



Department of Consumer Affairs
စားသုံးသူရေးရာ ဦးစီးဌာန

2019

Consumer Complaint Management System

User Guide



INFORMATION MATRIX CO., LTD
DIAMOND CONDO, 1ST FLOOR, BUILDING (E)
NO (497), PYAY ROAD, KAMARYUT TOWNSHIP,
YANGON
TEL: 01 513 515-519
FAX: 01 513 519

Table of Contents

ENGLISH VERSION 3

Consumer Complaint Management System Introduction..... 3

Division User Level 4

 Log In 4

 Dashboard..... 5

 View Complaints..... 6

 Compose New Complaint 7

 View Inactive Complaints 8

 View In Progress Complaints..... 9

 View Cancelled Complaints..... 10

 View Transferred Complaints 11

 View Rejected Complaints..... 12

 View Complaints’ Detail..... 13

 View Workflow Stages 15

 Edit Complaints’ Info..... 16

 Manage Complaints’ Status 17

 Transfer Complaints..... 18

 Export Reports..... 19

 Log Out 20

Headquarter User Level 21

 Assign Transferred Complaints..... 22

 Manage User Account..... 23

 Users 23

 Roles 25

 Manage Set up Data 27

 State/Region..... 27

 Services..... 29

 Goods..... 31

MYANMAR VERSION 33

Consumer Complaint Management System Introduction..... 33

Division User Level 34

 Log In 34

Dashboard.....	35
View Complaints.....	36
Compose New Complaint	37
View Inactive Complaints.....	38
View In Progress Complaints.....	39
View Cancelled Complaints.....	40
View Transferred Complaints	41
View Rejected Complaints.....	42
View Complaints' Detail.....	43
View Workflow Stages	44
Edit Complaints' Info.....	45
Manage Complaints' Status	46
Transfer Complaints.....	47
Export Reports.....	48
Log Out	49
Headquarter User Level	50
Assign Transferred Complaints.....	51
Manage User Account.....	52
Users	52
Roles	54
Manage Set up Data	56
State/Region.....	56
Services.....	58
Goods.....	60

ENGLISH VERSION

Consumer Complaint Management System Introduction

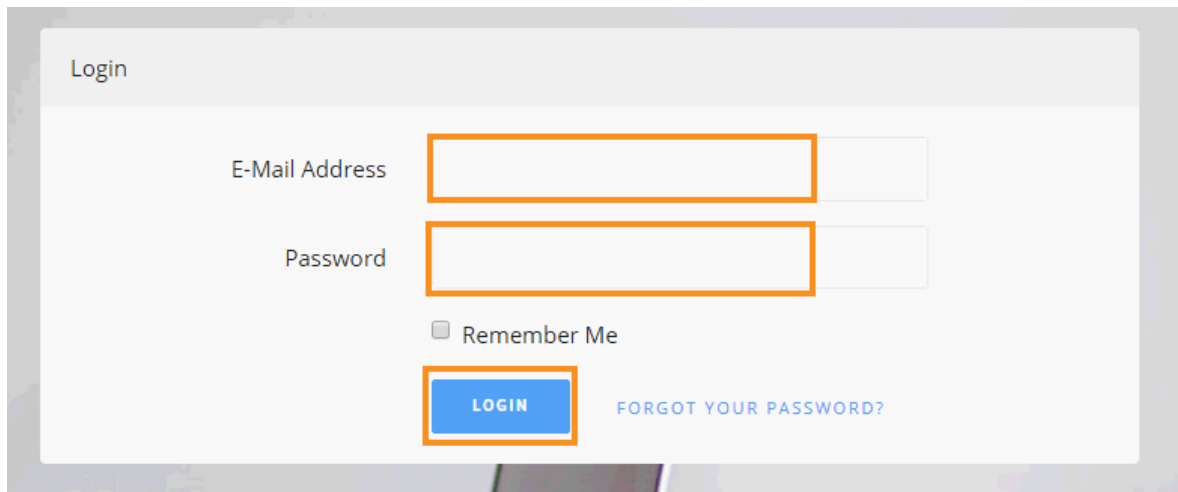
Consumer Complaint Management System is developed with the purpose of enhancing the existing functions. By the request of DOCA, Nathan Associates Inc. has supported and funded for system upgrade including modifications and additional functions especially in backend workflow system used departmental. In the system, the following functions are provided and included:

- ❖ Handling the complaints directly by respective DOCA staff of Division/State
- ❖ Tracking pending complaints which are more than 2 weeks in the operations of each stage/ status (Confirm, In Progress, Transfer, Resolved)
- ❖ Updating the complaints' progress/ status able to show the progress history of complaint to Consumers
- ❖ Tracking the complaints easily and transparently based on Date, Division/State, Goods, Services etc.
- ❖ For headquarter users (administrators), setting up the master data of State/Division, Services and Goods able to make customization
- ❖ Managing User Accounts and Permission able to access the system securely

Division User Level

Log In

- ❖ Enter the URL on a browser.
- ❖ The following '**Log In**' page will be appeared.
- ❖ Enter the '**User Name**' and '**Password**'. Then click '**Log In**'.



Login

E-Mail Address

Password

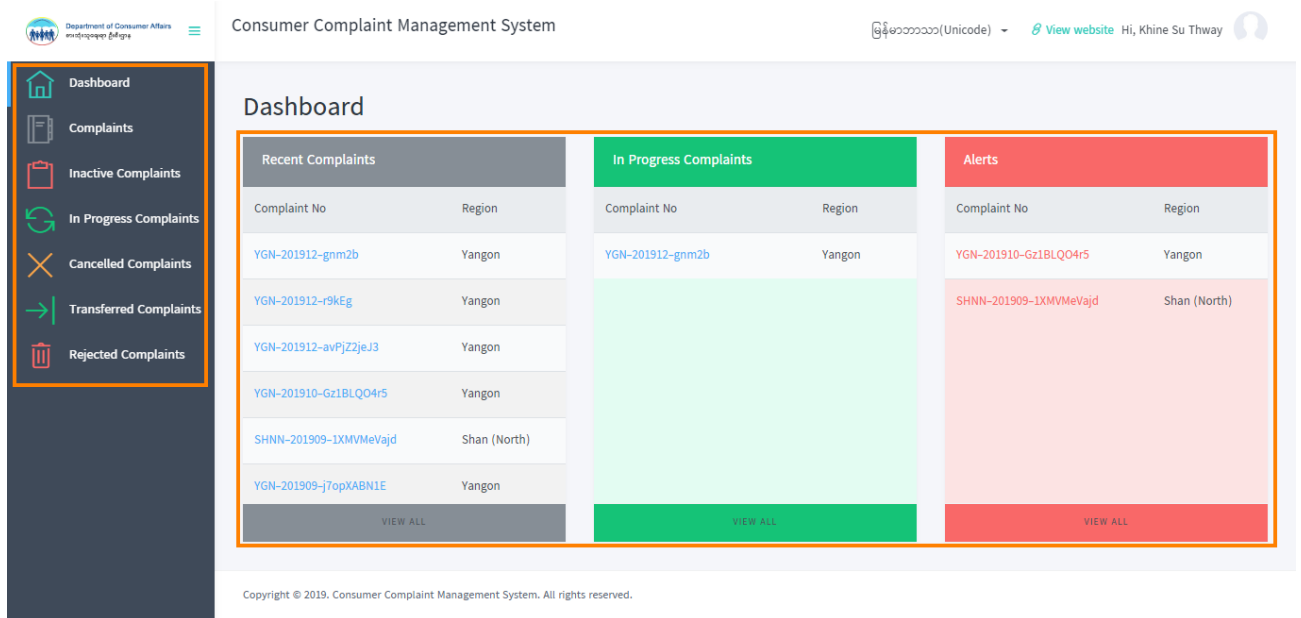
Remember Me

[FORGOT YOUR PASSWORD?](#)

Figure – Log In

Dashboard

- ❖ After logging in, Dashboard will be shown with the features which are different based on user accounts' permission.
- ❖ In the following 'Division User' Dashboard, the **Menu bar** can be seen on the left side. On the right section, it will see (3) tables: **List of Recent Complaints**, **In Progress Complaints** and **Alerts/Pending Complaints** which are more than 2 weeks in progressing are shown.
- ❖ On the Menu navigation bar, there are (7) links: **Dashboard**, **Complaints**, **Inactive Complaints**, **InProgress Complaints**, **Cancelled Complaints**, **Transferred Complaints**, and **Rejected Complaints**.



Department of Consumer Affairs
 Consumer Complaint Management System
 View website Hi, Khine Su Thway

Dashboard

Recent Complaints		In Progress Complaints		Alerts	
Complaint No	Region	Complaint No	Region	Complaint No	Region
YGN-201912-gnm2b	Yangon	YGN-201912-gnm2b	Yangon	YGN-201910-Gz1BLQ04r5	Yangon
YGN-201912-r9KEg	Yangon			SHNN-201909-1XMVMeVajd	Shan (North)
YGN-201912-avPjZzjeJ3	Yangon				
YGN-201910-Gz1BLQ04r5	Yangon				
SHNN-201909-1XMVMeVajd	Shan (North)				
YGN-201909-j7opXABN1E	Yangon				
VIEW ALL		VIEW ALL		VIEW ALL	

Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – Dashboard

View Complaints

- ❖ Click on ‘Complaints’ link from the left menu or ‘View All’ under Complaints Block in **Blue Color** to check the incoming new complaints sent by online consumers.
- ❖ The following page will be shown and the complaints can be searched with the filtering fields: **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date and Company’s Name.**

The screenshot displays the 'Complaints' management interface. On the left is a dark sidebar menu with icons for Dashboard, Complaints (highlighted), Inactive Complaints, In Progress Complaints, Cancelled Complaints, Transferred Complaints, and Rejected Complaints. The main area has a header with the Department of Consumer Affairs logo and the title 'Complaints'. Below the header is a search and filter section with a 'New' button and a form containing:

- Text input: Name, Complaint No.
- Text input: NRC No.
- Dropdown: - Service -
- Dropdown: - Goods -
- Dropdown: - From State/Region -
- Dropdown: - Assigned To -
- Date range: From [] To []
- Text input: Company Name

 Below the form are 'Search', 'Reset', and 'Export to Excel' buttons. The main content is a table with the following data:

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Updated At	Actions
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50	Edit Stages
YGN-201912-r9kEg	မြတ်သိတာ ၁၂/ ကလေး(ရိပ်)၂၃၄၅၆၇	09256141094	Yangon	Yangon	pending	2019-12-11 15:57:56	Edit Stages
YGN-201912-avPjZ2jeJ3	Test 14/MMK(N)234511	09256141094	Yangon	Yangon	resolved	2019-12-03 14:50:08	Edit Stages
YGN-201910-Gz1BLQ04r5	Su Lai	09450016933	Yangon	Yangon	resolved	2019-11-05 09:16:35	Edit Stages
SHNN-201909-1XMVMevajd	Thein Hla Maw	09972991515	Shan (North)	Yangon	resolved	2019-09-27 05:35:28	Edit Stages
YGN-201909-j7opXABN1E	Justyn Emmerich 12/OKM(N)123456	quas	Yangon	Yangon	pending	2019-09-27 05:21:47	Edit Stages

 At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2019, Consumer Complaint Management System. All rights reserved.'

Figure – Complaints

Compose New Complaint

- ❖ In **Complaints** Page, click on **‘New’** button at the left corner to fill up the entry form of complaint.

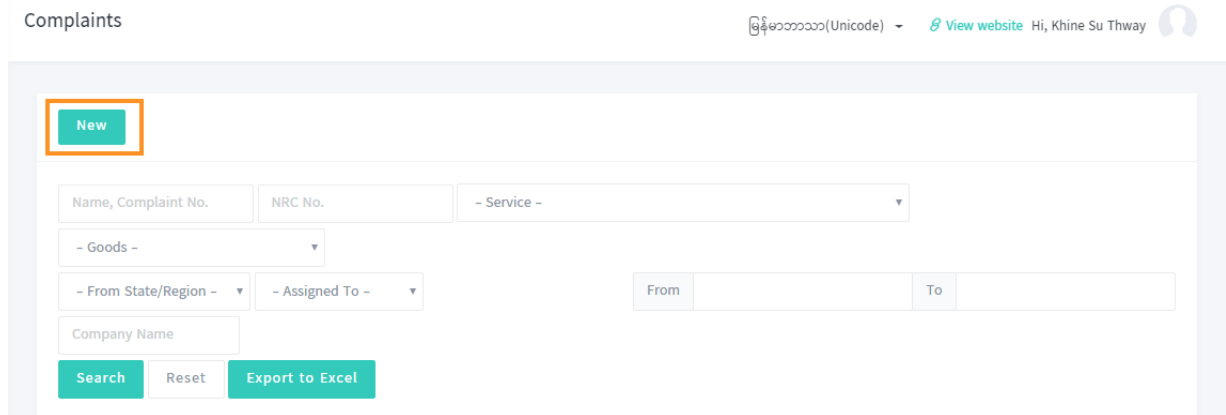


Figure – Click ‘New’

- ❖ The following form will be appeared and fill up the data in the form and then click **‘Save’** or **‘Save and Close’** or **‘Save and New’**.

The screenshot displays the 'Consumer Information' form, which is highlighted with an orange border. The form is titled '[New]' and contains the following fields and options:

- Full name of Complainant ***: Text input field for Name.
- Gender ***: Radio buttons for Male and Female.
- Age ***: Radio buttons for age groups: 18 - 24 years old, 25 - 34 years old, 35 - 44 years old, 45 - 54 years old, 55 - 64 years old, and 65 or - above.
- Nationality**: Radio buttons for Myanmar (selected) and Foreigner.
- NRC No. ***: Text input field for NRC No./Passport No. (with a greyed-out field for Foreigner).
- Address (Building No, Street Name) ***: Text input field for Address (Building No, Street Name).
- Quarter/ Ward/ District ***: Text input field for Quarter/ Ward/ District.
- City ***: Text input field for City.
- State/Region ***: Dropdown menu for State/Region (with '- Select State/Region -' as the current selection).
- Postal Code**: Text input field for Postal Code.
- Region / State (file to complaint) ***: Text input field for Region / State (with 'Yangon' as the current selection).
- Mobile No. ***: Text input field for Mobile No. (with '09791111111' as the current selection).
- E-mail Address (if applicable)**: Text input field for Email.

Figure – Compose Complaint

View Inactive Complaints

- ❖ Click on ‘Inactive Complaints’ link from the left menu or ‘View All’ under Alert Block in Red Color to check the complaints that were not updated more than 2 weeks.
- ❖ The following page will be shown and the complaints can be searched with the filtering fields: Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date and Company’s Name.

The screenshot shows the 'Inactive Complaints' page of the Consumer Complaint Management System. The left sidebar contains navigation options: Dashboard, Complaints, Inactive Complaints (highlighted), In Progress Complaints, Cancelled Complaints, Transferred Complaints, and Rejected Complaints. The main content area features a search filter box with the following fields: Name, Complaint No., NRC No., - Service -, - Goods -, - From State/Region -, - Assigned To -, From, To, and Company Name. Below the filter box are buttons for Search, Reset, and Export to Excel. A table displays the following data:

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Last Workflow Date	Created At
YGN-201910-Gz1BLQ04r5	Su Lai	09450016933	Yangon	Yangon	resolved	2019-11-05 09:16:35	2019-10-16 10:15:51
SHNN-201909-1XMVMeVajd	Thein Hla Maw	09972991515	Shan (North)	Yangon	resolved	2019-09-27 05:35:28	2019-09-27 05:32:52

Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – Inactive Complaints

View In Progress Complaints

- ❖ Click on ‘In Progress Complaints’ link from the left menu to check the complaints that was in In-Progress stage.
- ❖ The following page will be shown and the complaints can be searched with the filtering fields: **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date and Company’s Name.**

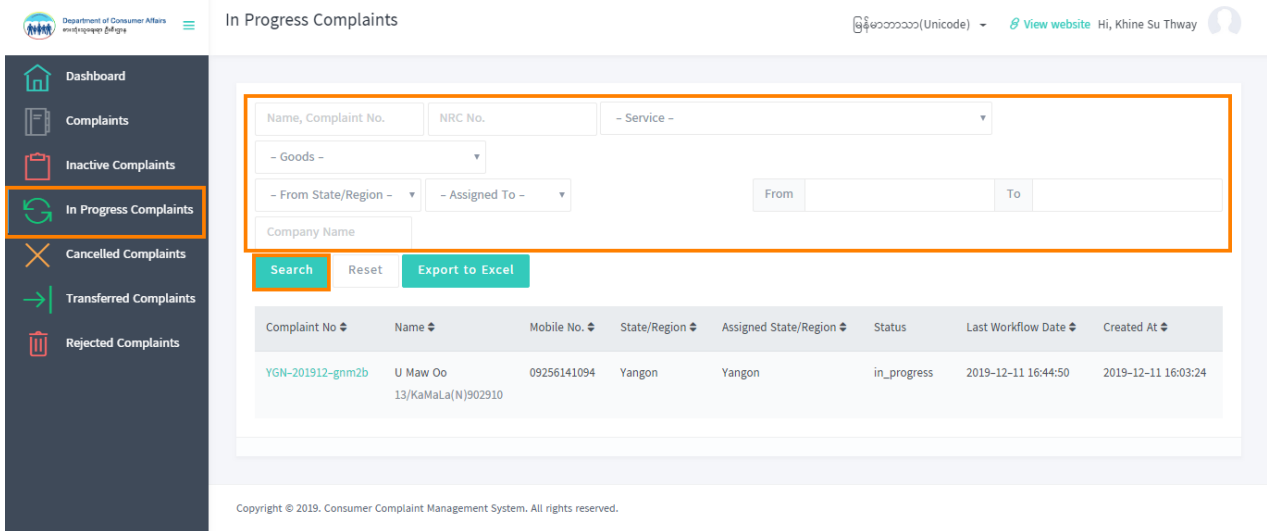


Figure – In Progress Complaints

View Cancelled Complaints

- ❖ Click on ‘Cancelled Complaints’ link from the left menu to check the complaints that was cancelled by online consumers themselves.
- ❖ The following page will be shown and the complaints can be searched with the filtering fields: **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date and Company’s Name.**

Cancelled Complaints

Department of Consumer Affairs
မြန်မာနိုင်ငံတော် (Unicode) | View website | Hi, Khine Su Thway

Dashboard
Complaints
Inactive Complaints
In Progress Complaints
Cancelled Complaints
Transferred Complaints
Rejected Complaints

Name, Complaint No. | NRC No. | - Service -
- Goods -
- From State/Region - | - Assigned To - | From | To
Company Name
Search | Reset | Export to Excel

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Cancelled At	Reason	Note	Created At
YGN-201912-r9kEg	မြတ်သီတာ ခ/ကလေး(နိုင်)ပြည်သူ့	09256141094	Yangon	Yangon	cancelled	2019-12-15 13:26:56	Both sides have a compromise.		2019-12-11 15:56:36

Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – Cancelled Complaints

View Transferred Complaints

- ❖ Click on ‘**Transferred Complaints**’ link from the left menu to check the transferred complaints from original division/state to other division/state and vice versa.
- ❖ The following page will be shown and the complaints can be searched with the filtering fields: **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date and Company’s Name.**

The screenshot shows the 'Transferred Complaints' page in a web application. On the left is a dark sidebar menu with icons and labels for 'Dashboard', 'Complaints', 'Inactive Complaints', 'In Progress Complaints', 'Cancelled Complaints', 'Transferred Complaints' (highlighted with an orange box), and 'Rejected Complaints'. The main content area has a header with the title 'Transferred Complaints' and user information. Below the header is a search filter box with an orange border, containing fields for 'Name, Complaint No.', 'NRC No.', a service dropdown, a goods dropdown, 'From State/Region', 'Assigned To', 'From' and 'To' date fields, and a 'Company Name' field. Below the filter box are 'Search', 'Reset', and 'Export to Excel' buttons. The main area contains a table with the following data:

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Created At	Actions
YGN-201912-rEq5r	su lai 12/jfksldjfs/dsfs	09450016933	Yangon	Sagaing	resolved	2019-12-12 13:48:47	
YGN-201912-roQXg	dgdgd fdgd	09450016933	Yangon	Naypyitaw	in_progress	2019-12-12 10:29:09	
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:03:24	Stages
YGN-201912-avPjZzjeJ3	Test 14/MMK(N)234511	09256141094	Yangon	Yangon	resolved	2019-12-03 10:05:29	Stages
YGN-201911-NxgnekJGd	U Tun	09420059320	Yangon	Naypyitaw	in_progress	2019-11-07 14:29:52	
YGN-201910-GzLBLQ04r5	Su Lai	09450016933	Yangon	Yangon	resolved	2019-10-16 10:15:51	Stages
YGN-201910-0rNBnEqRYZ	Thein Hla Maw	09972991515	Yangon	Naypyitaw	transferred	2019-10-02 03:08:26	
YGN-201909-0qMpxOgLra	Khine Su Thway	09256141094	Yangon	Kachin	assigned	2019-09-27 13:57:02	
SHNN-201909-1XMVMelVajd	Thein Hla Maw	09972991515	Shan (North)	Yangon	resolved	2019-09-27 05:32:52	Stages
YGN-201909-j7opXABN1E	Justyn Emmerich 12/OKM(N)123456	quas	Yangon	Yangon	pending	2019-09-27 05:21:47	Stages

Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – Transferred Complaints

View Rejected Complaints

- ❖ Click on ‘**Rejected Complaints**’ link from the left menu to check the rejected complaints by NayPyiTaw Headquarter.
- ❖ The following page will be shown and the complaints can be searched with the filtering fields: **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date and Company’s Name.**

Department of Consumer Affairs
 Rejected Complaints
 English - View website Hi, Khine Su Thway

Dashboard
 Complaints
 Inactive Complaints
 In Progress Complaints
 Cancelled Complaints
 Transferred Complaints
Rejected Complaints

Name, Complaint No. NRC No. - Service -
 - Goods -
 - From State/Region - - Assigned To - From To
 Company Name
 Search Reset Export to Excel

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Last Workflow Date	Created At
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	rejected	2019-12-15 13:30:20	2019-12-11 16:03:24

Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – Rejected Complaints

View Complaints' Detail

- ❖ Click on 'Complaint No' link in the listing of the page and 'View Detail' in workflow history page to see the detail information of the complaint.

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Updated At	Actions
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50	Edit Stages
YGN-201912-r9kEg	မြတ်သီတာ ၁၂/ ကလေး(နိုင်)၂၃၄၅၆၇	09256141094	Yangon	Yangon	pending	2019-12-11 15:57:56	Edit Stages

Figure – Click 'Complaint Link'

YGN-201910-Gz1BLQO4r5

Transfer In Progress

Name - Su Lai
 မှတ်ပုံတင် အမှတ် -
 State/Region - Yangon
 Assigned to State/Region - Yangon
 Status - resolved

[View Details](#)

Figure – Click 'View Detail'

- ❖ Then the following page will be shown and all the data filled of the complaint can be seen in the form as below.

Dashboard

COMPLAINT MANAGEMENT

Complaints

Inactive Complaints

Cancelled Complaints

Transferred Complaints

Townships

CMS

#5 - Complaint No. - YGN-201909-j7opXABN1E

Consumer Information	
Full name of Complainant	Justyn Emmerich
Gender	Female
Age	
Nationality	0
NRC No.	12/OKM(N)123456
Passport No.	voluptas
Address (Building No, Street Name)	733 Wilton Ferry Apt. 413 Harveyburgh, GA 07240-3669
Quarter/ Ward/ District	
City	
Division/State	
Postal Code	
Region / State (file to complaint)	Yangon
Mobile No	quas
E-mail Address (if applicable)	llam21@example.com
Business Information	
Business (Seller/Provider) Name	D'Amore Group
Secondary Seller Name	Sean Flatley
Company Address	40062 Morissette Ports Suite 307 New Vallie, HI 14576-4350
Company Phone No.	+5787388340599
Company Email (if applicable)	mglover@example.net
Company Website/ Facebook (if applicable)	lemke.net
Type of Complaint	1
Date of Complaint	2008-10-29
Describe your complaint	In voluptas est numquam. Voluptas temporibus et animi quia quidem aut enim. Illum debitis rerum aut voluptatibus ut architecto. At voluptate dolorem qui et ratione voluptatem laboriosam.
Date of Purchase	2018-07-18

Figure – Complaint Detail

View Workflow Stages

- ❖ In order to check Workflow History of the complaint, click on ‘Stages’ link in the listing of the page.

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Updated At	Actions
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50	Edit Stages
YGN-201912-r9kEg	မြတ်သီတာ ၁၂/ ကလေး(နိုင်)၂၃၄၅၆၇	09256141094	Yangon	Yangon	pending	2019-12-11 15:57:56	Edit Stages

Figure – Click ‘Stages’

- ❖ After that, it can be seen stage by stage progress history of complaint resolving as the below.

Workflow History for Complaint #YGN-201910-Gz1BLQ04r5

YGN-201910-Gz1BLQ04r5

Name - Su Lai
 မှတ်ပုံတင် အမှတ် -
 State/Region - Yangon
 Assigned to State/Region - Yangon
 Status - resolved

View Details

Workflow History

- #3** Resolved by Ygn User
 Status: resolved - ပြေငြိမ်းပြီး ဖြစ်ပါသည်။
 2019-11-05 09:16:35 Yangon Khine Su Thway
- #2** Start investigating the complaint
 Status: in_progress - ပြေငြိမ်းရေးဆဲ အခြေအနေဖြစ်ပါသည်။
 2019-11-05 09:16:02 Yangon Khine Su Thway
- #1** Confirmed by Ygn User
 Status: confirmed - ဤ Case အား လက်ခံရန် စတင် စစ်ဆေးနေပါသည်။
 2019-11-05 09:12:51 Yangon Khine Su Thway

Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – Workflow Stages

Edit Complaints' Info

- ❖ Users can edit the information of complaint. To edit, click on 'Edit' link in listing of the page. It can be updated each of the data fields of complaint in the following page.

- From State/Region -	- Assigned To -	From	To
Company Name			
Search	Reset	Export to Excel	

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Updated At	Actions
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50	Edit Stages
YGN-201912-f9kEg	မြတ်သီတာ ၁၂/ ကလေး(နိုင်)၂၃၄၅၆၇	09256141094	Yangon	Yangon	pending	2019-12-11 15:57:56	Edit Stages

Figure – Click 'Edit'

- ❖ It can be updated each of the data fields of complaint in the following page.

The screenshot shows the 'Edit Complaint Detail' page for complaint #11. The page is divided into two main sections: 'Consumer Information' and 'Business Information'. Both sections are enclosed in an orange border. The 'Consumer Information' section includes fields for Full name of Complainant (U Ba Aung), Gender (Male/Female), Age (18-24, 25-34, 35-44, 45-54, 55-64, 65 or above), Nationality (Myanmar/Foreigner), NRC No./Passport No., Address (Yangon, Myanmar), Quarter/Ward/District, City, State/Region, Postal Code, Region/State (Yangon), Mobile No. (09972991515), and Email Address (admin@example.com). The 'Business Information' section includes fields for Business (Seller/Provider) Name (IBK), Address (Yangon), Quarter/Ward/District, City, State/Region, and Company Phone No. (099999999). There is also a field for Company Website/Facebook (if applicable).

Figure – Edit Complaint Detail

Manage Complaints' Status

- ❖ Able to update the Progress of complaint, the users have to make ‘**Confirm**’ first as the below figure.
- ❖ After that it can be seen the Complaints' Status/Progress history in Workflow History page.
- ❖ To update the progress, click on the button: ‘**Transfer**’ (or) ‘**In Progress**’ (or) ‘**Resolve**’ described the status/ progress of complaint solving process able to update the complaint's status to be shown to consumers when he/she check with tracking code online.

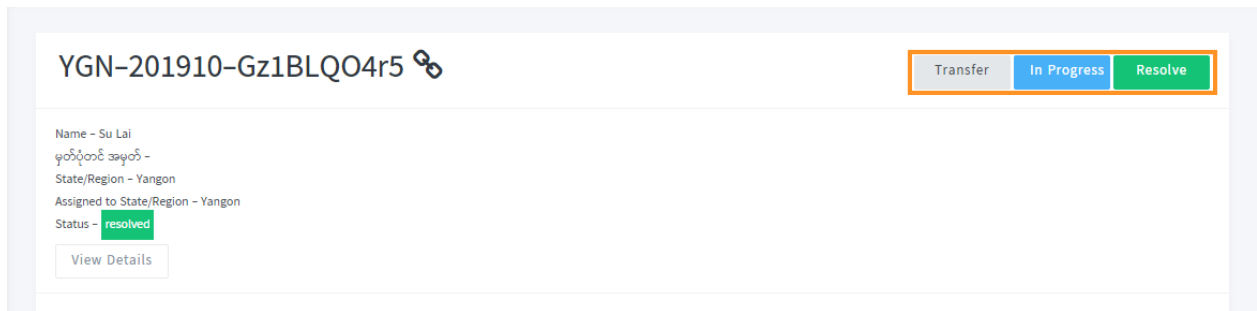


Figure – Update Status

- ❖ Then, the following fill up form will be shown. There are two textbox to fill: **Comment** for internal use and **Comment** for showing to consumers. After filling the form, click ‘**Save**’ button.



Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – Fill Up Comments

Transfer Complaints

- ❖ For transferring complaints to Nay Pyi Taw Headquarter that are not relevant with respective state/division, click on ‘**Transfer**’ button in workflow stages page.

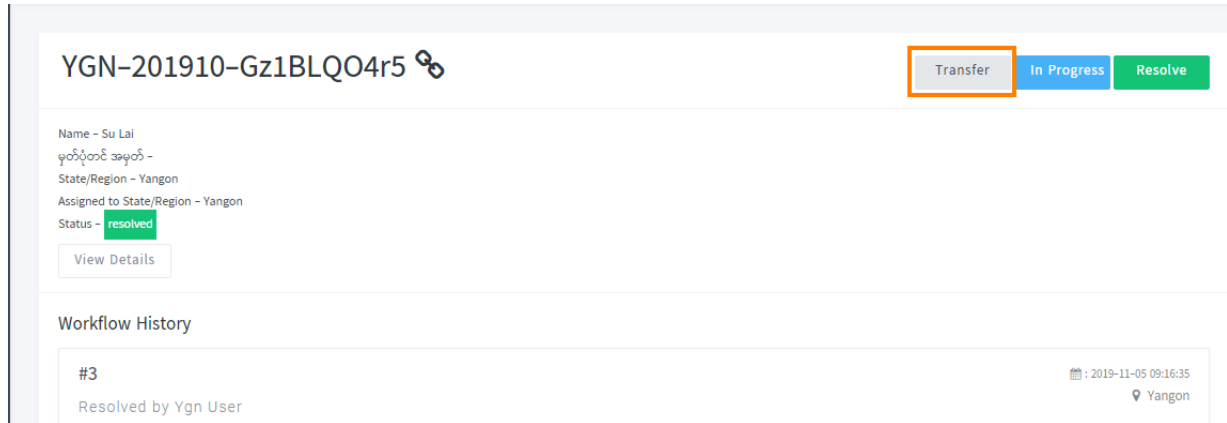


Figure – Transfer Complaint

- ❖ Then the following form will be shown and the reason is required to be filled in **Comment** for seeing information from headquarter. After filling the form, click ‘**Save**’ button.

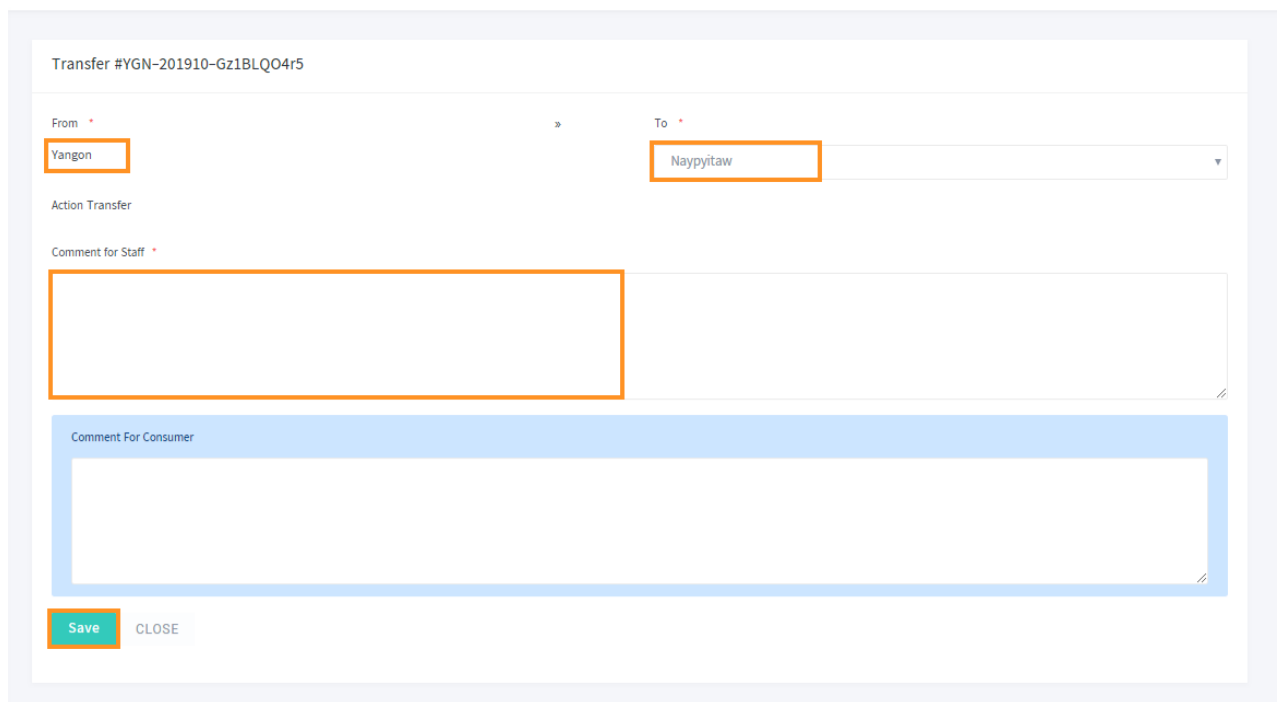


Figure – Transfer

Export Reports

- ❖ To produce the Reports in excel, Click on ‘**Export to Excel**’ button in the listing of the page.

The screenshot shows a search and filter interface for complaint reports. At the top, there are several input fields: 'Name, Complaint No.', 'NRC No.', and a dropdown for '- Service -'. Below these are dropdowns for '- Goods -', '- From State/Region -', and '- Assigned To -'. There are also 'From' and 'To' date input fields and a 'Company Name' text field. At the bottom of the filter section, there are three buttons: 'Search' (green), 'Reset' (grey), and 'Export to Excel' (green and highlighted with an orange border). Below the filters is a table with the following data:

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Last Workflow Date
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50

Figure – Export to Excel

- ❖ In the following page, Search with the fields: **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date** and **Company’s Name**.
- ❖ Then choose the **Column Title** to include in Excel file and click ‘**Export**’.

Export In Progress Complaints

မြန်မာစာလုံးများ(Unicode) View website Hi, Khine Su Thway

The screenshot shows a dialog box titled 'Please select columns to export.' with a list of columns and their corresponding checkboxes. The list is as follows:

- Select/Unselect All
- Complaint No
- Full Name
- Gender
- Mobile No.
- Email
- Age
- Nationality
- NRC No.
- Passport No
- Address (Building No, Street Name)
- Quarter/ Ward/ District
- City
- State/Region
- Postal Code
- Region / State (file to complaint)

The dialog box also shows the search filters from the previous screenshot, which are highlighted with an orange border.

Figure – Export

Log Out

- ❖ When the backend users are done their works, it is required to log out to prevent the unauthorized users using the system. Click on user’s profile and then click ‘Logout’ as the following.

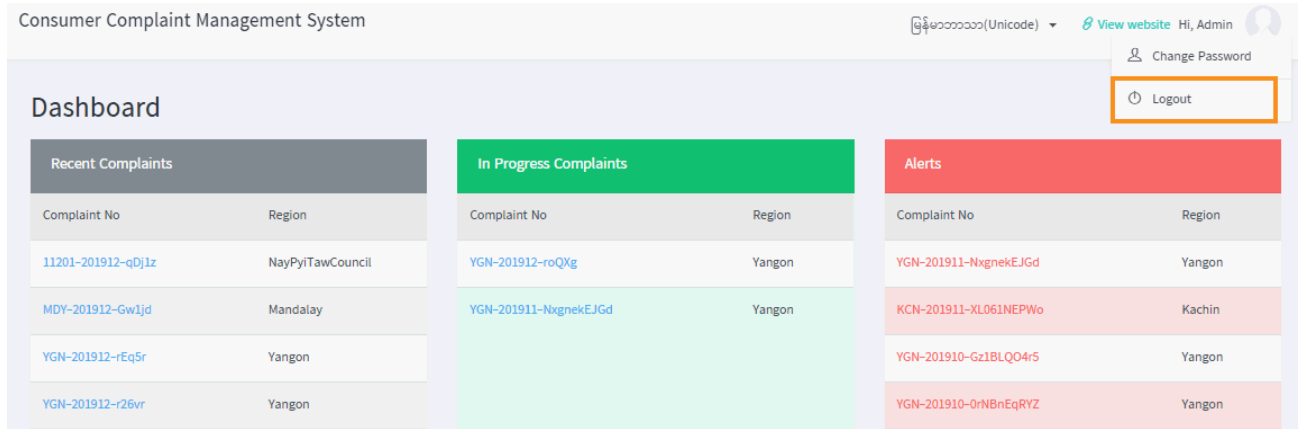


Figure – Log out

Headquarter User Level

Headquarter Level Users can access the features of Division User Level and they can see all State/Region complaints:

- ❖ **View Complaints**
- ❖ **Compose New Complaints** (*All are the same: except choosing State/Region to File Complaint*)
- ❖ **View Inactive Complaints**
- ❖ **View In Progress Complaints**
- ❖ **View Cancelled Complaints**
- ❖ **View Transferred Complaints**
- ❖ **View Rejected Complaints**
- ❖ **View Complaints' Detail**
- ❖ **Edit Complaints' Info**
- ❖ **Manage Complaints' Status**
- ❖ **View Workflow History**
- ❖ **Export Reports**
- ❖ **Log Out**

Assign Transferred Complaints

- ❖ To assign the transferred complaints from Nay Pyi Taw Headquarter to respective state/division, click on ‘Assign’ button in workflow history page.

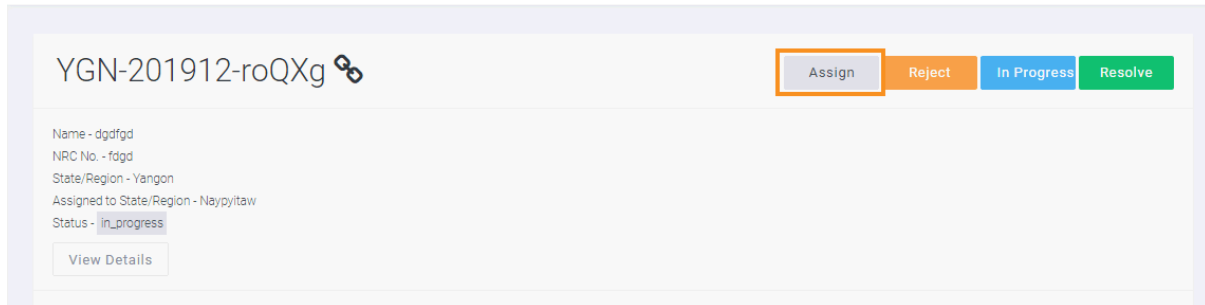


Figure – Click ‘Assign’

- ❖ Then choose the State/Division to be assigned. The reason is required to be filled in **Comment** for seeing information from respective State/Division.

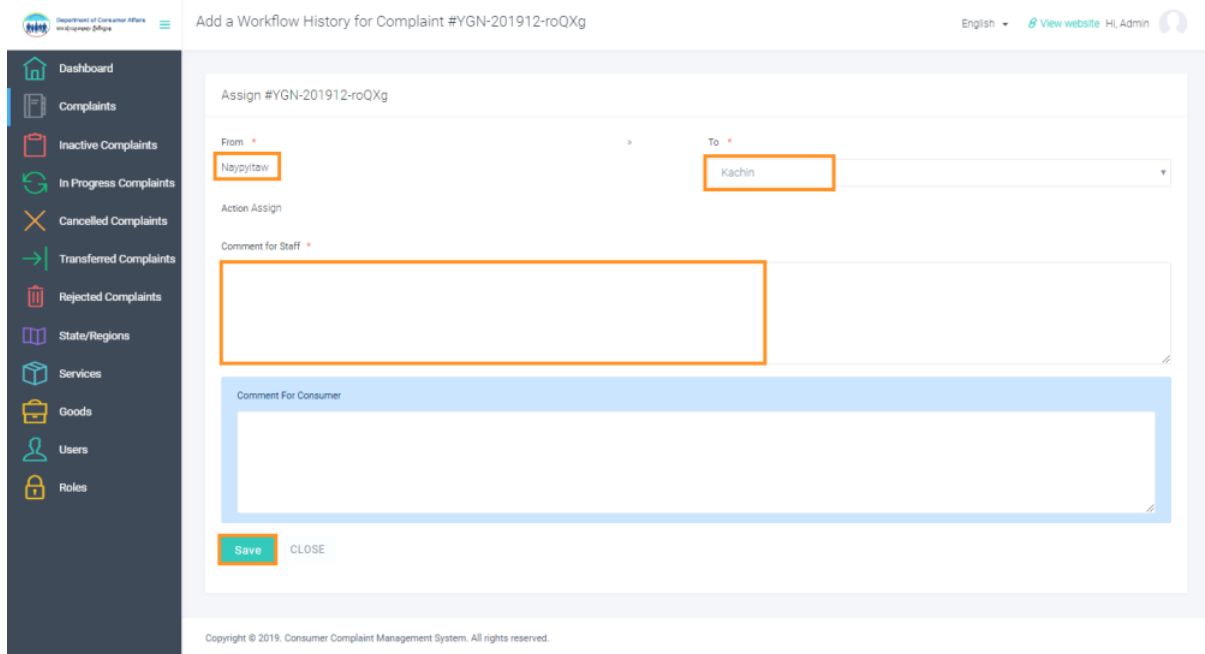


Figure – Assign Complaint

Manage User Account

Users

Create New User Account

- ❖ To create a user account, click on ‘Users’ menu in the left side menu bar. Then click on ‘New’ button.

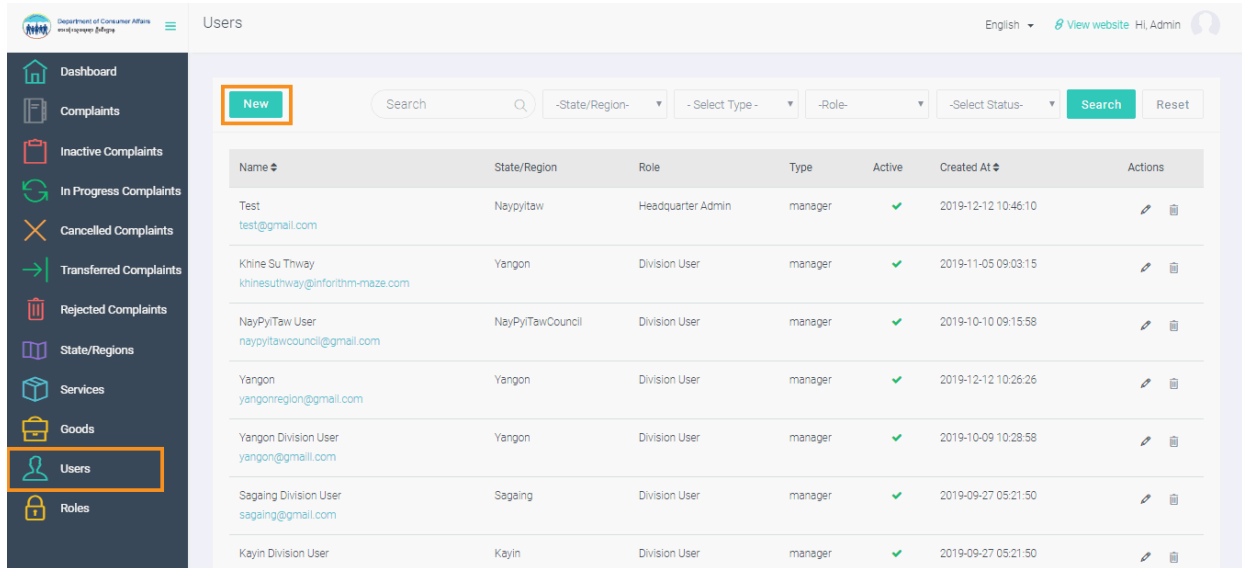


Figure – Click ‘New’

- ❖ The following entry form will be appeared and the information is required to be filled then click ‘Save’ button.

[New]

Name *
Name

Username *
Username

Email *
Email

State/Region *
- Select State/Region -

User Type *
- Select Type -

Password *
Password

Confirm Password
Confirm Password

Roles
 Super Admin
 Division User
 Headquarter Admin

Profile Image
 No file chosen

Blocked?
 Yes

CANCEL

Figure – Create User Account

Edit/Block User Account

- ❖ To edit or make inactive a user account, click on ‘Users’ link in the left side menu bar. Then click on ‘Edit’ link.

Name	State/Region	Role	Type	Active	Created At	Actions
Test test@gmail.com	Naypyitaw	Headquarter Admin	manager	✓	2019-12-12 10:46:10	
Khine Su Thway khinesuthway@inforthm-maze.com	Yangon	Division User	manager	✓	2019-11-05 09:03:15	
NayPyiTaw User naypyitawcouncil@gmail.com	NayPyiTawCouncil	Division User	manager	✓	2019-10-10 09:15:58	

Figure – Click ‘Edit’

- ❖ User information can be edited as the following and click on ‘Yes’ in Blocked? to make block for accessing the system in the following listing page.

[Edit] #59

Name *
NayPyiTaw User

Username *
NayPyiTawUser

Email *
naypyitawcouncil@gmail.com

State/Region *
NayPyiTawCouncil

User Type *
manager

! If you want to reset the password, please type Password and Confirm Password. If not, please leave the both fields blank.

Password *
Password..

Confirm Password
Confirm Password..

Roles
 Super Admin
 Division User
 Headquarter Admin

Profile Image
 No file chosen

Blocked?
 Yes

Figure – User List

Roles

Create New User Role

- ❖ To create a user account, click on ‘**Roles**’ menu in the left side menu bar. Then click on ‘**New**’ button.

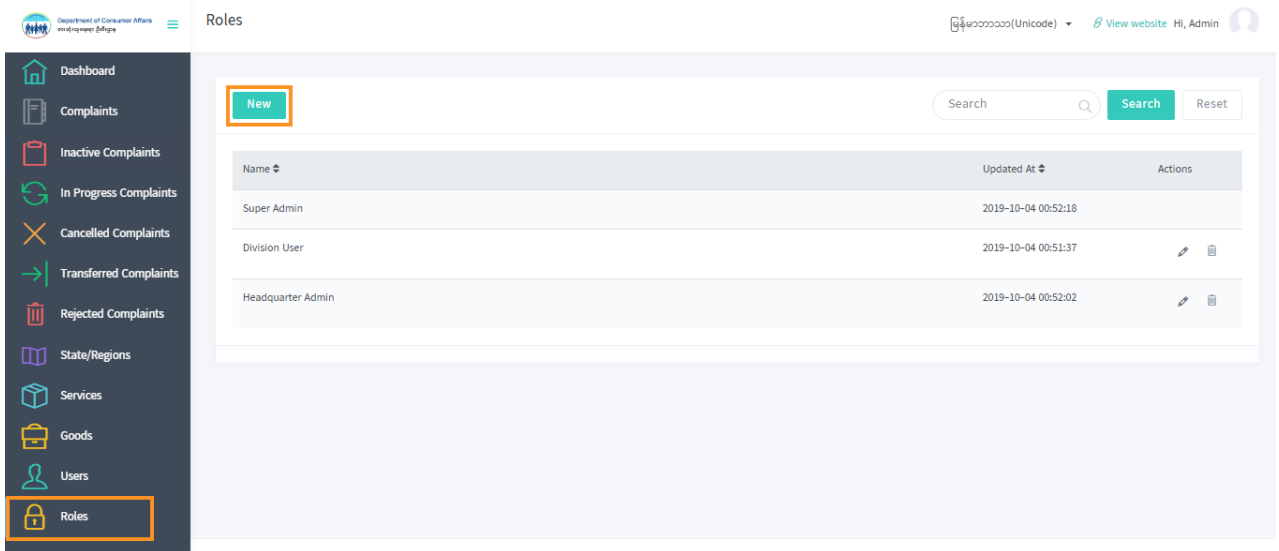


Figure – Click ‘New’

- ❖ The following entry form will be appeared and the permission is required to be chosen then click ‘**Save**’ button.

[New]

Name *

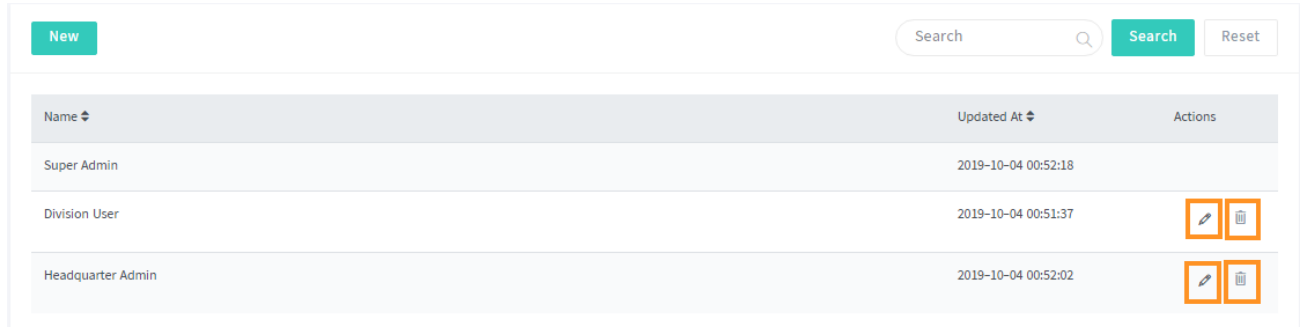
Permissions

- view_complaint
- view_complaint_details
- add_complaint
- edit_complaint
- delete_complaint
- generate_complaint_pdf
- view_state_region
- add_state_region
- edit_state_region
- delete_state_region
- publish_state_region

Figure – Create User Role

Edit/Delete User Role

- ❖ To edit or delete user role, click on **'Roles'** link in the left side menu bar.
- ❖ Then click on **'Edit'** to edit or **'Delete'** to remove the role in the following listing page.



The screenshot shows a web interface for managing user roles. At the top left is a green 'New' button. To the right is a search bar with a magnifying glass icon, a green 'Search' button, and a 'Reset' button. Below this is a table with three columns: 'Name', 'Updated At', and 'Actions'. The table contains three rows of data.





Name	Updated At	Actions
Super Admin	2019-10-04 00:52:18	
Division User	2019-10-04 00:51:37	 
Headquarter Admin	2019-10-04 00:52:02	 

Figure – Role List

Manage Set up Data

State/Region

Create New State/Region

- ❖ To create new state/region, click on ‘State/Region’ menu in the left side menu bar. Then click on ‘New’ button.



Figure – Click ‘New’

- ❖ The following entry form will be appeared and the information is required to be filled up then click ‘Save’ button.

[New]

Name *

Code

Is Head Office?

Is State/Region?

Published

Save CANCEL

Figure – Create State/Region

Edit/Delete State/Region

- ❖ To edit or delete State/Region, click on ‘**State/Region**’ link in the left side menu bar.
- ❖ Then click on ‘**Edit**’ to edit or ‘**Delete**’ to remove the State/Region in the following listing page.







Name ↕	Code ↕	Head Office?	State/Region?	Published	Updated At ↓↑	Actions
NayPyiTawCouncil	NPTC			✓	2019-12-15 17:39:53	 
Ayeyarwady	AYA		✓	✓	2019-12-15 01:11:05	 
Shan (North)	SHNN		✓	✓	2019-12-15 01:10:57	 

Figure – State/ Region List

Services

Create New Service

- ❖ To create new service, click on ‘Service’ menu in the left side menu bar. Then click on ‘New’ button.

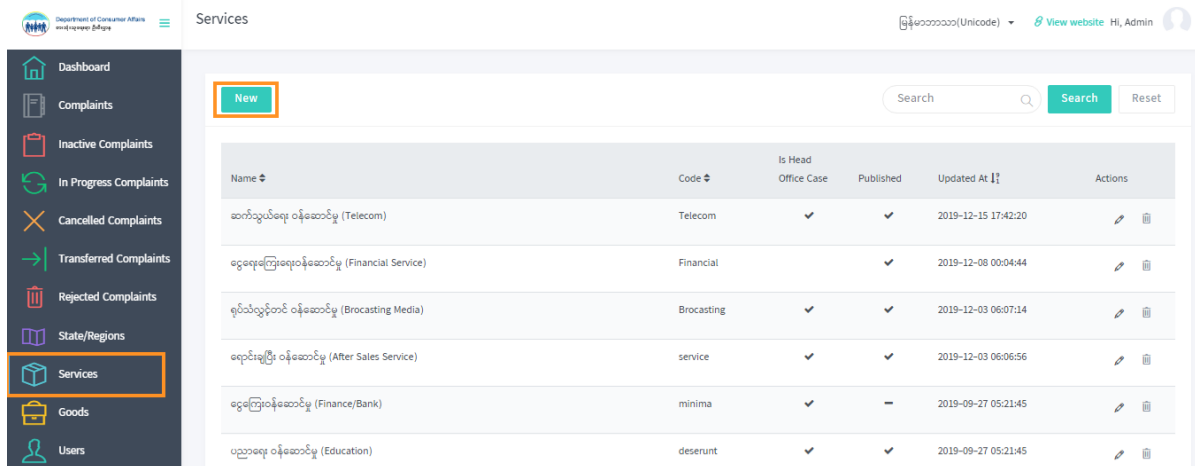


Figure – Click ‘New’

- ❖ The following entry form will be appeared and the information is required to be filled up then click ‘Save’ button.

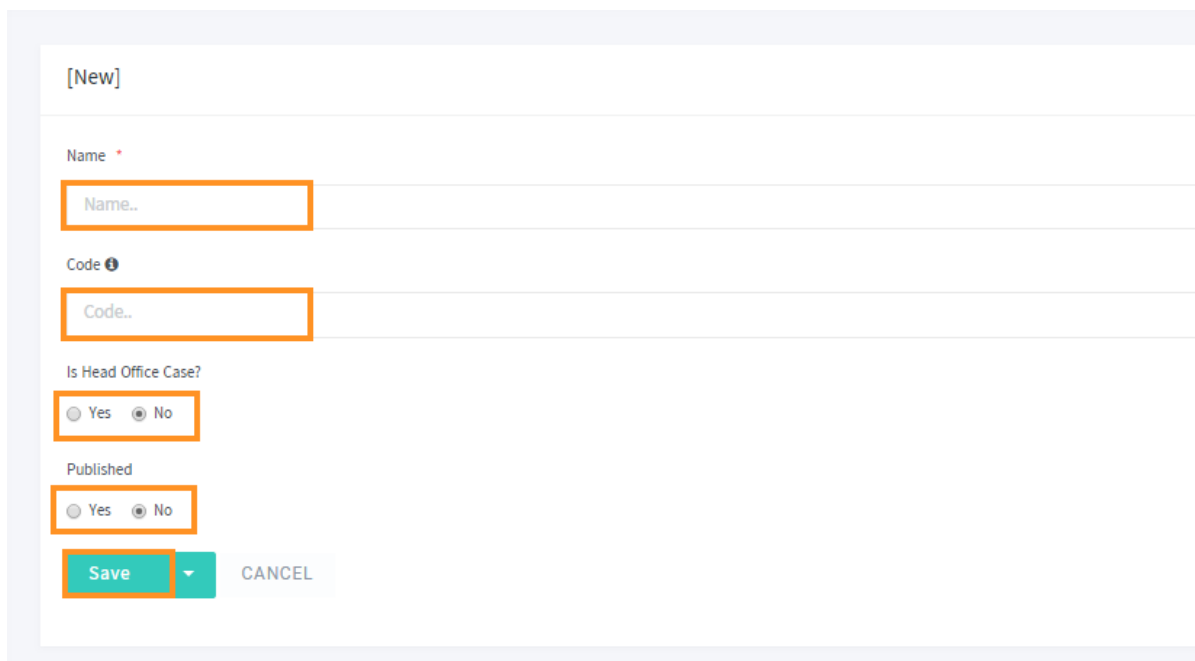


Figure – Create Service

Edit/Delete Service

- ❖ To edit or delete Service, click on ‘**Service**’ link in the left side menu bar.
- ❖ Then click on ‘**Edit**’ to edit or ‘**Delete**’ to remove the Service in the following listing page.







Name	Code	Is Head Office Case	Published	Updated At	Actions
ဆက်သွယ်ရေး ဝန်ဆောင်မှု (Telecom)	Telecom	✓	✓	2019-12-15 17:42:20	 
ငွေရေးကြေးရေးဝန်ဆောင်မှု (Financial Service)	Financial		✓	2019-12-08 00:04:44	 
ရုပ်သံလွှင့်တင် ဝန်ဆောင်မှု (Broadcasting Media)	Brocasting	✓	✓	2019-12-03 06:07:14	 

Figure – Service List

Goods

Create New Goods

- ❖ To create new good, click on ‘Goods’ menu in the left side menu bar. Then click on ‘New’ button.

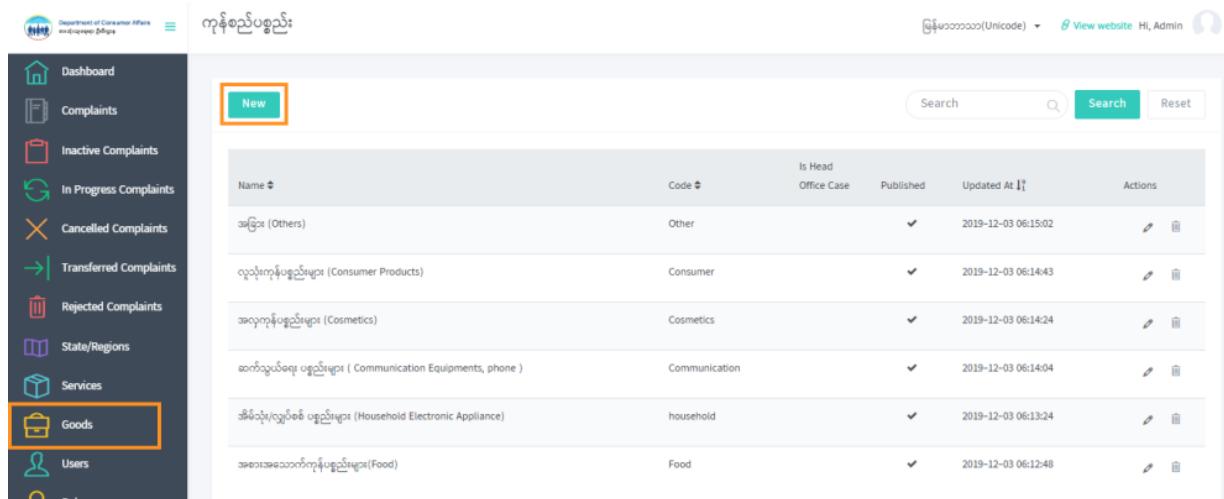


Figure – Click ‘New’

- ❖ The following entry form will be appeared and the information is required to be filled up then click ‘Save’ button.

[New]

Name *

Code ⓘ

Is Head Office Case?

Published

Save CANCEL

The form contains several input fields and radio buttons, all highlighted with orange boxes. The 'Name' field is a text input with 'Name..' placeholder. The 'Code' field is a text input with 'Code..' placeholder. There are two radio button groups: 'Is Head Office Case?' with 'Yes' and 'No' options, and 'Published' with 'Yes' and 'No' options. At the bottom, there is a green 'Save' button and a grey 'CANCEL' button.

Figure – Create Good

Edit/Delete Goods

- ❖ To edit or delete Good, click on ‘**Goods**’ link in the left side menu bar.
- ❖ Then click on ‘**Edit**’ to edit or ‘**Delete**’ to remove the Good in the following listing page.

Name	Code	Is Head	Office Case	Published	Updated At	Actions
အခြား (Others)	Other			✓	2019-12-03 06:15:02	
လူသုံးကုန်ပစ္စည်းများ (Consumer Products)	Consumer			✓	2019-12-03 06:14:43	
အလှကုန်ပစ္စည်းများ (Cosmetics)	Cosmetics			✓	2019-12-03 06:14:24	

Figure – Goods List

MYANMAR VERSION

Consumer Complaint Management System Introduction

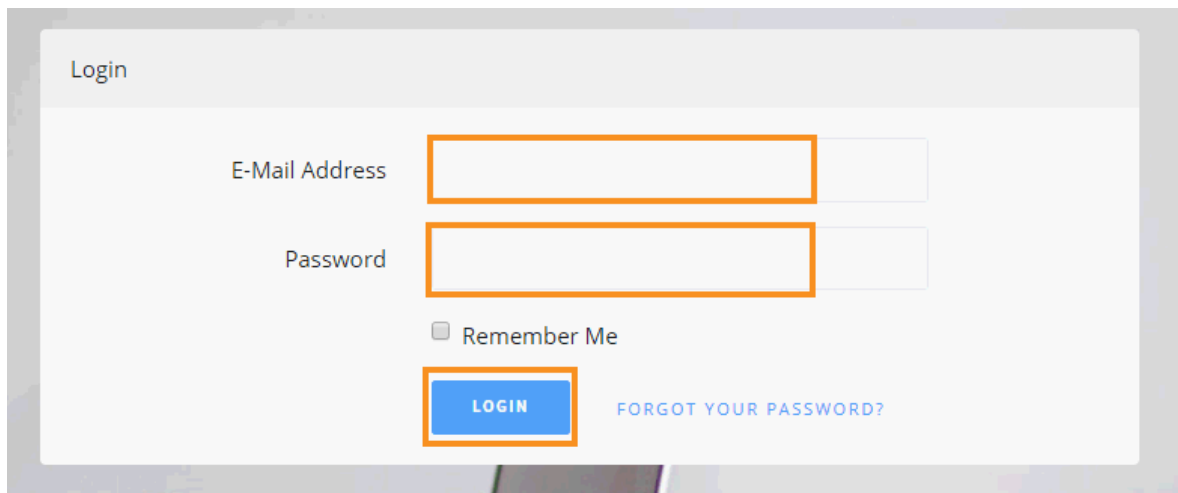
Consumer Complaint Management System သည် ယခင် စီးပွားရေးနှင့် ကူးသန်းရောင်းဝယ်ရေး ဝန်ကြီးဌာန၊ စားသုံးသူရေးရာဦးစီးဌာနတွင် အသုံးပြုသော Consumer Complaint System ကို အဆင့်မြှင့်တင် ဆောင်ရွက်ခြင်း ဖြစ်ပါသည်။ စားသုံးသူရေးရာဦးစီးဌာနမှ Nathan Associates Inc. ထောက်ပံ့ကူညီမှုဖြင့် စနစ်ကို ပိုမိုကောင်းမွန်အောင် ပြုပြင်ခြင်း၊ လိုအပ်ချက်များ ထည့်သွင်းတည်ဆောက်ခြင်းများကို တာဝန်ယူ၊ အကောင်အထည်ဖော် ဆောင်ရွက်ခဲ့ပါသည်။ အောက်ပါ လုပ်ဆောင်ချက်များကို စနစ်တွင် ထည့်သွင်းတည်ဆောက်ထားပါသည်။

- ❖ တိုင်းဒေသကြီး၊ ပြည်နယ်အသီးသီးရှိ စားသုံးသူရေးရာဦးစီးဌာန၏ တာဝန်ရှိသူများမှ Online မှ ပေးပို့လာသော တိုင်ကြားစာများကို တိုက်ရိုက် ရရှိ ဖြေရှင်းနိုင်ခြင်း။
- ❖ ဖြေရှင်းရာတွင် ရတ်သတ္တပတ် (၂) ပတ်ကျော်အထိ အခြေအနေတိုးတက်မှုမရှိသော တိုင်ကြားစာများကို အလွယ်တကူ သိရှိ ခြေရာခံနိုင်ခြင်း။
- ❖ ဖြေရှင်းမှု ဆောင်ရွက်ချက် အခြေအနေများကို Update လုပ်နိုင်ခြင်းကြောင့် ရုံးချုပ်နှင့် တိုင်ကြားသူများမှ အခြေအနေများကို ပွင့်လင်းမြင်သာစွာ အချိန်နှင့်တပြေးညီ သိရှိနိုင်ခြင်း။
- ❖ တိုင်ကြားစာအချက်အလက်များကို နေ့ရက်အလိုက်၊ တိုင်းဒေသကြီး၊ ပြည်နယ်အလိုက်၊ ကုန်ပစ္စည်း၊ ဝန်ဆောင်မှုအလိုက် စသဖြင့် မြန်ဆန် မှန်ကန်စွာ ရှာဖွေကြည့်ရှုနိုင်ခြင်း။
- ❖ ရုံးချုပ်မှ စနစ်အသုံးပြုသူများအနေဖြင့် (administrators) master data များဖြစ်သော တိုင်းဒေသကြီး၊ ပြည်နယ်၊ ဝန်ဆောင်မှု၊ ကုန်ပစ္စည်း အချက်အလက်များကို လိုအပ်သလို ပြုပြင်ဆောင်ရွက်နိုင်ခြင်း။
- ❖ ထို့အပြင် အသုံးပြုသူအကောင့်များနှင့် လုပ်ပိုင်ခွင့်များ၊ လုပ်ဆောင်နိုင်မှုများကို စီမံနိုင်ခြင်းကြောင့် စနစ်အသုံးပြုရာတွင် လုံခြုံစိတ်ချစွာ အသုံးပြုနိုင်မည် ဖြစ်ပါသည်။

Division User Level

Log In

- ❖ ကြိုက်နှစ်သက်ရာ Browser တစ်ခုခုတွင် ဝက်ဘ်ဆိုဒ် စာမျက်နှာဖြင့် ဝင်ရောက်ပါက **Log In** စာမျက်နှာကျလာပါမည်။
- ❖ Email, Password တို့ကို ရိုက်ထည့်၍ **LogIn** button ကို နှိပ်ပါ။



Login

E-Mail Address

Password

Remember Me

[FORGOT YOUR PASSWORD?](#)

Figure – Log In

Dashboard

- ❖ Log In ဝင်ရောက်ပြီးသည့်အခါ Dashboard စာမျက်နှာကို တွေ့မြင်ရမည်။ Dashboard စာမျက်နှာတွင် Menu Bar သည် စာမျက်နှာ၏ ဘယ်ဘက်တွင်ရှိပြီး ညာဘက်အခြမ်းတွင် ရရှိထားသည့် တိုင်ကြားစာ (List of Recent Complaints)၊ ဖြေရှင်းဆဲ အခြေအနေ In Progress ဖြစ်နေသော တိုင်ကြားစာ နှင့် Pending ဖြစ်နေသော တိုင်ကြားစာများကို ဇယားသုံးကွက်ဖြင့် အောက်ပါအတိုင်းတွေ့ရမည်ဖြစ်သည်။
- ❖ Menu Bar တွင် Dashboard, Complaints, Inactive Complaints, In Progress Complaints, Cancelled Complaints, Transferred Complaints, and Rejected Complaints ဟူ၍ menu links (၇) ခုရှိပါသည်။

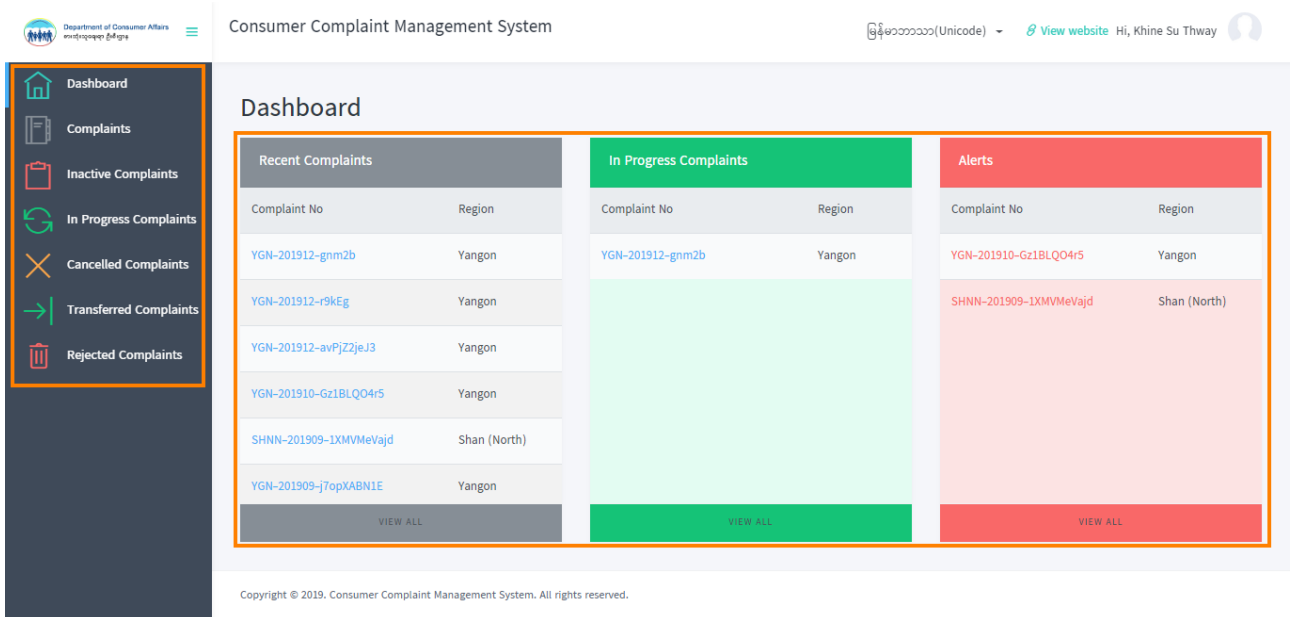


Figure – Dashboard

View Complaints

- ❖ စနစ်သို့ရောက်ရှိလာသော တိုင်ကြားစာများကို ကြည့်ရှုရန် ဘယ်ဘက်ရှိ 'Complaints' menu ကိုနှိပ်၍ သော်လည်းကောင်း၊ Dashboard စာမျက်နှာရှိ မီးခိုးရောင်ဇယား၏ 'View All' ကို နှိပ်၍သော်လည်းကောင်း ဝင်ရောက်ကြည့်ရှုရမည်။
- ❖ **Complaints** စာမျက်နှာပေါ်တွင် **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date** နှင့် **Company's Name** တို့အလိုက် အချက်အလက်များကို လိုအပ်သလို အလွယ်တကူ ရှာဖွေနိုင်ပါသည်။

The screenshot displays the 'Complaints' management interface. On the left is a sidebar with navigation options: Dashboard, Complaints (highlighted), Inactive Complaints, In Progress Complaints, Cancelled Complaints, Transferred Complaints, and Rejected Complaints. The main content area features a search form with fields for Name, Complaint No., NRC No., Service, Goods, State/Region, Assigned To, and Company Name. Below the form are 'Search', 'Reset', and 'Export to Excel' buttons. A table lists several complaint records with columns for Complaint No., Name, Mobile No., State/Region, Assigned State/Region, Status, Updated At, and Actions.

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Updated At	Actions
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50	Edit Stages
YGN-201912-r9kEg	မြတ်သီတာ ၁၂/ ကလေး(နိုင်)၂၃၄၅၆၇	09256141094	Yangon	Yangon	pending	2019-12-11 15:57:56	Edit Stages
YGN-201912-avPjZzjeJ3	Test 14/MMK(N)234511	09256141094	Yangon	Yangon	resolved	2019-12-03 14:50:08	Edit Stages
YGN-201910-Gz1Bl,Q04r5	Su Lai	09450016933	Yangon	Yangon	resolved	2019-11-05 09:16:35	Edit Stages
SHNN-201909-1XMVMeVajd	Thein Hla Maw	09972991515	Shan (North)	Yangon	resolved	2019-09-27 05:35:28	Edit Stages
YGN-201909-j7opXABN1E	Justyn Emmerich 12/OKM(N)123456	quas	Yangon	Yangon	pending	2019-09-27 05:21:47	Edit Stages

Figure – Complaints

Compose New Complaint

- ❖ Online မဟုတ်သော ပြင်ပမှ တိုင်ကြားမှုများ၏ အချက်အလက်များကို မှတ်သားသိမ်းဆည်းရန် **Complaints** စာမျက်နှာပေါ်၏ ဘယ်ဘက်ထိပ်တွင်ရှိသော **'New'** button ကို နှိပ်ပါ။

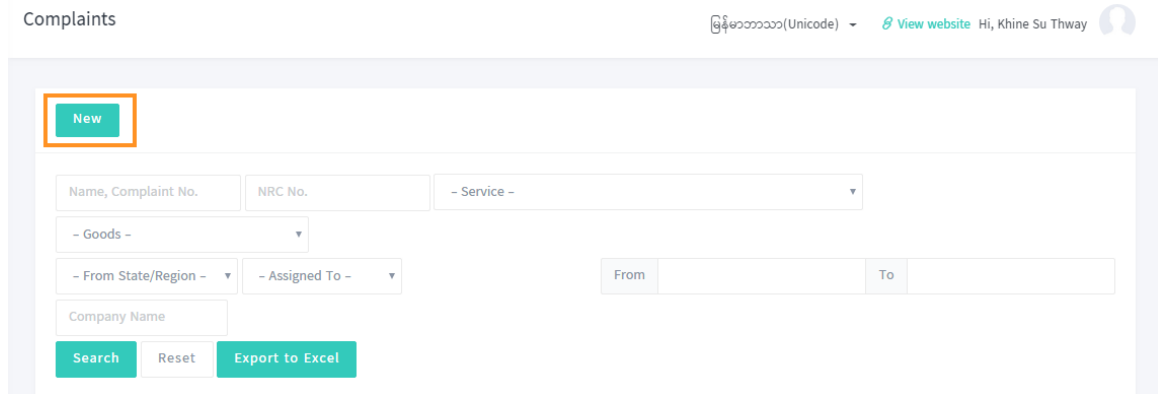


Figure – Click 'New'

- ❖ အောက်ပါအတိုင်း ဖြည့်စွက်ရန် form ကျလာမည်ဖြစ်ပြီး အချက်အလက်များကို ရိုက်ထည့်ပါ။
- ❖ အချက်အလက်ထည့်ခြင်း ပြီးဆုံးပါက form ၏ အောက်ဆုံးရှိ **'Save'** (သို့မဟုတ်) **'Save and Close'** (သို့မဟုတ်) **'Save and New'** ကို နှိပ်ပါ။ Save and Close: အချက်အလက်များသိမ်းပြီး form မှထွက်မည်။ Save and New: အချက်အလက်များသိမ်းပြီး form အသစ်ပြပေးမည်။

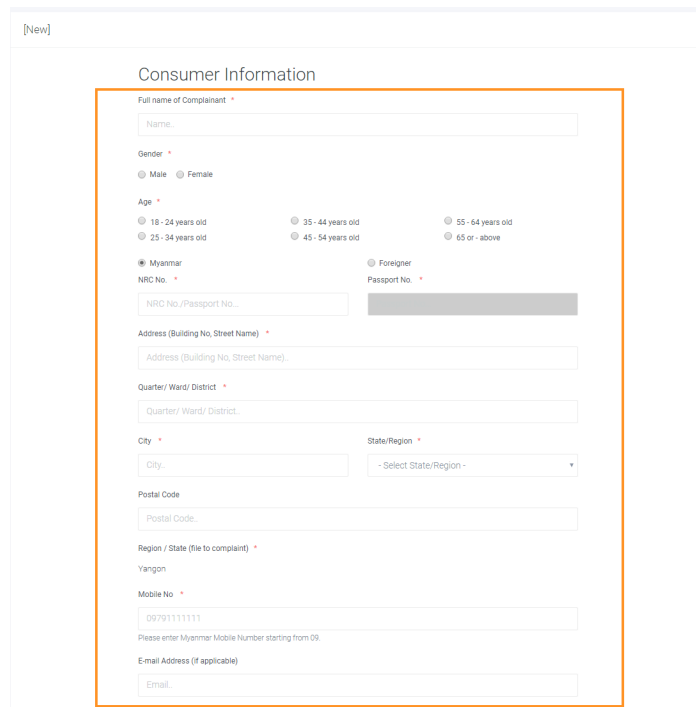


Figure – Compose Complaint

View Inactive Complaints

- ❖ တိုင်ကြားစာ ဖြေရှင်းရာတွင် ဥပတ်ထက် ကျော်လွန်၍ ဆောင်ရွက်ချက်အဆင့်များ (Status) တွင် အခြေအနေ တိုးတက်မှုမရှိသော တိုင်ကြားစာများကို ကြည့်ရှုရန် ဘယ်ဘက်ရှိ 'Inactive Complaints' menu ကိုနှိပ်၍သော်လည်းကောင်း၊ Dashboard စာမျက်နှာရှိ အနီရောင်ဇယား၏ 'View All' ကို နှိပ်၍သော်လည်းကောင်း ဝင်ရောက်ကြည့်ရှုရမည်။
- ❖ Inactive Complaints စာမျက်နှာပေါ်တွင် Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date နှင့် Company's Name တို့အလိုက် အချက်အလက်များကို လိုအပ်သလို အလွယ်တကူ ရှာဖွေနိုင်ပါသည်။

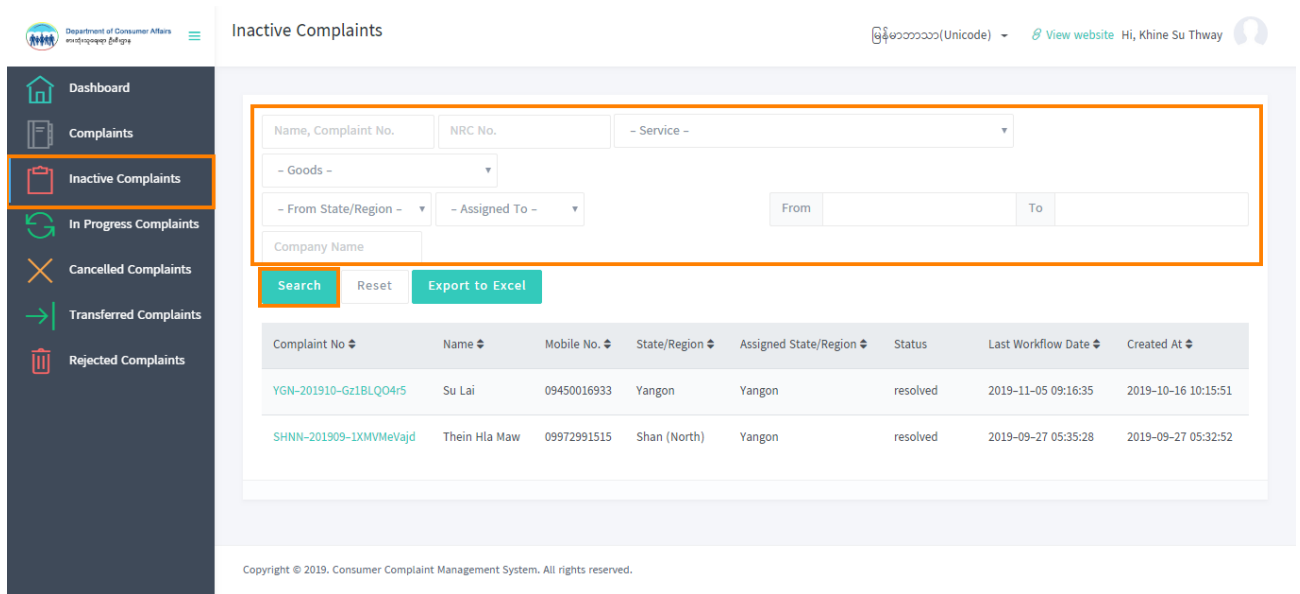


Figure – Inactive Complaints

View In Progress Complaints

- ❖ တိုင်ကြားစာ ဖြေရှင်းရာတွင် ဆောင်ရွက်ချက်အဆင့်များ (Status) ၏ အခြေအနေ ဖြေရှင်းနေဆဲ (In Progress) ဖြစ်နေသော တိုင်ကြားစာများကို ကြည့်ရှုရန် ဘယ်ဘက်ရှိ 'In Progress Complaints' menu ကိုနှိပ်၍ ဝင်ရောက်ကြည့်ရှုရမည်။
- ❖ In Progress Complaints စာမျက်နှာပေါ်တွင် Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date နှင့် Company's Name တို့အလိုက် အချက်အလက်များကို လိုအပ်သလို အလွယ်တကူ ရှာဖွေနိုင်ပါသည်။

The screenshot shows the 'In Progress Complaints' page of the Consumer Complaint Management System. The sidebar on the left has 'In Progress Complaints' selected. The main content area features a search filter form with the following fields: Name, Complaint No., NRC No., - Service -, - Goods -, - From State/Region -, - Assigned To -, From, To, and Company Name. Below the form are 'Search', 'Reset', and 'Export to Excel' buttons. A table below the form displays the following data:

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Last Workflow Date	Created At
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50	2019-12-11 16:03:24

Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – In Progress Complaints

View Cancelled Complaints

- ❖ Online မှ တိုင်ကြားသူများမှ တိုင်ကြားမှုကို ၎င်းတို့ကိုယ်တိုင် ပြန်လည်ရုပ်သိမ်းထားသော (Cancelled) တိုင်ကြားစာများကို ကြည့်ရှုရန် ဘယ်ဘက်ရှိ 'Cancelled Complaints' menu ကိုနှိပ်၍ ဝင်ရောက်ကြည့်ရှုရမည်။
- ❖ **Cancelled Complaints** စာမျက်နှာပေါ်တွင် **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date** နှင့် **Company's Name** တို့အလိုက် အချက်အလက်များကို လိုအပ်သလို အလွယ်တကူ ရှာဖွေနိုင်ပါသည်။

The screenshot shows the 'Cancelled Complaints' page in the Consumer Complaint Management System. On the left is a dark sidebar menu with options: Dashboard, Complaints, Inactive Complaints, In Progress Complaints, **Cancelled Complaints** (highlighted), Transferred Complaints, and Rejected Complaints. The main content area has a header 'Cancelled Complaints' and a search filter box. The filter box contains fields for 'Name, Complaint No.', 'NRC No.', '- Service -', '- Goods -', '- From State/Region -', '- Assigned To -', and 'Company Name'. Below the filter box are 'Search', 'Reset', and 'Export to Excel' buttons. A table below displays complaint records with columns: Complaint No., Name, Mobile No., State/Region, Assigned State/Region, Status, Cancelled At, Reason, Note, and Created At. One record is shown with the following details: Complaint No. YGN-201912-r9kEg, Name မြတ်သီတာ ၁၂/ ကလေး(နိုင်) ၂၃၄၁၉၀, Mobile No. 09256141094, State/Region Yangon, Assigned State/Region Yangon, Status cancelled, Cancelled At 2019-12-15 13:26:56, Reason Both sides have a compromise. (highlighted), Note, and Created At 2019-12-11 15:56:36. At the bottom, there is a copyright notice: 'Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.'

Figure – Cancelled Complaints

View Transferred Complaints

- ❖ မိမိတို့၏ တိုင်းဒေသကြီးပြည်နယ်များမှ နေပြည်တော် (ရုံးချုပ်) သို့ လွှဲပြောင်းထားသော တိုင်ကြားစာများကိုလည်းကောင်း၊ နေပြည်တော် (ရုံးချုပ်) မှ လွှဲပြောင်းချထားပေးလာသော တိုင်ကြားစာများကိုလည်းကောင်း ကြည့်ရှုရန် ဘယ်ဘက်ရှိ 'Transferred Complaints' menu ကိုနှိပ်၍ ဝင်ရောက်ကြည့်ရှုရမည်။
- ❖ **Transferred Complaints** စာမျက်နှာပေါ်တွင် **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date** နှင့် **Company's Name** တို့အလိုက် အချက်အလက်များကို လိုအပ်သလို အလွယ်တကူ ရှာဖွေနိုင်ပါသည်။

The screenshot shows the 'Transferred Complaints' page in a web application. On the left is a dark sidebar menu with options: Dashboard, Complaints, Inactive Complaints, In Progress Complaints, Cancelled Complaints, **Transferred Complaints** (highlighted with an orange box), and Rejected Complaints. The main content area has a header with the Department of Consumer Affairs logo and the text 'Transferred Complaints'. Below the header is a search filter box with an orange border containing fields for 'Name, Complaint No.', 'NRC No.', '- Service -', '- Goods -', '- From State/Region -', '- Assigned To -', 'From', 'To', and 'Company Name'. Below the filter box are buttons for 'Search', 'Reset', and 'Export to Excel'. The main area contains a table with the following data:

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Created At	Actions
YGN-201912-fEq5r	su lai 12/jfksldjfs/dsfs	09450016933	Yangon	Sagaing	resolved	2019-12-12 13:48:47	
YGN-201912-roQXg	dgdfigd fdgd	09450016933	Yangon	Naypyitaw	in_progress	2019-12-12 10:29:09	
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:03:24	Stages
YGN-201912-avFjZ2jeJ3	Test 14/MMK(N)234511	09256141094	Yangon	Yangon	resolved	2019-12-03 10:05:29	Stages
YGN-201911-NxgnekEJGd	U Tun	09420059320	Yangon	Naypyitaw	in_progress	2019-11-07 14:29:52	
YGN-201910-Gz1BLQ04r5	Su Lai	09450016933	Yangon	Yangon	resolved	2019-10-16 10:15:51	Stages
YGN-201910-0rNBnEqRYZ	Thein Hla Maw	09972991515	Yangon	Naypyitaw	transferred	2019-10-02 03:08:26	
YGN-201909-0qMpxOgLra	Khine Su Thway	09256141094	Yangon	Kachin	assigned	2019-09-27 13:57:02	
SHNN-201909-1XMVMeVajd	Thein Hla Maw	09972991515	Shan (North)	Yangon	resolved	2019-09-27 05:32:52	Stages
YGN-201909-j7opXABN1E	Justyn Emmerich 12/OKM(N)123456	quas	Yangon	Yangon	pending	2019-09-27 05:21:47	Stages

At the bottom of the page, there is a copyright notice: 'Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.'

Figure – Transferred Complaints

View Rejected Complaints

- ❖ နေပြည်တော် (ရုံးချုပ်) မှ ပယ်ချပြီးသော တိုင်ကြားစာများကို ကြည့်ရှုရန် ဘယ်ဘက်ရှိ 'Rejected Complaints' menu ကိုနှိပ်၍ ဝင်ရောက်ကြည့်ရှုရမည်။
- ❖ Rejected Complaints စာမျက်နှာပေါ်တွင် Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date နှင့် Company's Name တို့အလိုက် အချက်အလက်များကို လိုအပ်သလို အလွယ်တကူ ရှာဖွေနိုင်ပါသည်။

The screenshot shows the 'Rejected Complaints' page of the Consumer Complaint Management System. The page has a sidebar menu on the left with options like Dashboard, Complaints, Inactive Complaints, In Progress Complaints, Cancelled Complaints, Transferred Complaints, and Rejected Complaints (which is highlighted). The main content area features a search filter box with the following fields: Name, Complaint No., NRC No., - Service - (dropdown), - Goods - (dropdown), - From State/Region - (dropdown), - Assigned To - (dropdown), From (text), To (text), and Company Name (text). Below the filter box are buttons for Search, Reset, and Export to Excel. A table below displays the search results with columns: Complaint No., Name, Mobile No., State/Region, Assigned State/Region, Status, Last Workflow Date, and Created At. One record is visible with the following details:

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Last Workflow Date	Created At
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	rejected	2019-12-15 13:30:20	2019-12-11 16:03:24

Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – Rejected Complaints

View Complaints' Detail

❖ တိုင်ကြားစာတစ်စောင်၏ အချက်အလက် အပြည့်အစုံကို ကြည့်ရှုရန် listing page များရှိ ကြည့်ရှုလိုသော 'Complaint No' link (e.g. **YGN-201912-erkEg**) ကိုနှိပ်၍ ဝင်ရောက်ကြည့်ရှုရမည်။

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Updated At	Actions
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50	Edit Stages
YGN-201912-r9kEg	မြတ်သီတာ ၁၂/ ကလေး(နိုင်)၂၃၄၅၆၇	09256141094	Yangon	Yangon	pending	2019-12-11 15:57:56	Edit Stages

Figure – Click 'Complaint Link'

❖ ထိုအခါ အောက်ပါတစ်မျက်နှာတွင် အချက်အလက်များကို တွေ့မြင် ကြည့်ရှုရမည် ဖြစ်သည်။

#5 - Complaint No. - YGN-201909j7opXABN1E

Consumer Information	
Full name of Complainant	Justyn Emmerich
Gender	Female
Age	
Nationality	0
NRC No.	12/OKM(N)123456
Passport No.	voluptas
Address (Building No, Street Name)	733 Wilton Ferry Apt. 413 Harveyburgh, GA 07240-3689
Quarter/ Ward/ District	
City	
Division/State	
Postal Code	
Region / State (file to complaint)	Yangon
Mobile No	quas
E-mail Address (if applicable)	liam21@example.com
Business Information	
Business (Seller/Provider) Name	D'Amore Group
Secondary Seller Name	Sean Flatley
Company Address	40062 Morissette Ports Suite 307 New Vallie, HI 14576-4350
Company Phone No.	+5787388340599
Company Email (if applicable)	mglover@example.net
Company Website/ Facebook (if applicable)	lemike.net
Type of Complaint	1
Date of Complaint	2008-10-29
Describe your complaint	In voluptas est numquam. Voluptas temporibus et animi quia quidem aut enim. Illum debitis rerum aut voluptatibus ut architecto. At voluptate dolorem qui et ratione voluptatem laboriosam.
Date of Purchase	2018-07-18

Figure – Complaint Detail

View Workflow Stages

- ❖ တိုင်ကြားစာတစ်စောင်၏ ဖြေရှင်းဆောင်ရွက်မှုအဆင့်ဆင့်ကို ကြည့်ရှုရန် listing page များရှိ ဇယား၏ Action Column အောက်တွင်ရှိသော 'Stages' link ကိုနှိပ်ပါ။

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Updated At	Actions
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50	Edit Stages
YGN-201912-r9kEg	မြတ်သီတာ ၁၂/ ကလေး(နိုင်)၂၃၄၅၆၇	09256141094	Yangon	Yangon	pending	2019-12-11 15:57:56	Edit Stages

Figure – Click 'Stages'

- ❖ ထိုအခါ အောက်ပါအတိုင်း ဆောင်ရွက်ခဲ့မှု အခြေအနေအဆင့်ဆင့် အချက်အလက်များကို တွေ့မြင်ရပါမည်။

Department of Consumer Affairs
Workflow History for Complaint #YGN-201910-Gz1BLQ04r5

YGN-201910-Gz1BLQ04r5

Name - Su Lai
မှတ်ပုံတင် အမှတ် -
State/Region - Yangon
Assigned to State/Region - Yangon
Status - **resolved**

View Details

Workflow History

#3
Resolved by Ygn User
2019-11-05 09:16:35
Yangon
Khine Su Thway
Status: **resolved** - ဖြေရှင်းပြီး ဖြစ်ပါသည်။

#2
Start investigating the complaint
2019-11-05 09:16:02
Yangon
Khine Su Thway
Status: **in_progress** - ဖြေရှင်းနေဆဲ အခြေအနေဖြစ်ပါသည်။

#1
Confirmed by Ygn User
2019-11-05 09:12:51
Yangon
Khine Su Thway
Status: **confirmed** - ဤ Case အား လက်ခံရန် စတင် စစ်ဆေးနေပါသည်။

Copyright © 2019. Consumer Complaint Management System. All rights reserved.

Figure – Workflow Stages

Edit Complaints' Info

- ❖ တိုင်ကြားစာ၏ အချက်အလက်များကို ပြင်ဆင်နိုင်ရန် listing page များရှိ ဇယား၏ Action Column အောက်တွင်ရှိသော 'Edit' link ကို နှိပ်ပါ။

Complaint No	Name	Mobile No.	State/Region	Assigned State/Region	Status	Updated At	Actions
YGN-201912-gnm2b	U Maw Oo 13/KaMaLa(N)902910	09256141094	Yangon	Yangon	in_progress	2019-12-11 16:44:50	Edit Stages
YGN-201912-r9kEg	မြတ်သီတာ ၁၂/ ကလေး(နိုင်)၂၃၄၅၆၇	09256141094	Yangon	Yangon	pending	2019-12-11 15:57:56	Edit Stages

Figure – Click 'Edit'

- ❖ ထိုအခါ အောက်ပါအတိုင်း ပြင်ဆင်ရန် စာမျက်နှာကျလာမည် ဖြစ်ပြီး အချက်အလက်များကို လိုအပ်သလို ပြုပြင်နိုင်မည်ဖြစ်သည်။ ပြင်ဆင်ပြီးပါက form ၏ အောက်ဆုံးရှိ 'Save' ကိုနှိပ်ပါ။

Figure – Edit Complaint Detail

Manage Complaints' Status

- ❖ တိုင်ကြားစာဖြေရှင်းမှု အခြေအနေ(Status/Progress)ကို ထည့်သွင်းရန် ပထမဦးစွာ ရောက်ရှိလာသော တိုင်ကြားစာကို လက်ခံရပါမည်။ 'Confirm' ကို နှိပ်ပါ။ လက်ခံပြီးသော တိုင်ကြားစာကို အခြေအနေ (Status/Progress) နောက်တစ်ဆင့် ထပ်မံထည့်သွင်းရန် Workflow History page ကို သွားပါ။
- ❖ အခြေအနေ ထည့်သွင်းရန် အောက်ပါစာမျက်နှာတွင် မိမိဆောင်ရွက်မည့် လုပ်ငန်း 'Transfer' (လွှဲပြောင်းမည်) 'In Progress' (ဖြေရှင်းမည်) 'Resolve' (ဖြေရှင်းပြီး) button ကို နှိပ်ပါ။

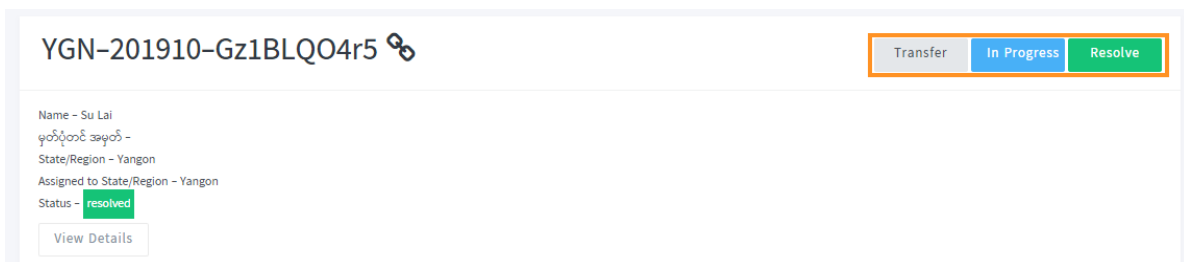


Figure – Update Status

- ❖ ထိုအခါ အောက်ပါ စာမျက်နှာတွင် ဆောင်ရွက်ချက်၏ အကြောင်းအရာကို ရုံးချုပ်မှ အသုံးပြုသူသိရှိနိုင်စေရန် **Comment For Staff** တွင်လည်းကောင်း၊ Online မှ တိုင်ကြားသူများ သိရှိနိုင်စေရန် **Comment For Consumer** တွင် ရေးသားဖြည့်သွင်းပေးရမည်။ ပြီးလျှင် 'Save' ကို နှိပ်ပါ။

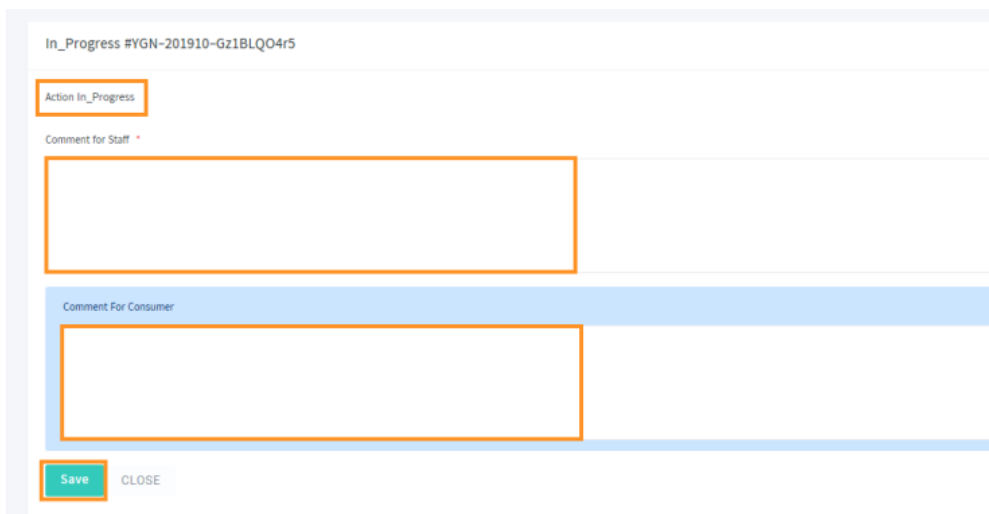


Figure – Fill Up Comments

Transfer Complaints

- ❖ မိမိတို့၏ တိုင်းဒေသကြီးပြည်နယ်ရုံးများနှင့် မသက်ဆိုင်သော တိုင်ကြားစာများကို နေပြည်တော် (ရုံးချုပ်) သို့ လွှဲပြောင်းပေးပို့ရန် Workflow Stages စာမျက်နှာရှိ 'Transfer' button ကို နှိပ်ရမည်။

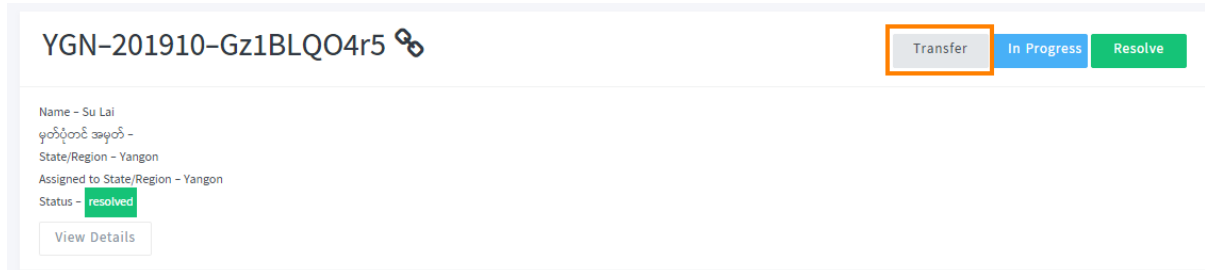


Figure – Transfer Complaint

- ❖ ထိုအခါ အောက်ပါ စာမျက်နှာတွင် လွှဲပြောင်းရသည့် အကြောင်းအရာကို ရုံးချုပ်မှ အသုံးပြုသူသိရှိနိုင်စေရန် Comment တွင် ရေးသားဖြည့်သွင်းပေးရမည်။ ပြီးလျှင် 'Save' ကို နှိပ်ပါ။

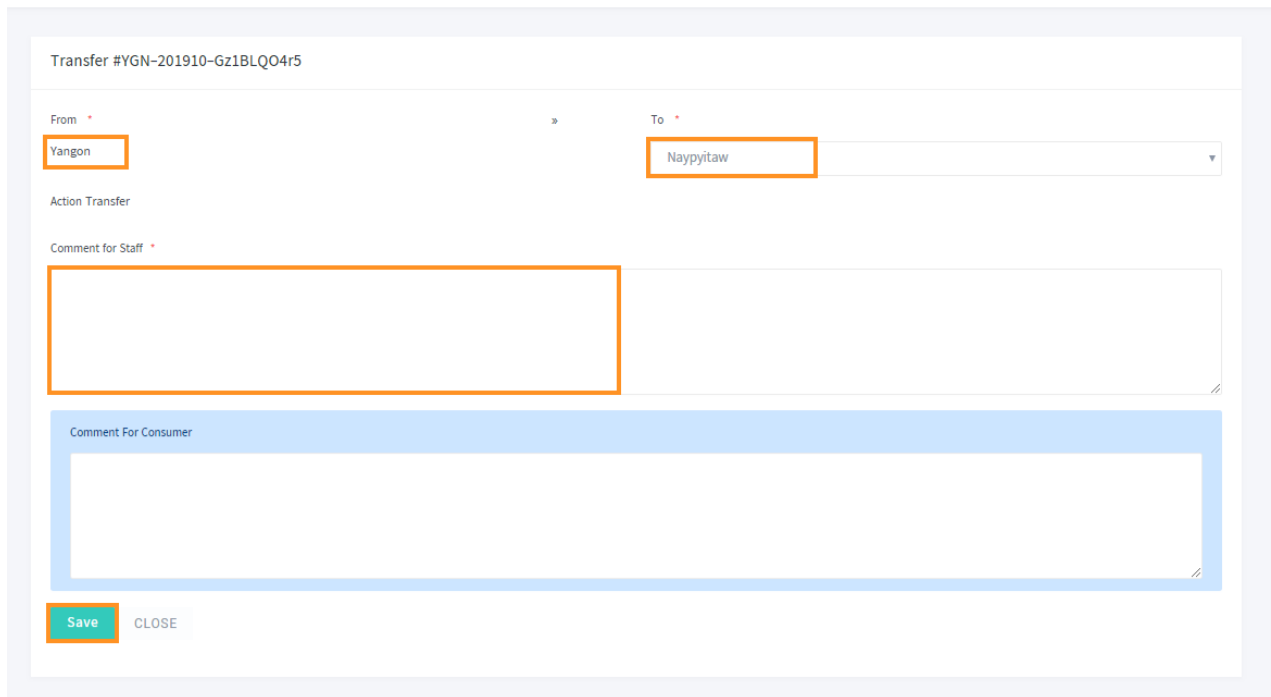


Figure – Transfer Complaint

Export Reports

- ❖ တိုင်ကြားစာအချက်အလက်များကို excel ဖြင့် အစီရင်ခံစာ ထုတ်ယူရန် မိမိထုတ်ယူလိုသော စာမျက်နှာ listing page ရှိ 'Export to Excel' button ကို နှိပ်ပါ။

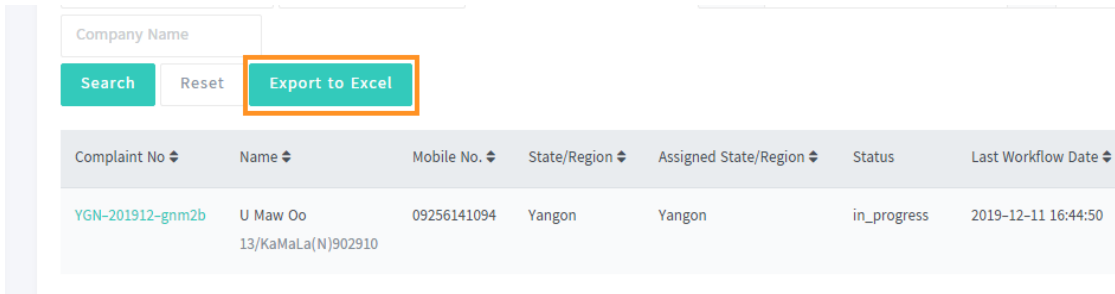


Figure – Export to Excel

- ❖ ကျလာသော စာမျက်နှာ၌ အစီရင်ခံစာတွင် ပါဝင်လိုသော အချက်အလက်များကို **Name/ComplaintNo, NRCNo, Goods, Services, From State/Region, Assigned To State/Region, From Date, To Date** နှင့် **Company's Name** တို့အလိုက် လိုအပ်သလို အလွယ်တကူ ရှာဖွေနိုင်ပါသည်။
- ❖ အစီရင်ခံစာတွင် ပါဝင်လိုသော တိုင်ကြားစာအချက်အလက်၏ ခေါင်းစဉ်များကို ရွေးချယ်ပါ။ ထို့နောက် 'Export' ကို နှိပ်ပါ။

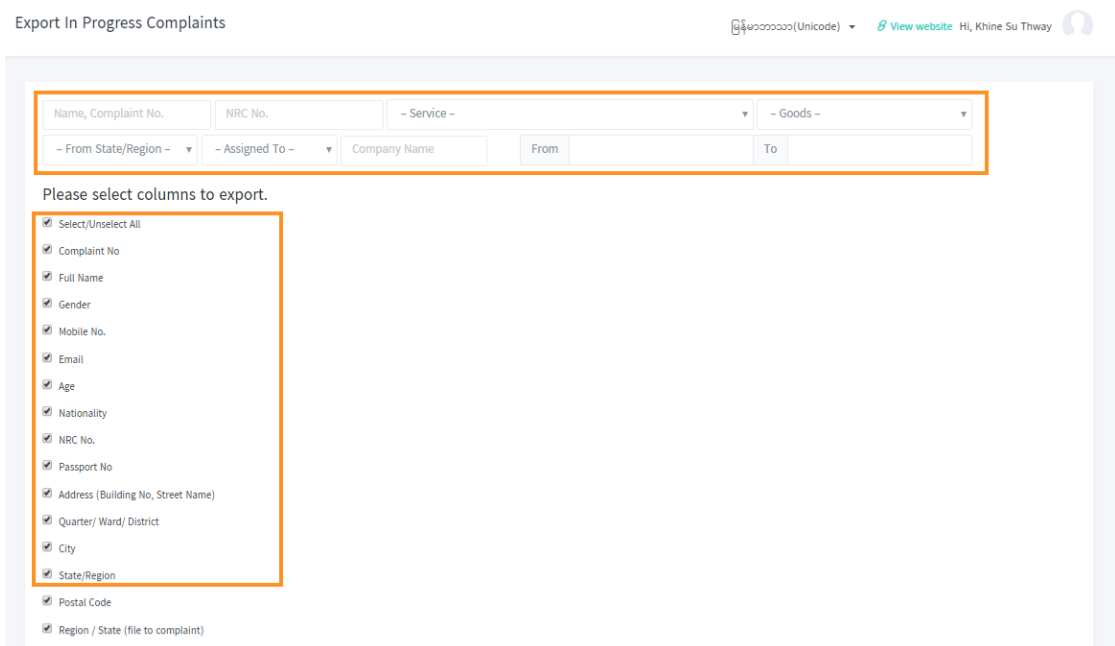


Figure – Export

Log Out

- ❖ ပြင်ဆင်ကြည့်ရှုလိုသော အကြောင်းအရာများပြီးဆုံး၍ စနစ်ကိုအသုံးပြုခြင်းမှ ထွက်လိုပါက 'Log out' button ကိုနှိပ်ပါ။

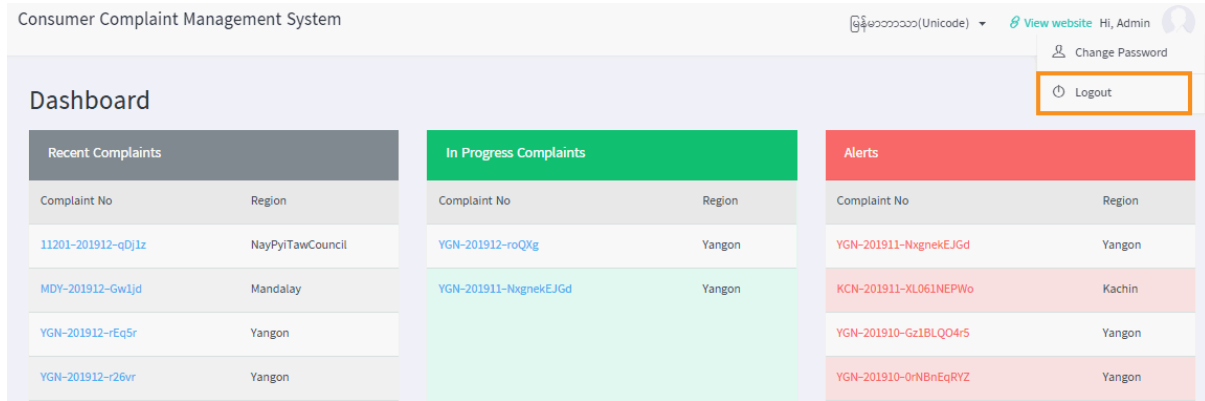


Figure – Log out

Headquarter User Level

ရုံးချုပ်ရှိ စနစ်အသုံးပြုသူ (Headquarter Level Users) များသည် တိုင်းဒေသကြီး၊ ပြည်နယ်များမှ အသုံးပြုသူများကဲ့သို့ အောက်ပါ လုပ်ဆောင်ချက်များကို လုပ်ဆောင်နိုင်မည် ဖြစ်သည်။ အသုံးပြုနည်းမှာ အတူတူပင် ဖြစ်ပါသည်။

- ❖ View Complaints
- ❖ Compose New Complaints (ရုံးချုပ်ရှိ အသုံးပြုသူများမှာ *State/Region* ကို ရွေးချယ်
ဖြည့်သွင်းနိုင်မည်ဖြစ်သည်)
- ❖ View Inactive Complaints
- ❖ View In Progress Complaints
- ❖ View Cancelled Complaints
- ❖ View Transferred Complaints
- ❖ View Rejected Complaints
- ❖ View Complaints' Detail
- ❖ Edit Complaints' Info
- ❖ Manage Complaints' Status
- ❖ View Workflow History
- ❖ Export Reports
- ❖ Log Out

Assign Transferred Complaints

- ❖ တိုင်းဒေသကြီး၊ ပြည်နယ်များမှ ရုံးချုပ်သို့ လွှဲပြောင်းထားသော တိုင်ကြားစာများကို သက်ဆိုင်ရာ တိုင်းဒေသကြီး၊ ပြည်နယ်တစ်ခုသို့ ပြန်လည် ချထားပေးရန် အောက်ပါ Workflow Stages page စာမျက်နှာရှိ 'Assign' button ကို နှိပ်ရမည်။

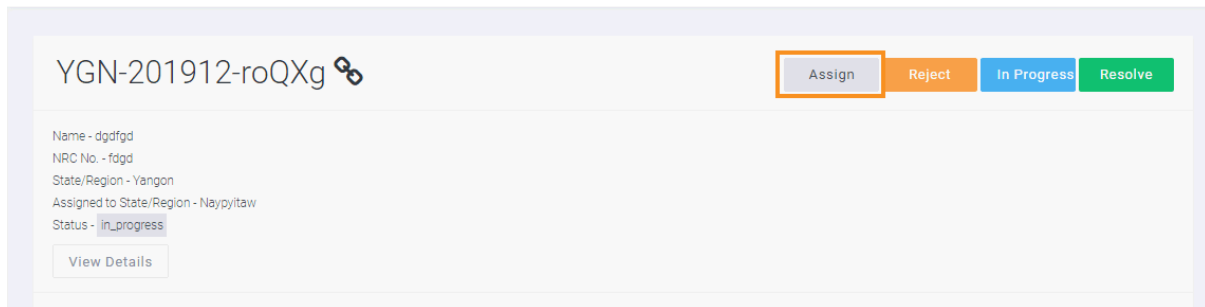


Figure – Click 'Assign'

- ❖ ထို့နောက် အောက်ပါစာမျက်နှာ ကျလာမည်ဖြစ်ပြီး Assign ပေးမည့် State/Division ကို ရွေးချယ်ပါ။ လွှဲပြောင်းရာတွင် မှတ်ချက်ထည့်သွင်းရန် Comment တွင် ရေးသားဖြည့်သွင်းပါ။ ပြီးနောက် 'Save' ကိုနှိပ်ပေးရမည်။

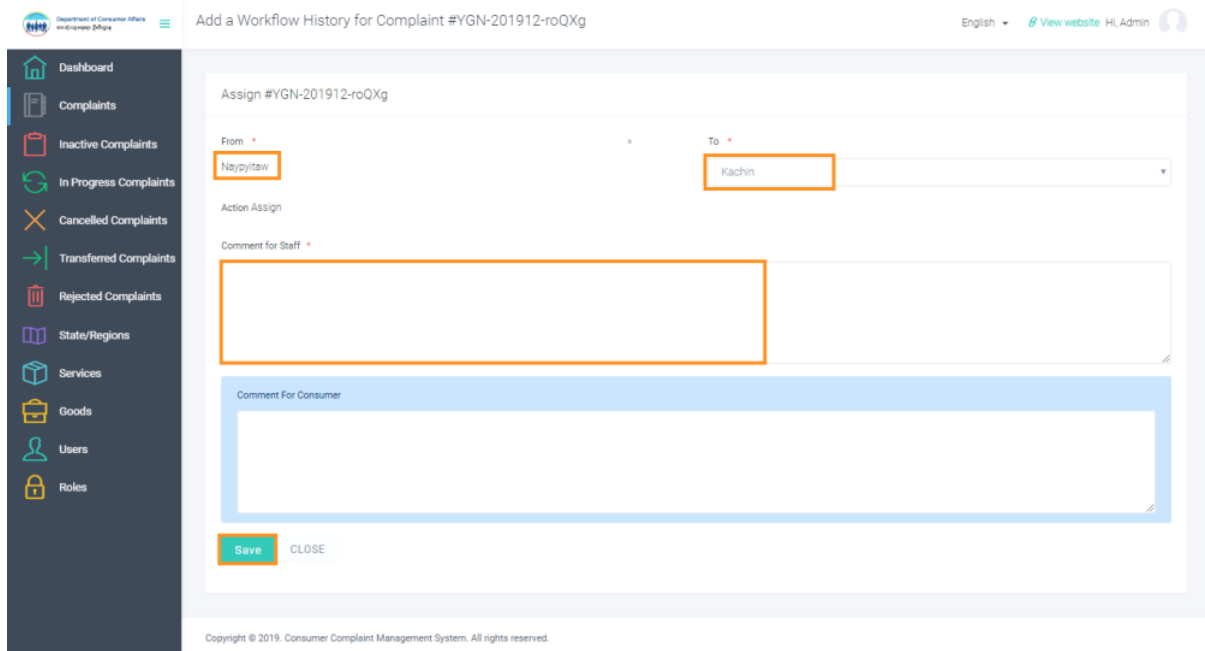


Figure – Assign Complaint

Manage User Account

Users

Create New User Account

- ❖ User အကောင့်အသစ် တည်ဆောက်ရန် အောက်ပါအတိုင်း ဘယ်ဘက်ရှိ 'Users' menu သို့ သွားပါ။
 ထို့နောက် 'New' button ကိုနှိပ်ပါ။

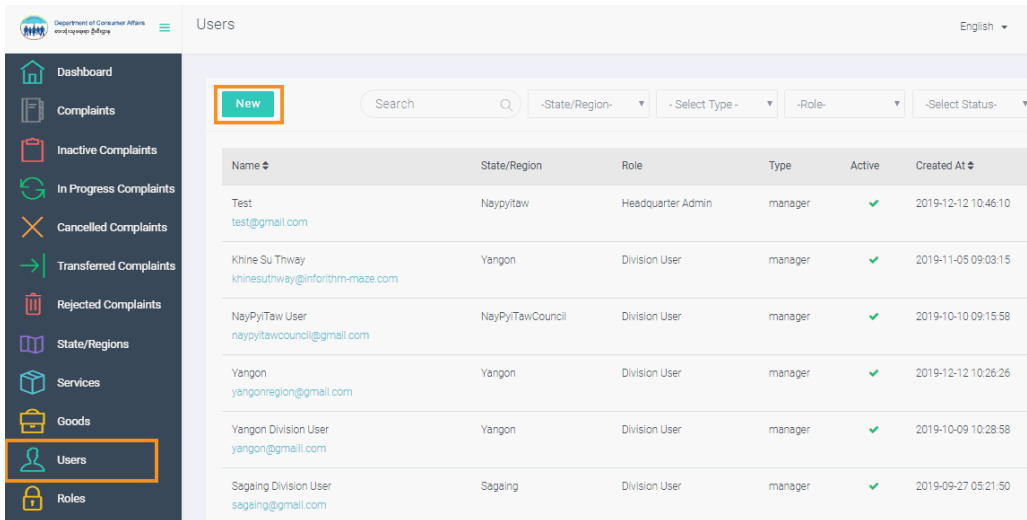


Figure – Click 'New'

- ❖ အောက်ပါ စာမျက်နှာတွင် အချက်အလက်များ ဖြည့်သွင်းရမည်။ ဖြည့်သွင်းပြီးပါက 'Save' ကိုနှိပ်ပေးရမည်။

Figure – Create User Account

Edit/Block User Account

❖ အသုံးပြုသူ အကောင့်၏ အချက်အလက် ပြင်ဆင်လိုသည်ဖြစ်စေ၊ အကောင့်ကို အသုံးပြုခွင့် ပိတ်လိုသည်ဖြစ်စေ အောက်ပါအတိုင်း 'Users' စာမျက်နှာတွင် Actions Column အောက်ရှိ 'Edit' ကိုနှိပ်ပါ။

Name	State/Region	Role	Type	Active	Created At	Actions
Test test@gmail.com	Naypyitaw	Headquarter Admin	manager	✓	2019-12-12 10:46:10	[Edit] [Delete]
Khine Su Thway khinesuthway@inforthim-maze.com	Yangon	Division User	manager	✓	2019-11-05 09:03:15	[Edit] [Delete]
NayPyiTaw User naypyitawcouncil@gmail.com	NayPyiTawCouncil	Division User	manager	✓	2019-10-10 09:15:58	[Edit] [Delete]

Figure – User List

❖ အောက်ပါ စာမျက်နှာတွင် အချက်အလက်များကို လိုအပ်သလို ပြင်ဆင်နိုင်မည်ဖြစ်ပြီး အကောင့်အသုံးပြုခွင့် ပိတ်ရန် Blocked? တွင် Yes ကို ရွေးချယ်ရမည်။ ပြင်ဆင်ပြီးပါက 'Save' ကိုနှိပ်ပေးရမည်။

[Edit] #59

Name *
NayPyiTaw User

Username *
NayPyiTawUser

Email *
naypyitawcouncil@gmail.com

State/Region *
NayPyiTawCouncil

User Type *
manager

Roles:
 Super Admin
 Division User
 Headquarter Admin

Profile Image
 No file chosen

Blocked?
 Yes

Password *
Password..

Confirm Password
Confirm Password..

Figure – Edit User Account Info

Roles

Create New User Role

❖ User Role အသစ်တစ်ခု တည်ဆောက်ရန် 'Roles' menu ကိုနှိပ်ပါ။ ထို့နောက် 'New' button ကိုနှိပ်ပါ။

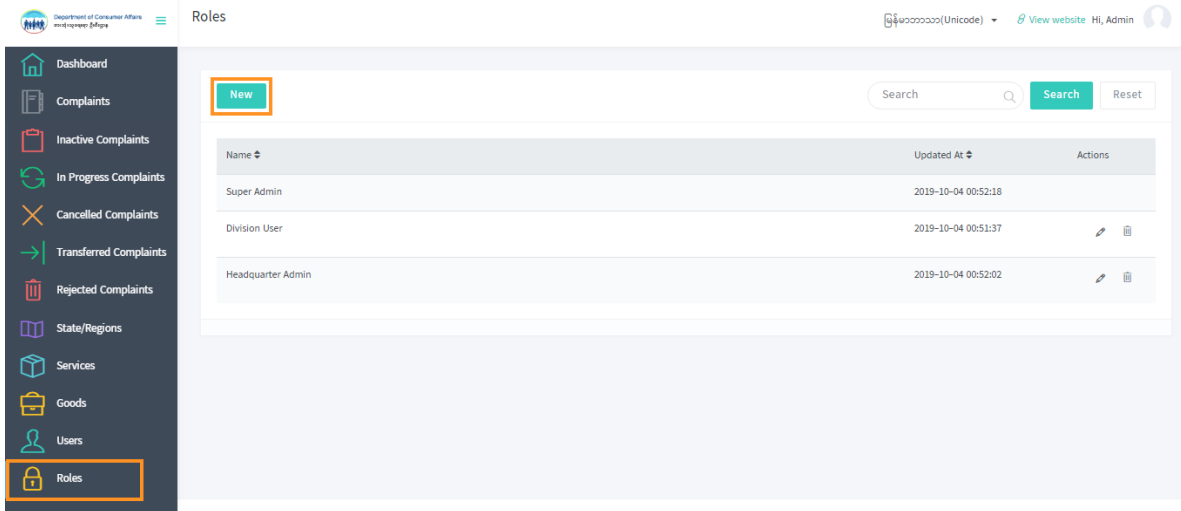


Figure – Click 'New'

❖ အောက်ပါ စာမျက်နှာတွင် ပြုလုပ်ခွင့်ပေးမည့် လုပ်ဆောင်ချက်များကို ရွေးချယ်ပေးရမည်။ ဖြည့်သွင်းပြီးပါက 'Save' ကိုနှိပ်ပေးရမည်။

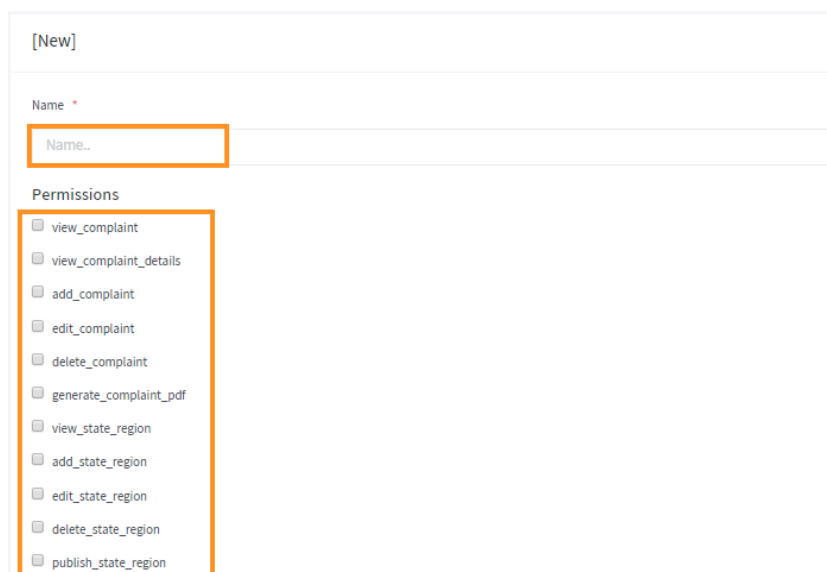


Figure – Create User Role

Edit User Role

❖ User Role အချက်အလက် ပြင်ဆင်လိုပါက 'Roles' စာမျက်နှာကို သွားပါ။ ထို့နောက် Actions Column အောက်ရှိ 'Edit' ကိုနှိပ်ပါ။ ပယ်ဖျက်မည်ဆိုပါက 'Delete' ကိုနှိပ်ပါ။




Name	Updated At	Actions
Super Admin	2019-10-04 00:52:18	
Division User	2019-10-04 00:51:37	 
Headquarter Admin	2019-10-04 00:52:02	 

Figure – Role List

Manage Set up Data

State/Region

Create New State/Region

- ❖ State/Region တိုင်းဒေသကြီး၊ ပြည်နယ် အသစ် တည်ဆောက်ရန် အောက်ပါအတိုင်း ဘယ်ဘက်ရှိ 'State/Region' menu သို့ သွားပါ။ ထို့နောက် 'New' button ကိုနှိပ်ပါ။

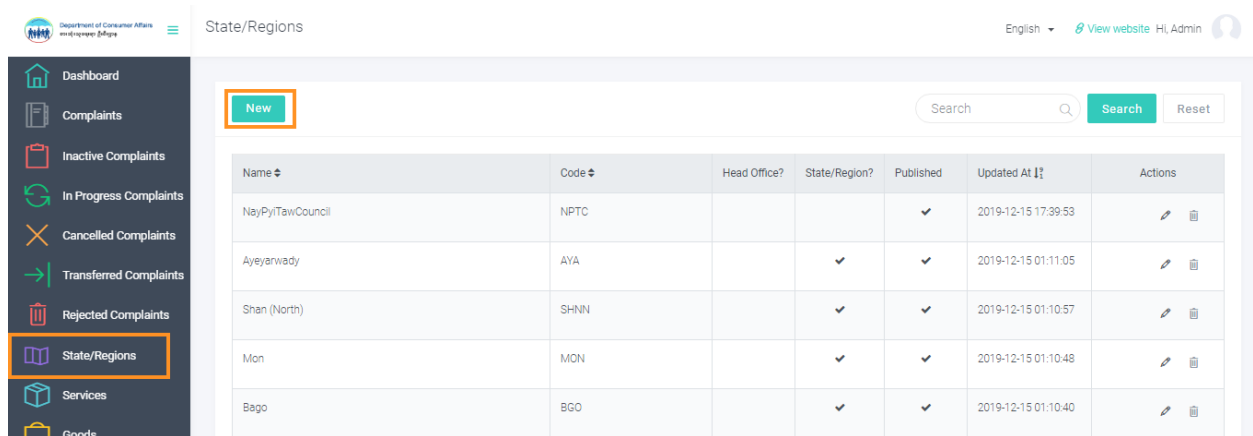


Figure – Click 'New'

- ❖ အောက်ပါ စာမျက်နှာတွင် အချက်အလက်များ ဖြည့်သွင်းရမည်။ ဖြည့်သွင်းပြီးပါက 'Save' ကိုနှိပ်ပေးရမည်။

[New]

Name *

Code

Is Head Office?

Yes No

Is State/Region?

Yes No

Published

Yes No

Figure – Create State/Region

Edit/Delete State/Region

- ❖ State/Region တိုင်းဒေသကြီး၊ပြည်နယ် အချက်အလက် ပြင်ဆင်ရန် အောက်ပါအတိုင်း 'State/Region' စာမျက်နှာတွင် Actions Column အောက်ရှိ ပြုပြင်ရန် 'Edit' ကို လည်းကောင်း၊ ပယ်ဖျက်ရန် 'Delete' ကို နှိပ်ပါ။






Name ↕	Code ↕	Head Office?	State/Region?	Published	Updated At 🕒	Actions
NayPyiTawCouncil	NPTC			✓	2019-12-15 17:39:53	 
Ayeeyarwady	AYA		✓	✓	2019-12-15 01:11:05	 
Shan (North)	SHNN		✓	✓	2019-12-15 01:10:57	 

Figure – State/ Region List

Services

Create New Service

- ❖ Service ဝန်ဆောင်မှု အသစ် တည်ဆောက်ရန် အောက်ပါအတိုင်း ဘယ်ဘက်ရှိ 'Service' menu သို့ သွားပါ။ ထို့နောက် 'New' button ကိုနှိပ်ပါ။

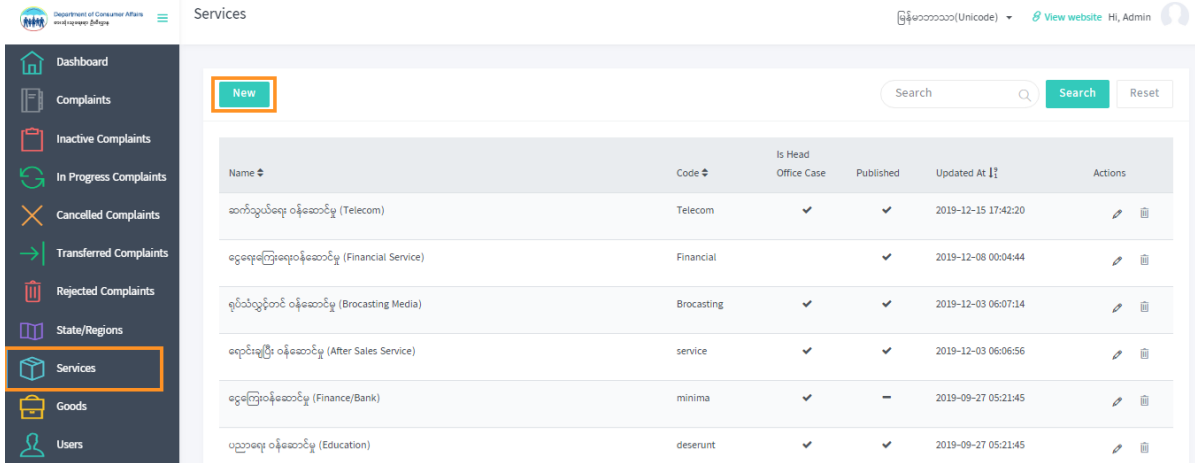


Figure – Click 'New'

- ❖ အောက်ပါ စာမျက်နှာတွင် အချက်အလက်များ ဖြည့်သွင်းရမည်။ ဖြည့်သွင်းပြီးပါက 'Save' ကိုနှိပ်ပေးရမည်။

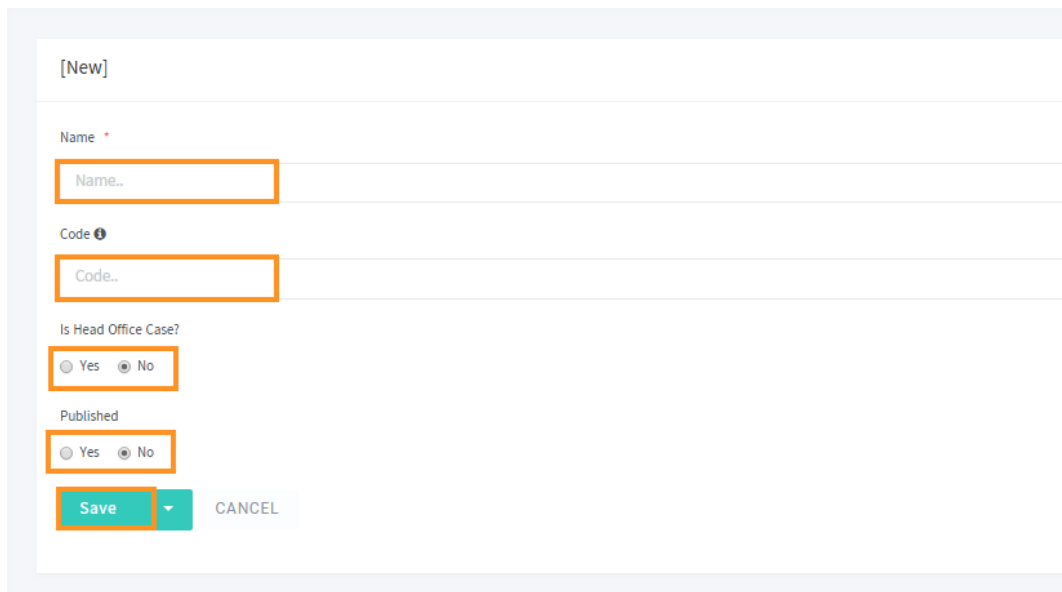


Figure – Create Service

Edit/Delete Service

❖ Service ဝန်ဆောင်မှု အချက်အလက် ပြင်ဆင်ရန် အောက်ပါအတိုင်း 'Service' စာမျက်နှာတွင် Actions Column အောက်ရှိ ပြုပြင်ရန် 'Edit' ကို လည်းကောင်း၊ ပယ်ဖျက်ရန် 'Delete' ကို နှိပ်ပါ။

Name	Code	Is Head Office Case	Published	Updated At	Actions
ဆက်သွယ်ရေး ဝန်ဆောင်မှု (Telecom)	Telecom	✓	✓	2019-12-15 17:42:20	
ငွေရေးကြေးရေးဝန်ဆောင်မှု (Financial Service)	Financial		✓	2019-12-08 00:04:44	
ရုပ်သံလွှင့်တင် ဝန်ဆောင်မှု (Brocating Media)	Brocating	✓	✓	2019-12-03 06:07:14	

Figure – Service List

Goods

Create New Goods

- ❖ Goods ကုန်ပစ္စည်း အသစ် တည်ဆောက်ရန် အောက်ပါအတိုင်း ဘယ်ဘက်ရှိ 'Goods' menu သို့ သွားပါ။ ထို့နောက် 'New' button ကိုနှိပ်ပါ။

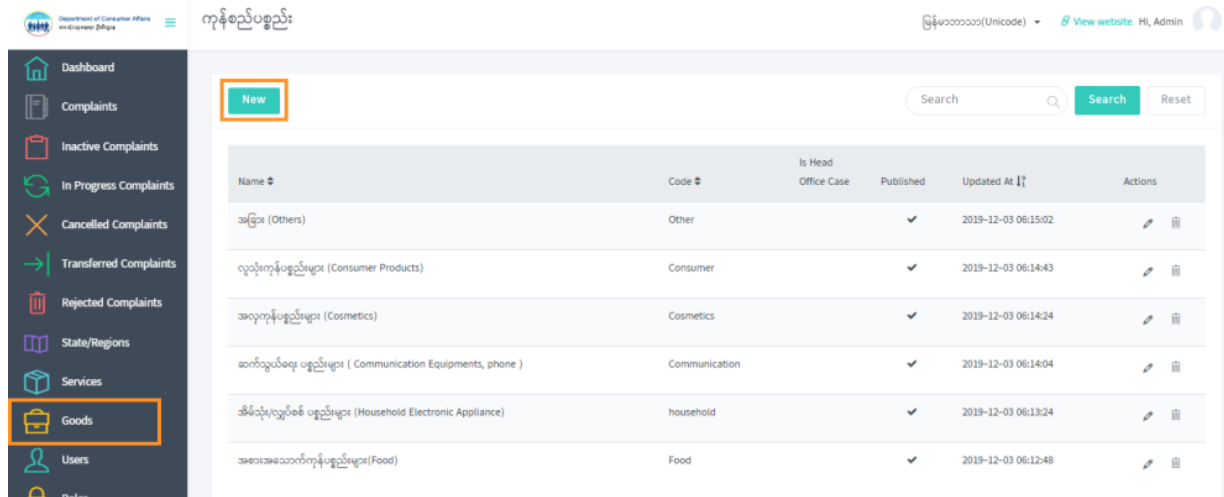


Figure – Click 'New'

- ❖ အောက်ပါ စာမျက်နှာတွင် အချက်အလက်များ ဖြည့်သွင်းရမည်။ ဖြည့်သွင်းပြီးပါက 'Save' ကိုနှိပ်ပေးရမည်။

[New]

Name *

Code ⓘ

Is Head Office Case?

Published

Save CANCEL

Figure – Create Goods

Edit/Delete Goods

❖ Goods ကုန်ပစ္စည်း အချက်အလက် ပြင်ဆင်ရန် အောက်ပါအတိုင်း 'Goods' စာမျက်နှာတွင် Actions Column အောက်ရှိ ပြုပြင်ရန် 'Edit' ကို လည်းကောင်း၊ ပယ်ဖျက်ရန် 'Delete' ကို နှိပ်ပါ။

Name	Code	Is Head Office Case	Published	Updated At	Actions
အခြား (Others)	Other		✓	2019-12-03 06:15:02	
လူသုံးကုန်ပစ္စည်းများ (Consumer Products)	Consumer		✓	2019-12-03 06:14:43	
အလှကုန်ပစ္စည်းများ (Cosmetics)	Cosmetics		✓	2019-12-03 06:14:24	

Figure – Goods List