



മഹാത്മാഗാന്ധി സർവ്വകലാശാല, കേരളം

സംഗ്രഹം

സർവകലാശാലയിൽ ആരംഭിക്കുവാൻ പോകുന്ന സിഗിംഗ് വിൻഡോ/കോൾ സെന്റർന്റെ പ്രാരംഭ നടപടികൾ ചർച്ച ചെയ്യുവാൻ വേണ്ടി 16.06.2020-ന് കൂടിയ യോഗത്തിന്റെ ശിപാർശകൾ വൈസ് ചാൻസലർ അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

കണ്ടക്ട് മാനേജ്മെന്റ് സെക്ഷൻ

നമ്പർ. 2953/CMS/2020/എം.ജി.യു

പ്രിയദർശിനി ഹിൽസ്, തീയതി: 01.07.2020

- പരാമർശം:-**
1. സർവകലാശാലയിൽ പുതിയതായി ആരംഭിക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന സിഗിംഗ് വിൻഡോ/കോൾ സെന്റർ-ന്റെ പ്രാരംഭ നടപടികൾ ചർച്ച ചെയ്യുവാൻ വേണ്ടി ബഹു. വൈസ് ചാൻസലറുടെ അദ്ധ്യക്ഷതയിൽ 16.06.2020, 3.00 pm ന് കൂടിയ യോഗത്തിന്റെ ശിപാർശകൾ.
 2. 26.06.2020-ലെ ബഹു. വൈസ് ചാൻസലറുടെ ഉത്തരവ്.

ഉത്തരവ്

സർവകലാശാലയിൽ പുതിയതായി ആരംഭിക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന സിഗിംഗ് വിൻഡോ/കോൾ സെന്റർന്റെ പ്രാരംഭ നടപടികൾ ചർച്ച ചെയ്യുവാൻ വേണ്ടി പരാമർശം (1) പ്രകാരം കൂടിയ യോഗം താഴെ പറയുന്ന കാര്യങ്ങൾ ശിപാർശ ചെയ്തു:

1. സർവകലാശാലയിൽ പുതിയതായി ആരംഭിക്കുവാൻ ഉദ്ദേശിക്കുന്ന സിഗിംഗ് വിൻഡോ/ കോൾ സെന്റർ സർവകലാശാല ക്യമ്പസിലെ പഴയ ക്യൂഷ് കൗണ്ടർ കെട്ടിടത്തിൽ തുടങ്ങേണ്ടതാണ്.
2. കോൾ സെന്ററിൽ ഇ-മെയിൽ മുഖാന്തിരവും, ഫോൺ മുഖാന്തിരവും കൂടാതെ നേരിട്ട് സർവകലാശാലയിൽ എത്തുന്നവരുടേയും ആവശ്യങ്ങൾ നിറവേറ്റുന്നതിനായാണ് പ്രവർത്തിക്കേണ്ടത്.
3. വിദ്യാർത്ഥികൾക്കും, കോളേജുകൾക്കും, മറ്റു കാര്യങ്ങൾക്കുമായി ഇ -മെയിലിൽ അപേക്ഷ സമർപ്പിക്കുന്നതിനായി വെബ്സൈറ്റ് ഇ-മെയിൽ ഐഡികൾ നൽകേണ്ടതാണ്.
4. പരീക്ഷവിഭാഗത്തിനായി രണ്ടു സെക്ഷനുകളും, അക്കാദമിക്, അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ, ഫിനാൻസ് വിഭാഗത്തിനായി ഒരു സെക്ഷനും താല്പാലികമായി തുടങ്ങുവാനും, ടി സെക്ഷനുകളിലേക്ക് മികവ് പുലർത്തുന്ന സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാരെ നിയമിക്കുവാനും, മൂന്ന് അസിസ്റ്റന്റുമാരെ അതാത് ബ്രാഞ്ചുകളിൽ നിന്നും റൊട്ടേഷൻ വ്യവസ്ഥയിൽ തൽക്കാലത്തേക്ക് ഇവിടെ നിയമിക്കുവാനും, കൂടാതെ എല്ലാ മാസവും റൊട്ടേഷനിൽ നിയമിക്കപ്പെടേണ്ട അസിസ്റ്റന്റുമാരുടെ ലിസ്റ്റ് മുൻകൂട്ടി പ്രസിദ്ധീകരിക്കേണ്ടതുമാണ്.
5. സർവകലാശാലയിൽ പുറത്തുനിന്നും വരുന്ന ഫോൺ കോളുകൾ അറ്റൻഡ് ചെയ്യാതിനു ശേഷം ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷനുകളിലേക്ക് തന്നെ കണക്ട് ചെയ്യുവാൻ വേണ്ട കാര്യങ്ങൾ ടി കോൾ സെന്റർ

നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതാണ്.

6. സർവകലാശാലയിലെ എല്ലാ സെക്ഷനുകളിലേയും ടെലഫോണുകൾ പരിശോധിച്ച് പ്രവർത്തനക്ഷമമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ട ചുമതല യൂണിവേഴ്സിറ്റി എഞ്ചിനീയറിംഗ് യൂണിറ്റിന് നൽകുവാനും, കൂടാതെ IP ഫോണുകളുടെ കുറ്റമറ്റ പ്രവർത്തനങ്ങൾ കമ്പ്യൂട്ടർ ക്ലിനിക്കിലെ ഹാർഡ് വെയർ എഞ്ചിനീയറുമാർ നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതുമാണ്. ഇതിനെ സംബന്ധിച്ച ഒരു റിപ്പോർട്ട് രജിസ്ട്രാർക്ക് ടി ഉദ്യോഗസ്ഥർ CITAD സെക്ഷൻ മുഖേന രണ്ടു ദിവസത്തിനകം സമർപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്.

7. DDFS-ൽ തുടങ്ങുന്ന ഫയലുകളുടെ നീക്കം ട്രാക്ക് ചെയ്യുവാൻ ഉള്ള സൗകര്യം പൊതുജനങ്ങൾക്ക് നൽകുവാൻ ഉള്ള കാര്യങ്ങൾ നിർവ്വഹിക്കുവാൻ രജിസ്ട്രാറുടെ കാര്യലയത്തിനെ ചുമതലപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്.

8. സർവകലാശാലയിൽ ആരംഭിക്കുവാൻ പോകുന്ന സിഗിംഗ് വിൻഡോ/കോൾ സെൻററിനു വേണ്ട ഭൗതികസാഹചര്യങ്ങൾ ഒരുക്കുവാനും, Token System നടപ്പിലാക്കുവാൻ വേണ്ട ഉപകരണങ്ങൾ സജ്ജമാക്കുവാനും ഡി.ആർ (എസ്റ്റേറ്റ്) -നെ ചുമതലപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

9. സർവകലാശാലയിൽ Online Virtual Assistance, Business Whatsapp Chat facility എന്നിവ നടപ്പിലാക്കുന്നതിനെക്കുറിച്ച് പഠിച്ച് റിപ്പോർട്ട് സമർപ്പിക്കുവാൻ CITAD സെക്ഷനെ ചുമതലപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

10. ഓഫീസ് സമയത്ത് സർവകലാശാലയിലേക്ക് വരുന്ന എല്ലാ ഫോൺ കോളുകളും ബന്ധപ്പെട്ട ഉദ്യോഗസ്ഥർ കൃത്യമായി അറ്റൻഡ് ചെയ്ത് വസ്തുനിഷ്ടമായ മറുപടി നൽകണമെന്ന് കാണിച്ച് ഒരു സർക്കുലർ അടിയന്തിരമായി ഇറക്കണമെന്ന് ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷന് നിർദ്ദേശം നൽകുകയും, കൂടാതെ സെക്ഷനുകളിലെ ഫോണുകൾ പ്രവർത്തന രഹിതമാണെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷൻ ഓഫീസർമാർ മേലുദ്യോഗസ്ഥരെ ഇരുപത്തിനാല് മണിക്കൂറിനകം അറിയിക്കണമെന്നും സർക്കുലറിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്.

11. സിഗിംഗ് വിൻഡോ/കോൾ സെൻറർ സർവകലാശാലയിൽ നടപ്പിലാക്കി കഴിഞ്ഞാൽ ഒരു സെക്ഷനുകളിലേക്കും വിദ്യാർത്ഥികൾക്കോ, പൊതുജനങ്ങൾക്കോ പ്രവേശനം ഇല്ലാത്തതിനാൽ, ടി കോൾ സെൻററിൽ നിന്നും ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകൾ സെക്ഷനുകൾ മുൻഗണന നൽകി തീർപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. ഇങ്ങനെ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകളുടെ തൽസ്ഥിതി ദിവസേന മേലുദ്യോഗസ്ഥർക്ക് Alert ആയി സെക്ഷനുകൾ നൽകേണ്ടതാണ്. ടി സംവിധാനം എല്ലാ ബ്രാഞ്ച് ഓഫീസർമാരും നേരിട്ട് മേൽനോട്ടം വഹിക്കുകയും, കൂടാതെ ആഴ്ചകൾതോറും അവലോകനം നടത്തേണ്ടതുമാണ്.

12. പത്ത് IP Net Phone-കൾ അടിയന്തിരമായി സിഗിംഗ് വിൻഡോ/കോൾ സെൻറർറെ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കായി നൽകേണ്ടതാണ്.

13. മേൽ ശുപാർശകൾ അടിയന്തിരമായി നിർവ്വഹിക്കുവാനും, ഒരു Trial-Run എത്രയും വേഗം നടത്തുവാനും, കൂടാതെ ഒരു അവലോകനയോഗം ഒരാഴ്ചയ്ക്കകം കൂടുവാനും തീരുമാനിച്ചു.

മുകളിൽ പ്രതിപാദിച്ച ശുപാർശകൾ പരാമർശം (2) പ്രകാരം വൈസ് ചാൻസലർ അംഗീകരിക്കുകയും, തദ്ദേശസരണം ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു.

പകർപ്പ്

വൈസ് ചാൻസലർ/പ്രൊ വൈസ് ചാൻസലർ എന്നിവരുടെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറിമാർ.
രജിസ്ട്രാർ/പരീക്ഷ കൺട്രോളർ/ഫിനാൻസ് ഓഫീസർ എന്നിവരുടെ പി.എ. മാർ.
ജോയിന്റ് രജിസ്ട്രാർ/ഡെപ്യൂട്ടി രജിസ്ട്രാർ/അസിസ്റ്റന്റ് രജിസ്ട്രാർ.
PRO/യൂണിവേഴ്സിറ്റി എഞ്ചിനീയർ/സിസ്റ്റം മാനേജർ/IT Consultant.
Ad.A1/CITAD/CETEX/IQAC/Enquiry സെക്ഷനുകൾ.
റെക്കോർഡ്സ്/സ്റ്റോക്ക് ഫയൽ/ഫയൽ കോപ്പി.

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം

സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

