्रास्ट्रक्चर)	Water facility in toilet(शौचालय में पानी की सुविधा)			SC	Pending	Resolve

Image 22

IV. शिकायत संख्या पर क्लिक करें(image23)

Complaint #	Complaint Number (शिकायत संख्या)	Complaint Date (शिकायत दिनांक)	शिकायत स्तर
1	20230704019	04-07-2023	L1

Image 23

v. शिकायत का विस्तृत विवरण यहाँ जान सकते हैं (image24)

**शिकायत संख्या:- 20230704019**

<b>Division (डिवीज़न)</b>	Rewa(रीवा)
<b>District (जिला)</b>	Sidhi (सीधी)
<b>Block (ब्लाक)</b>	SIHAWAL(सिहावल)
<b>Hostel/Aashram/School (छात्रावास/आश्रम/विद्यालय)</b>	[REDACTED]
<b>Hostel Category (छात्रावास श्रेणी)</b>	SC
<b>Complaint Category (शिकायत श्रेणी)</b>	Infrastructure(इन्फ्रस्ट्रक्चर)
<b>Complaint Subcategory (शिकायत उपश्रेणी)</b>	Water facility in toilet(शौचालय में पानी की सुविधा)
<b>Complaint Description (शिकायत का विवरण)</b>	छात्रावास के शौचालय में पानी की सुविधा नहीं है
<b>Complaint Status (शिकायत की वर्तमान स्थिती)</b>	<span style="background-color: #ffc107; padding: 2px 5px; border: 1px solid #ccc;">Pending</span>
<b>Complaint Date (शिकायत दिनांक)</b>	04-07-2023

Back

Image 24

## 8. अपने ब्लॉक एवं जिले के अंतर्गत आने वाले उपयोगकर्ता की प्रोफाइल देखें एवं अपडेट करें :-

- A. हॉस्टल वार्डन (L1)
- B. ब्लॉक अधिकारी (L2)
- C. जिला अधिकारी (L3)

- I. मैन्युअल क्रमांक 2 के अनुसार "लॉगइन" करें |
- II. "उपयोगकर्ता" एवं "उपयोगकर्ता सूची" पर क्लिक करें (image25)



Image 25

- III. उपयोगकर्ता सूची को निम्नलिखित में से कोई भी जानकारी दर्ज कर सर्च कर सकते हैं (image26)
  - a) उपयोगकर्ता भूमिका ( सेलेक्ट करें)
  - b) उपयोगकर्ता नाम (नाम दर्ज कर enter दबायें)
  - c) उपयोगकर्ता नाम (Username) (नाम दर्ज कर enter दबायें)
  - d) मोबाइल नंबर (मोबाइल नंबर दर्ज कर enter दबायें)

Showing 1-20 of 63 items.

#	उपयोगकर्ता भूमिका	उपयोगकर्ता	उपयोगकर्ता नाम	मोबाइल	Actions
	Select All				
1	BLOCK	Name	BBERASIA	9000000000	<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>
2	BLOCK	Name	BPHANDA	9000000000	<a href="#">View</a> <a href="#">Edit</a>

Image 26

IV. उपयोगकर्ता की प्रोफाइल देखने के लिए view (view) पर क्लिक करें(image27)



Image 27

V. उपयोगकर्ता का नाम, उपयोगकर्ता का यूजरनेम, मोबाइल नंबर, ईमेल, पता एवं उपयोगकर्ता की भूमिका इत्यादि जानकारी यहाँ से देखी जा सकती है | (image28)

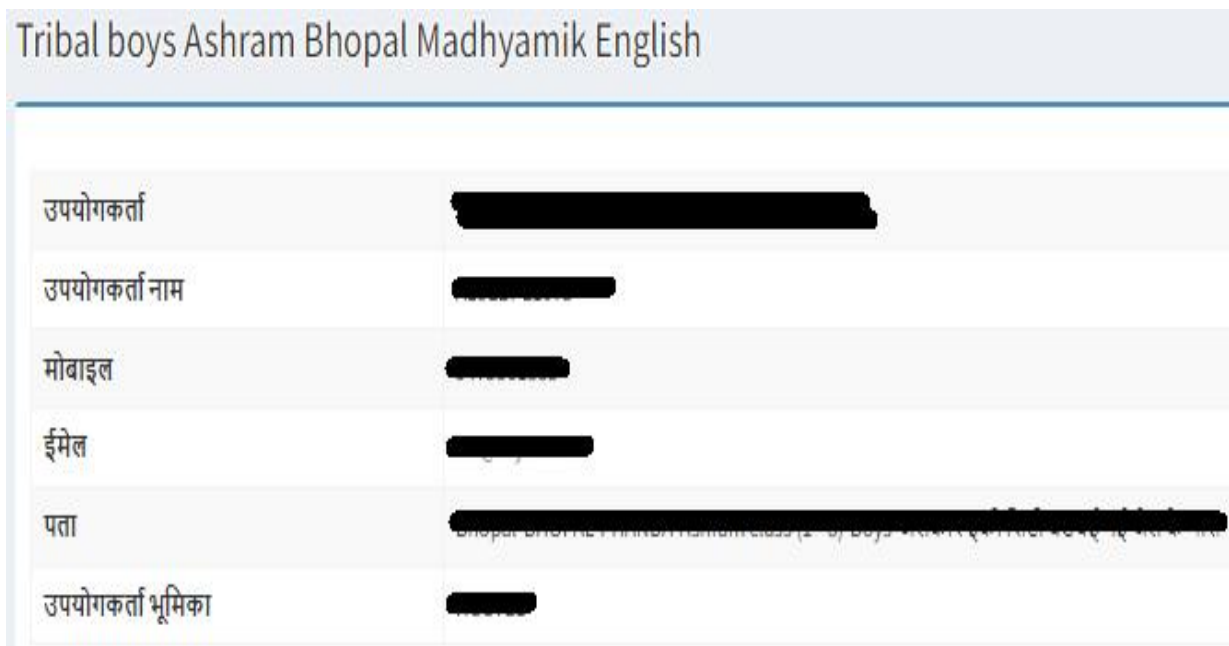


Image 28

VI. उपयोगकर्ता की किसी जानकारी को बदलने के लिए पिछले मेनू में जा कर एडिट (edit ) ऑप्शन पर क्लिक करें(image29)



Image 29

VII. अधतन टैब के अंतर्गत आप जो भी जानकारी अपडेट करना चाहते हैं वह दर्ज कर अधतन बटन पर क्लिक करें (image30)

अधतन पासवर्ड बदलें

उपयोगकर्ता उपयोगकर्ता नाम मोबाइल

ईमेल

पता

पीछे अधतन

Image 30

VIII. यदि आप पासवर्ड बदलना चाहते हैं तो स्टेप VI के बाद यह फॉलो करें

Edit बटन पर क्लिक करने के बाद “पासवर्ड बदलें” टैब को क्लिक करें (image31)

अधतन पासवर्ड बदलें

उपयोगकर्ता उपयोगकर्ता नाम मोबाइल

ईमेल

पता

पीछे अधतन

Image 31

IX. अपना पासवर्ड 2 बार दर्ज कर चेंज पासवर्ड “Change Password” पर क्लिक करें (image32)

अधतन पासवर्ड बदलें

Password Repeat Password

Change Password क्लिक

Image 32

X. आपका पासवर्ड सफलता पूर्वक बदल दिया गया है |