No. KITE/2018/1515(42) തീയതി : 13.08.2018

സർക്കുലർ

വിഷയം:- **കൈറ്റ് - ഹൈടെക് സ്കൂൾ പദ്ധതി - സ്കൂളുകൾക്ക് നൽകിയ ഉപകരണങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന കേടുപാടുകൾ യഥാസമയം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നത് സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.**

സൂചന:- 1. സ.ഉ.(സാധാ) നം 165/2018/പൊ.വി.വ. തീയതി 10.01.2018.

2. ഈ ഓഫീസിലെ 17.01.2018 ലെയും 19.01.2018 ലെയും KITE/2018/ 1515-6 (1), KITE/2018/1515-6 (3) നമ്പർ സർക്കുലറുകൾ.

ഹൈടെക് സ്കൂൾ പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി സ്കൂളുകൾക്ക് നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉപകരണങ്ങൾ കുട്ടികളുടെ പഠന-ബോധന പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനുവേണ്ടിയാണ്. സ്കൂളുകൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്ന എല്ലാ ഉപകരണങ്ങൾക്കും (നെറ്റ്‌വർക്കിംഗ് ഉൾപ്പെടെ) 5 വർഷത്തെ വാറണ്ടി ഉറപ്പുവരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. യു.എസ്.ബി സ്പീക്കർ ഒഴികെയുള്ള ഉപകരണങ്ങൾക്ക് ഓൺസൈറ്റ് വാറണ്ടിയും സ്പീക്കറിന് ക്യാരി ഇൻ വാറണ്ടിയുമാണുള്ളത്. അതിനാൽ സ്പീക്കറിനുണ്ടാകുന്ന കേട്പാട് പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും സ്പീക്കർ അതത് ഡി.ആർ.സികളിൽ എത്തിച്ച് റീപ്ലേസ് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.

ഓരോ സ്കൂളിലും ഉണ്ടാകുന്ന പരാതി യഥാസമയം ബന്ധപ്പെട്ട ഏജൻസികൾ/ സർവീസ് പ്രൊവൈഡറിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരുന്നതിന് ഓൺലൈൻ പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ, (kite.kerala.gov.in/support), കോൾ സെന്റർ സംവിധാനം തുടങ്ങിയവ കൈറ്റ് ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നവിധം ഇതിനോടൊപ്പം ചേർത്തിരിക്കുന്ന യൂസർ മാന്വലിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്. പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുമ്പോൾ സ്കൂളിന്റെ പൂർണ്ണമായ മേൽവിലാസം, പിൻകോഡ്, ഫോൺ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ, രേഖപ്പെടുത്തുന്ന വ്യക്തിയുടെ പേര്, മൊബൈൽ ഫോൺ നമ്പർ എന്നിവ കൃത്യമായി നൽകേണ്ടതാണ്. പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിൽ ഏതെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള പ്രയാസം നേരിട്ടാൽ ടോൾഫ്രീ നമ്പർ (18004256200) ഉപയോഗിക്കേണ്ടതാണ്.

ഹൈടെക് സ്കൂൾ പദ്ധതി പ്രകാരം വിതരണം ചെയ്യുന്ന ഉപകരണങ്ങൾക്ക് മാത്രമാണ് ഈ പോർട്ടലും കോൾസെന്ററും ബാധകമാവുന്നത്. (മറ്റ് സ്കീമുകളിൽ കൈറ്റ് (ഐടി@സ്കൂൾ) വിതരണം ചെയ്തിട്ടുള്ള ഐ.ടി ഉപകരണങ്ങൾക്ക് മുൻപുണ്ടായിരുന്ന 0471-4094445 നമ്പറിന്റേയും sc.keltron.org എന്ന പോർട്ടലിന്റേയും സൗകര്യം പ്രയോജനപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.)

കെ. അൻവർ സാദത്ത്
(വൈസ് ചെയർമാൻ & എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ)

എല്ലാ സർക്കാർ, എയ്ഡഡ് ഹൈസ്കൂൾ, ഹയർസെക്കൻഡറി/
വൊക്കേഷണൽ ഹയർസെക്കൻഡറി സ്കൂൾ പ്രഥമാധ്യാപകർക്കും (ജില്ലാ കോ-ഓർഡിനേറ്റർ മുഖേന)

പകർപ്പ്:

പൊതുവിദ്യാഭ്യാസ ഡയറക്ടർ
ഡയറക്ടർ, ഹയർസെക്കന്ററി വിദ്യാഭ്യാസം
ഡയറക്ടർ, വൊക്കേഷണൽ ഹയർസെക്കന്ററി വിദ്യാഭ്യാസം
} ആമുഖക്കത്ത് സഹിതം

എല്ലാ ആർഡിഡി/എഡി മാർക്കും
എല്ലാ വിദ്യാഭ്യാസ ഉപഡയറക്ടർ/ജില്ലാവിദ്യാഭ്യാസ ഓഫീസർമാർക്കും
കൈറ്റിലെ എല്ലാ ജില്ലാകോർഡിനേറ്റർമാർക്കും
സ്റ്റോക് ഫയൽ

Hi-Tech School Project Management System (*htspms*)

User manual for Online Complaint Registration

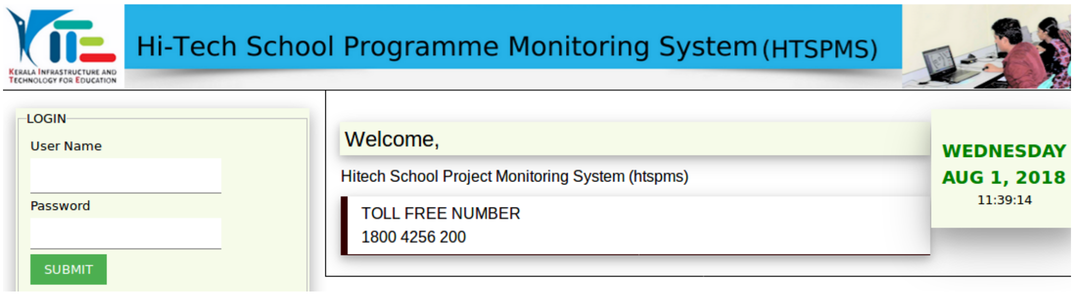
SCHOOL LOGIN

- Open **kite.kerala.gov.in/support** in webbrowser

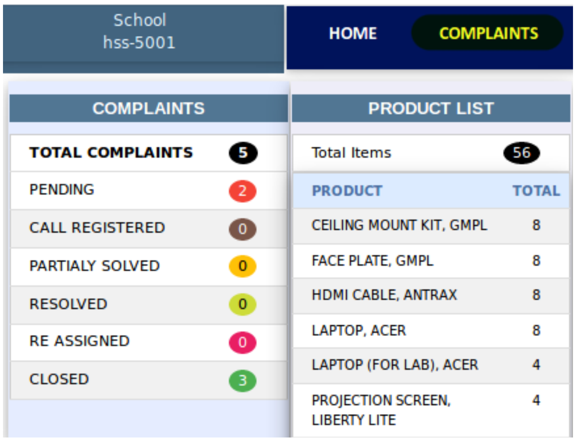
  For login enter username & password (Schooltype-SchoolCode , eg: hs-5001)

  * Once you login you have to change your password

  * In case you forgot the password you can reset the same using forgot password button which will change the default password to (Schooltype-SchoolCode , eg: hs-5001)



- After login you will get home screen with summary of Complaints & Product List.



- Select Complaints from top navigation, you will get a screen as given below;

There are 6 options;

To Register a new complaint -

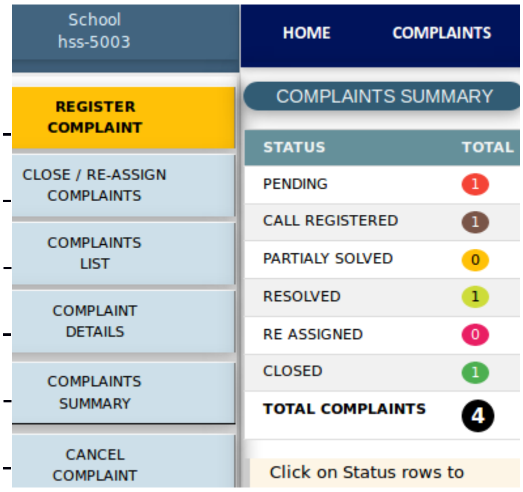
To Close / Reassign a solved Complaint -

To View the List of Complaints -

To View the details of a Complaint -

To View summary of complaints -

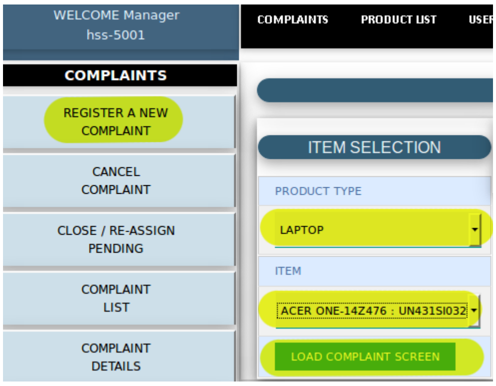
To Cancel a false complaint -



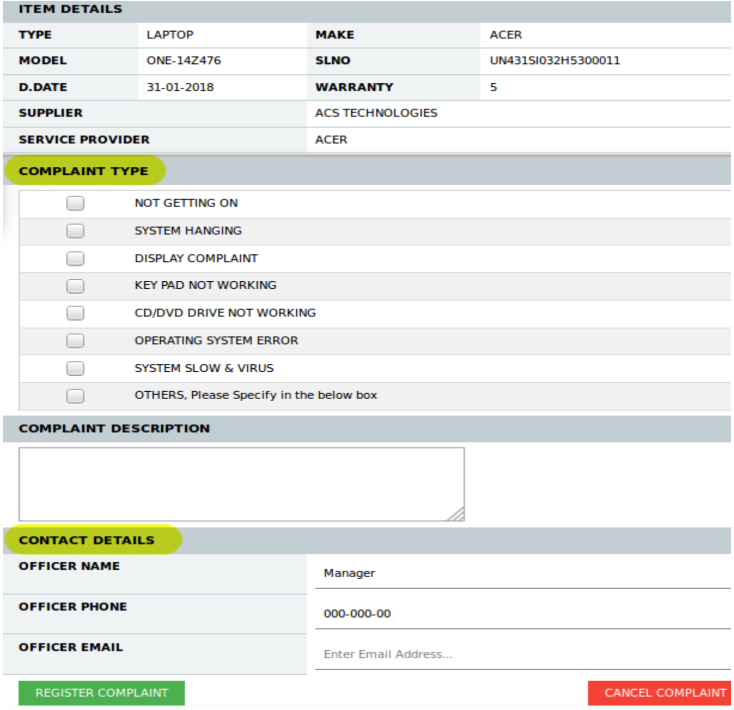
(1) REGISTER A NEW COMPLAINT

School can register the complaints of products supplied under Hitech school programme.

Select Product Type & Serial Number, click on ‘LOAD COMPLAINT SCREEN’ button,



It will open a data entry form like below;



Follow the below steps;

(1) Select Complaint Type.
(2) Enter Complaint Description - in the case of “OTHERS”.
(3) Update Contact Details
(4) Click on ‘REGISTER COMPLAINT’ button

Once the complaint is registered an acknowledgement will be generated like below;

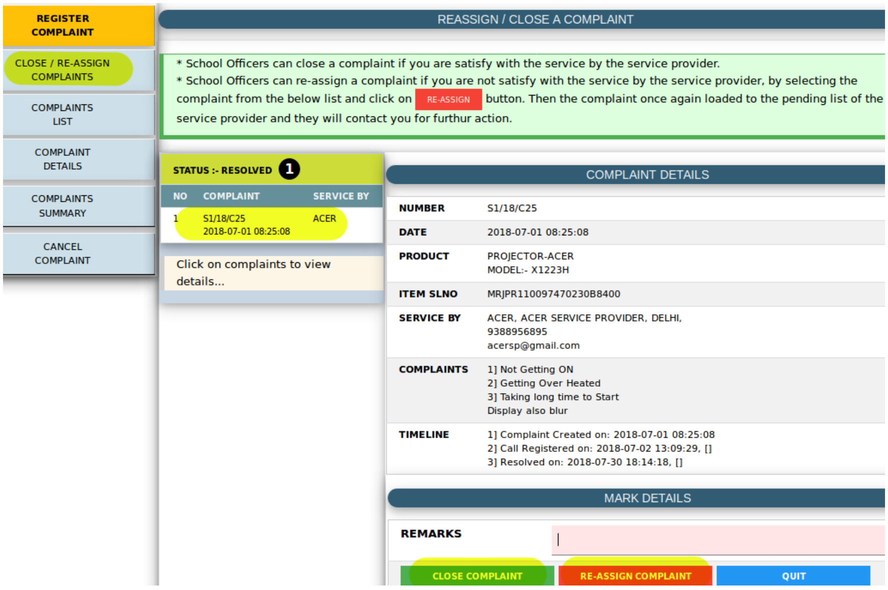
COMPLAINT ACKNOLEDGMENT	
COMPLAINT ID	S1/18/C277
SCHOOL	HSS-5001, GOVT. HSS, ERATTUPETTAH , KOTTAYAM, 686122, KOTTAYAM Dt
DATE	30/07/18 06:09:44pm
PRODUCT	LAPTOP,ACER, ONE-14Z476
ITEM	UN431SI032H5300011
COMPLAINT	Not Getting ON,
SERVICE BY	ACER, ACER SERVICE PROVIDER, DELHI 9388956895 acersp@gmail.com

Your complaint has been registered. Kindly check this URL for furthur updation.

** keep the Complaint ID for future reference.*

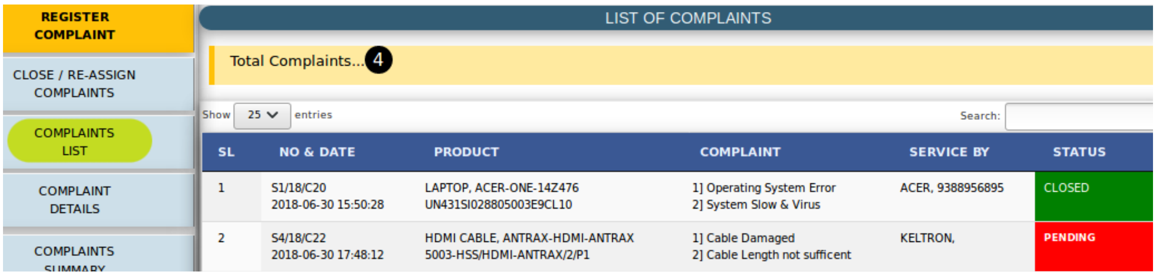
(2) CLOSE / REASSIGN COMPLAINT

The School officials can select the complaint to be closed / re-assign from the list of complaints resolved. They can close a complaint if a complaint lodged is fully rectified. If it is not fully rectified, the complaint can be re-assigned .



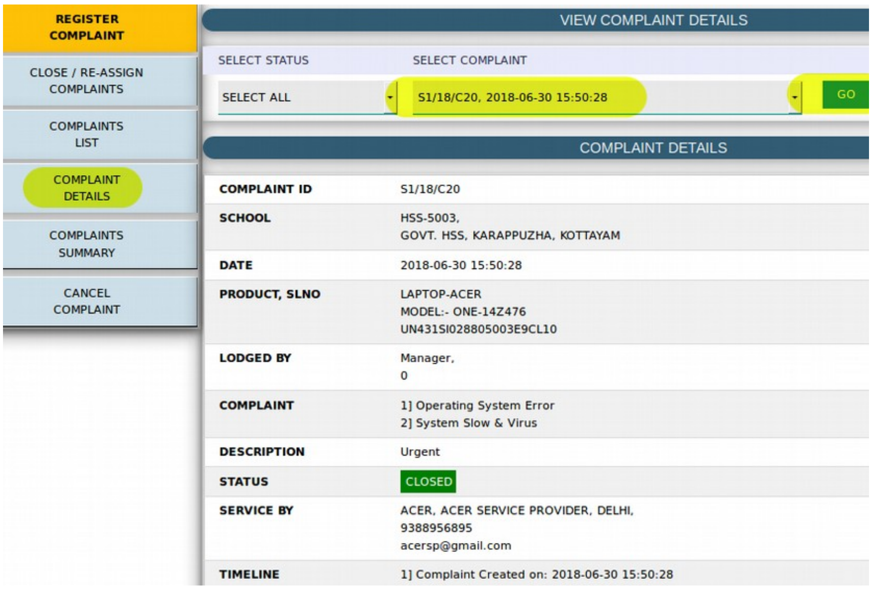
(3) COMPLAINTS LIST

The user can view list of complaints lodged by the school, using this option. The complaint list contains complaint number & date, product details, complaint details, details of Service Provider and status of complaint.



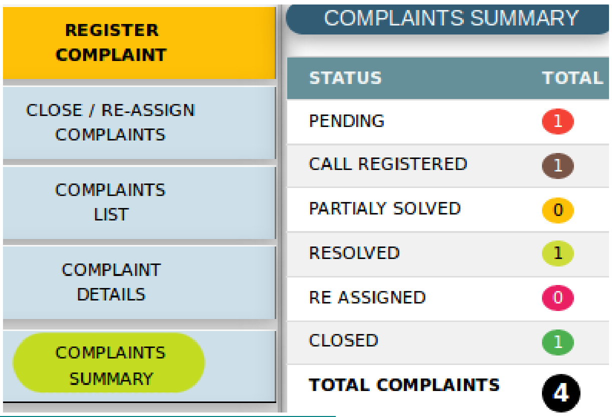
(4) COMPLAINT DETAILS

To view the complete details of a complaint, with time line, select the particular complaint from the list of complaints and click GO button.



(5) COMPLAINTS SUMMARY

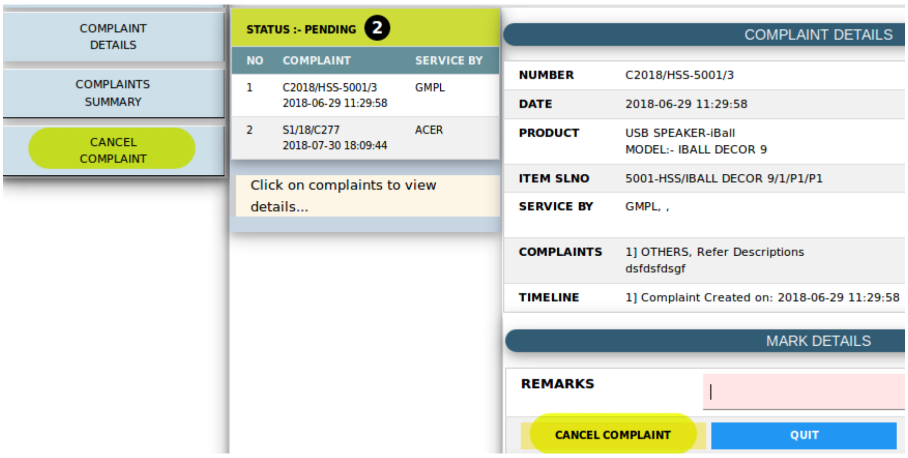
User can view a summary of all complaints already registered.



(6) CANCEL COMPLAINT

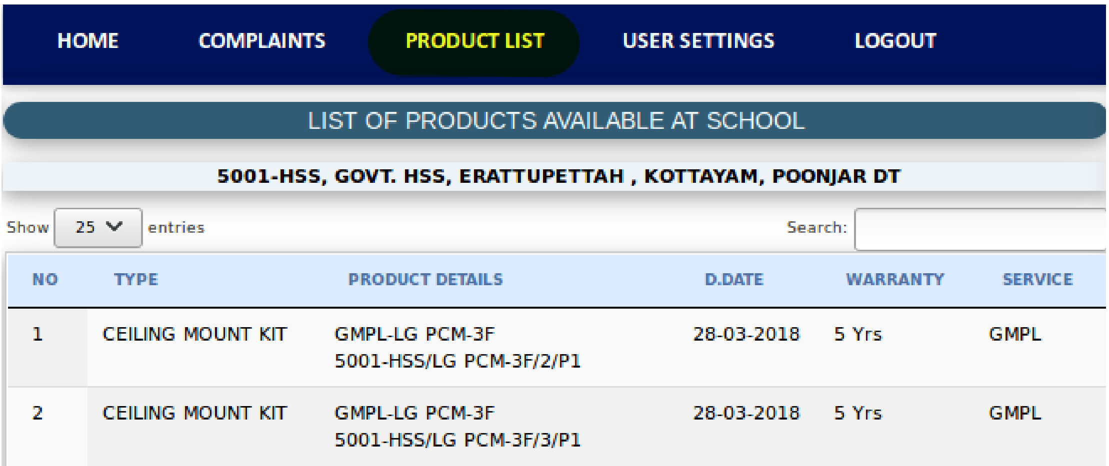
This option is for cancelling a complaint lodged by mistake.

School authorities can cancel a complaint, if it is registered wrongly. To cancel a complaint, select the pending complaint from the list and click CANCEL button.



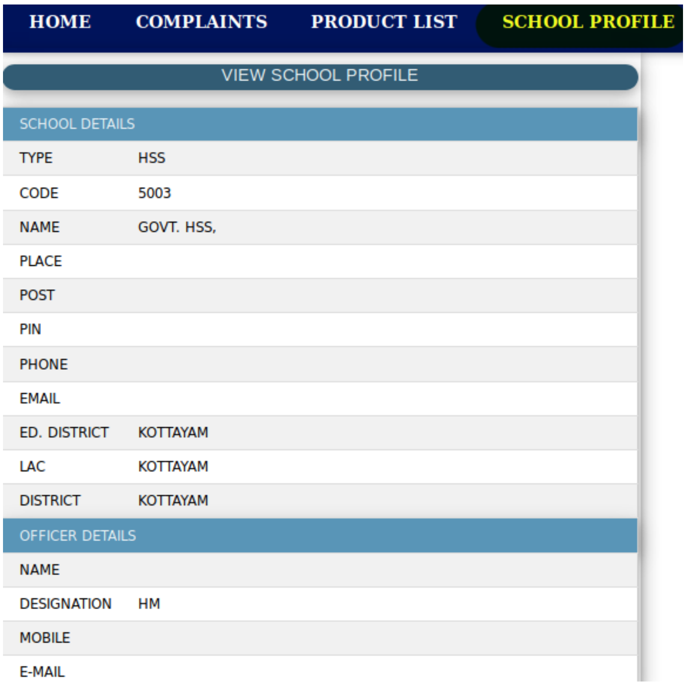
PRODUCT LIST

User can view the total list of products supplied to their school under HiTech school programme.



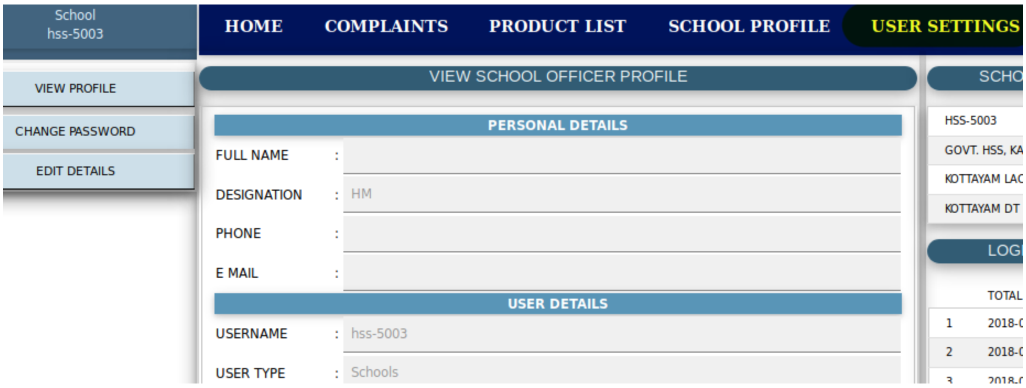
SCHOOL PROFILE

School authorities can View / Edit the school details by clicking School Profile



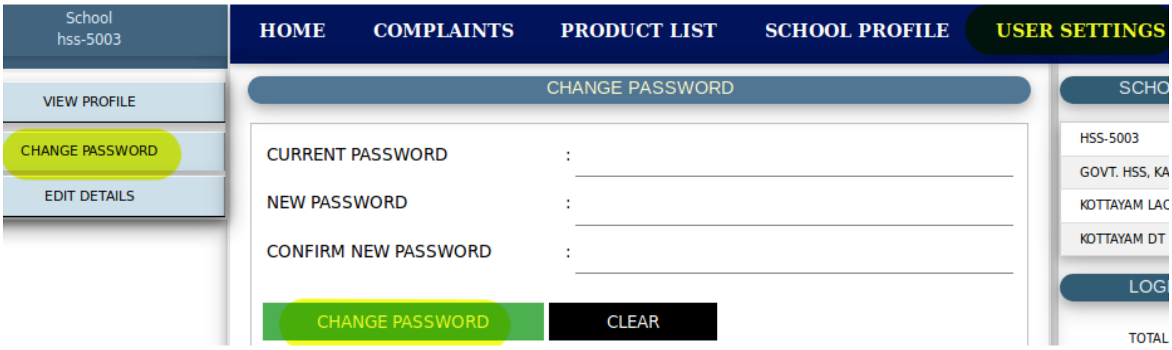
USER SETTINGS

School authorities can view personal details



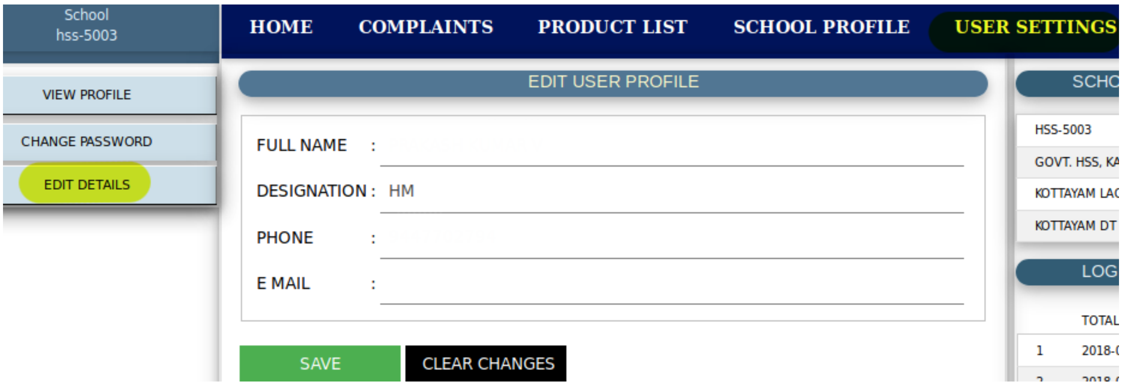
CHANGE PASSWORD

User can change their login password by clicking CHANGE PASSWORD



EDIT DETAILS

User can edit their profile by clicking EDIT DETAILS



Toll Free Number : **1800 425 6200**

Email : support@kite.kerala.gov.in