



Ramakrishna Sarada Mission Vivekananda Vidyabhavan

33, SRI MAA SARADA SARANI, DUM DUM, KOLKATA- 700055
WEBSITE: www.rkmsvv.ac.in, Email: rksm.college@gmail.com, Phone: 033-2551 3452

Grievance Redressal Case Studies along with corresponding documents

Case Studies for Grievance Redressal:

The College has several avenues through which students can (anonymously or along with names and other details) register/write about their grievances, complaints, demands and suggestions. The students can write directly to the Principal and put in anonymous notes in the Suggestion Box. They can also speak about their difficulties in the Mentor-Ward sessions or in the Departmental Open House meets.

The received grievances are periodically reviewed by the Principal, the IQAC coordinator and the Grievance Redressal Cell and then forwarded to the relevant Committees for redressal. The action taken and the outcome are documented by the Grievance Redressal Cell.

Case Study 1

Grievance Received in the form of a letter to the Principal during the pandemic session from Arifa Khatun (Philosophy Department) stating her difficulty to continue her studies and attend classes online due to lack of suitable device, in this case a smart phone.

Measure Taken – The grievance was forwarded by the Principal to the Students' Welfare Committee. The SWC, with the help and cooperation of faculty, alumni and well-wishers, created a smart-phone bank (with donations of old and new usable phones) and a pandemic fund for students to help under-privileged students in remote areas to sustain their studies in the online mode. Under this scheme, Arifa Khatun was provided with a smart phone for continuing online classes during the Pandemic.

Case Study 2

Grievance received from Anisha Gupta (History Department) via a letter to the Principal regarding the quality and pricing of the food options available in the College canteen.

Measure Taken – The Principal forwarded the concern to the Infrastructure Committee. The Infrastructure Committee prepared a student survey form seeking feedback on the food sold from the canteen, this form was used to collect feedback from a large section of students. A meeting was then organized by the Infrastructure Committee (in which teachers, students and members from the Canteen service team were present), where the grievances regarding the Canteen food were discussed and sorted temporarily. From the next session, the charge of the Canteen was shifted to a different and a more efficient team.

P. Vedavapirana
Principal
Ramakrishna Sarada Mission
Vivekananda Vidyabhavan



Ramakrishna Sarada Mission Vivekananda Vidyabhavan

33, SRI MAA SARADA SARANI, DUM DUM, KOLKATA- 700055
WEBSITE: www.rkmsvv.ac.in, Email: rksm.college@gmail.com, Phone: 033-2551 3452

Case Study 3

Suggestion received from Sumedha Chowdhury (Sociology Department) in the Suggestion Box requesting for Fine Arts and Drama as extra-curricular course options in the Extra-curricular course segment, apart from the existing ones.

Measure taken – The matter was brought up in the following IQAC meeting. After discussions, plans were made for starting a certificate course in the fundamentals of Fine Arts and organizing a Drama workshop for students in the upcoming session/s.

Pr. Vedavapriana
Principal
Ramakrishna Sarada Mission
Vivekananda Vidyabhavan

To
The principal,

CASE STUDY-1

Ramakrishna Sarada mission vivekananda vidyabhavan,
33, Sri maa Sarada Sarani
South Dum Dum,
Kolkata - 700055,

Sub —

My name is Arifa Khatun.
My home is sundorbon, my father is a
farmer and my mother is a home
worker. Due to family problems i am
not able to buy a phone for studying
online right now. If you can arrange
a phone from college to continue
my studies. If you accept my
humble offer then i will be
eternally grateful to you. Thank you.

Forwarded to SPE
Chair Miki
Coordinator. 18.5.20

20.05.2020

Arifa Khatun.

স্বামিনীয়া,
 অক্টোবর ২০২৩,
 ব্রাহ্মকৃষ্ণ সার্বভৌম মিশ্যন বিবেকানন্দ বিদ্যালয়
 চম্ভা, কামৰূপ

বিষয় - কৃষ্ণকোষ ক্রমিক আবেদন

আমরা জানি, আমি আমিনা সুলতা, আমিনার অতিরিক্ত সেক্রেটারি
 ৭-এর ইন্ডিয়ান বিদ্যালয় দুই, আমিনার কলেজ - কৃষ্ণকোষ ক্রমিক
 কিছু সমস্যা আছে, যেহেতু - কৃষ্ণকোষ চাইলে আমিনার আমিনার
 সার্বভৌমত্ব হানি ও দুর্ভাগ্য হানি অত্যন্ত কঠিন, এছাড়া কৃষ্ণকোষ সার্বভৌম
 অক্ষয়কর, তাই সমস্যা করলে কৃষ্ণকোষ আমিনার সার্বভৌম আমিনার
 অসুবিধারূপে হয়ে উঠবে,

আমিনার ক্রমিক ক্রমিক অসুবিধা তাই যে আমিনা
 যদি তাই সমস্যাগুলির সমাধানের দৃষ্টি করলে আমিনার ক্রমিক
 থাকবে।

বিনয়বাহুতে,
 আমিনা সুলতা
 সেক্রেটারি-৭
 ইন্ডিয়ান বিদ্যালয়

০০ - Feb, 23, 2023

Forwarded to Infrastructure
 P. Vedampapana
 Principal
 Ramkrishna Sarada Mission
 Vivekananda Vidyalayan

RKSMVV Canteen Survey for Students

March 2023

Name Singini Ghosh

Department English Honours

Semester 6th semester.

1. How often do you go to the canteen?

- a) Daily
- b) Never
- c) 1/2/3/4/5 days a week

2. If not, then give reasons:

- a) Food is too spicy/ oily/ tasteless
- b) Food items are expensive
- c) I don't like the food items
- d) The tables/ plates are not clean
- e) Remains open for too brief a period
- f) Does not remain open everyday

3. What kind of items would you like?

Cold Coffee, Momos, Dosa, Vada Pav, South Indian Vada, Fruit juice, Friedrice, Egg roll, Stuffed Paratha.

4. What kind of prices would you prefer?

Cold Coffee - ₹10-20, Momos - ₹20-30 per plate, Dosa - ₹~~30~~⁴⁰, South Indian vada - ₹30, vada pav - ₹30, Fruit juice - ₹10-20, Friedrice - ₹40, Egg roll - ₹20-30, stuffed Paratha - ₹20.

5. How can the canteen be improved?

- Including less oily foods
- " ~~pls~~ paper bags.
- keep the price in limits.

RKSMVV Canteen Survey for Students

March 2023

Name *Sujata Lohar*
Department *Sanskrit (H)*
Semester *6th*

1. तूमि कि नियमित canteen याओ?
i. रोज/ कखनओ ना/ सप्ताहे १/२/३/४/५ दिन

2. ना याओयार कारण?

- i. खाबारे खुब तेल/ मशला/ कोन स्वाद नेई
- ii. खाबारेर खुब दाम
- iii. खाबार पछन्द नय
- iv. टेबिल/प्लेट परिकार नय
- v. खुब अन्न समयेर जन्य खोला থাকे
- vi. अनेक समय बन्द থাকे

3. तोमरा कि रकम खाबार चाओ?

*आमिनि प्रतिदिन एकहु खाबार (कमर्चु भुत्त) दाओर किउ पाओर ना दाम नइ
अकला तेल मशला दिन कोला दाओर ना पदाअर दाओर ना दाम नइ
अउर अउर गरामेर कुन्य अदि कोला ओ टिप्रा अउर अउर अउर कोला अउर*

4. कि रकम दामेर मध्ये?

30-35 मिकार खाओर

5. आर कोन मतमत canteen निये?

*आओ प्राम प्रतिदिनई Canteen मतमत किउ अथान कोओर अउर
आओर नोओर अउर अउर ना, अउर अउर आओर नाओर कमला
पकिमानओ कम आओर, पकिमान अनुयायी अदि आओर नाओर अउर
अउर अउर अउर अउर आओर प्राम अउर अउर आओर अउर अउर
अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर
अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर
अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर
अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर अउर*

RKSMVV Canteen Survey for Students

March 2023

Name Rupkatha Datta

Department English

Semester 4th

1. How often do you go to the canteen?

a) Daily

b) Never

c) 1/2/3/4/5 days a week

2. If not, then give reasons:

a) Food is too spicy/ oily/ tasteless

b) Food items are expensive

c) I don't like the food items

d) The tables/ plates are not clean

e) Remains open for too brief a period

f) Does not remain open everyday

3. What kind of items would you like?

Freshly cooked items like roti-sabzi / idli / egg toast. Preferably less oily items.

4. What kind of prices would you prefer?

Under Rs 50.

5. How can the canteen be improved?

The canteen benches and chairs are usually unclean. The canteen can be opened ~~from~~ since the morning.

RKSMVV Canteen Survey for Students

March 2023

Name - *Supriti Roy*

Department - *Geography*

Semester - *6th Semester*

1. তুমি কি নিয়মিত canteen যাও?

i. রোজ/ কখনও না/ সপ্তাহে ১/২/৩/৪/৫ দিন

2. না যাওয়ার কারণ?

i. খাবারে খুব তেল/ মশলা/ কোন স্বাদ নেই ✓

ii. খাবারের খুব দাম ✓

iii. খাবার পছন্দ নয় ✓

iv. টেবিল/প্লেট পরিষ্কার নয় ✓

v. খুব অল্প সময়ের জন্য খোলা থাকে

vi. অনেক সময় বন্ধ থাকে

3. তোমরা কি রকম খাবার চাও?

→ *ভুট্টা, পপকোর্ন, ফ্রুজারি, তরকারী, Ice-cream, cold drinks, কেক, স্যান্ডউইচ, Pasta, ক্যানফুডি.*

4. কি রকম দামের মধ্যে?

→ *20 - 50/- Rs.*

5. আর কোন মতামত canteen নিয়ে?

→ *খাবারের পরিমাণ দাম অনুযায়ী কম দেওয়া হয়। খাবারের স্বাদস্বরূপ তৈরি হওয়া দরকার তোলে নহ, এক canteen পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন হতে হবে।*

RKSMVV Canteen Survey for Students

March 2023

Name Priyanka Guin
Department Philosophy
Semester 6th

1. তুমি কি নিয়মিত canteen যাও?

i. রোজ/ কখনও না/ সপ্তাহে ১/২/৩/৪/৫ দিন

2. না যাওয়ার কারণ?

i. খাবারে খুব তেল/ মশলা/ কোন স্বাদ নেই

ii. খাবারের খুব দাম

iii. খাবার পছন্দ নয়

iv. টেবিল/প্লেট পরিষ্কার নয়

v. খুব অল্প সময়ের জন্য খোলা থাকে

vi. অনেক সময় বন্ধ থাকে

vii. প্রয়োজন হয় না,

3. তোমরা কি রকম খাবার চাও?

মুগনি, পুচি, এছাড়া canteen-এ যেসবমত্নু খাবার থাকবে সেগুলিও ভালো ছোলা স্নিকচার, পেয়ারা মাছা, আমড়া মাছা, পাপড়ি চাউ, অর্ধমসুর, আচাউ,

4. কি রকম দামের মধ্যে?

10 - 20 টাকার মধ্যে,

5. আর কোন মতামত canteen নিয়ে?

canteen আমাদের খুব পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন, খাবারের পরিমাণ ভালো কিন্তু সব খাবারেরই (চেষ্টা) স্বাদ একই রকম, তাই তিন তিন স্বাদের খাবার থাকলে ভালো হয়,

Ramakrishna Sarada Mission Vivekananda Vidyalayan
 33, Maa Sarada Sarani
 Dum Dum, Kolkata - 700055

29th April, 2023

The Principal

Ramakrishna Sarada Mission Vivekananda Vidyalayan
 33, Maa Sarada Sarani
 Dum Dum, Kolkata - 70055

Subject : SUGGESTION FOR SRIJANI ON BEHALF OF STUDENTS

Respected Mataji,

With due respect, on behalf of all the students of Sriyani, I would like to propose an enhancement to Sriyani, the cultural club of our college, which currently focuses on Singing, Dancing and Poetry. Being a part of Sriyani, I believe that integrating Fine Arts and Drama into Sriyani would greatly enrich our offerings and provide a new platform to students.

Including Fine Arts and Drama Club would not only broaden the scope of our cultural activities but also cater to a wide range of students' interests. It would also showcase our institution's commitment to fostering a vibrant artistic community.

I kindly request you to take this suggestion into consideration.

Yours sincerely,

Sumedha Chowdhury

Member of the Sriyani Club

To be discussed in
 IAC

P. V. Vaidyanathan

Principal
 Ramakrishna Sarada Mission
 Vivekananda Vidyalayan