



Government of Kerala



നം. കൈറ്റ്/2019/1631(33)

തീയതി: 10.10.2019

സർക്കുലർ

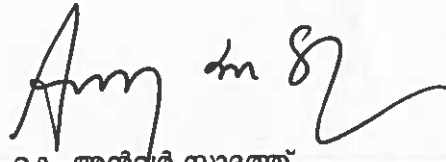
വിഷയം:- കൈറ്റ് - പ്രൈമറി ഹൈടെക് സ്കൂൾ പദ്ധതി - പ്രൈമറി വിഭാഗം സ്കൂളുകൾക്ക് നൽകിയ ഉപകരണങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന കേടുപാടുകൾ യഥാസമയം പരിഹരിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യങ്ങൾ പ്രയോജനപ്പെടുത്തുന്നത് സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

- സൂചന:-1. സ.ഉ.(സാധാ) നം 2177/2019/പൊ.വി.വ. തീയതി 06.06.2019
- 2. ഈ ഓഫീസിലെ 04.07.2019-ലെ KITE/2019/1631(23) നമ്പർ കത്ത്.

ഹൈടെക് ലാബ് പദ്ധതിയുടെ ഭാഗമായി പ്രൈമറി വിഭാഗം സ്കൂളുകൾക്ക് നൽകിയിരിക്കുന്ന ഉപകരണങ്ങൾ കട്ടികളുടെ പഠന-ബോധന പ്രവർത്തനങ്ങൾ ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനു വേണ്ടിയുള്ളതാണ്. സ്കൂളുകൾക്ക് ലഭ്യമാക്കുന്ന എല്ലാ ഉപകരണങ്ങൾക്കും 5 വർഷത്തെ വാറണ്ടി ഉറപ്പുവരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. ഉപകരണങ്ങളുടെ ഉപയോഗവും പരിപാലനവും സംബന്ധിച്ച നിർദ്ദേശങ്ങൾ പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു:

1. വിദ്യാലയങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കിയിട്ടുള്ള ഉപകരണങ്ങൾ പഠന-ബോധന പ്രവർത്തനങ്ങൾക്ക് പരമാവധി പ്രയോജനപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
2. ഉപകരണങ്ങൾക്ക് തകരാറ് സംഭവിക്കുന്ന പക്ഷം പരാതി യഥാസമയം ബന്ധപ്പെട്ട ഏജൻസികൾ/സർവീസ് പ്രൊവൈഡറിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽ കൊണ്ടുവരേണ്ടതാണ്. ഇതിനായി കൈറ്റ് ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ള ഓൺലൈൻ പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ സംവിധാനം (kite.kerala.gov.in/support) ഉപയോഗപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
3. ഓൺലൈൻ പരാതി രജിസ്ട്രേഷൻ സംവിധാനം വഴി പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിൽ ഏതെങ്കിലും വിധത്തിലുള്ള പ്രയാസം നേരിട്ടാൽ ടോൾഫ്രീ നമ്പറായ 1800 425 6200 വഴി കോൾസെന്ററിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്.
4. പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നവിധം ഇതിനോടൊപ്പം ചേർത്തിരിക്കുന്ന യൂസർ മാനുവലിൽ വ്യക്തമാക്കിയിട്ടുണ്ട്.

5. യു.എസ്.ബി സ്പീക്കറിന് ക്യാരി-ഇൻ വാറണ്ടിയാണുള്ളത്. അതിനാൽ സ്പീക്കറിനുണ്ടാകുന്ന കേടപാട് പരിഹരിക്കുന്നതിന് പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും സ്പീക്കർ അതത് ഡി.ആർ.സികളിൽ എത്തിച്ച് റീപ്പേസ് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്.
6. പരാതികൾ രേഖപ്പെടുത്തുമ്പോൾ സ്കൂളിന്റെ പൂർണ്ണമായ മേൽവിലാസം, പിൻകോഡ്, ഫോൺ നമ്പർ, ഇ-മെയിൽ, രേഖപ്പെടുത്തുന്ന വ്യക്തിയുടെ പേര്, മൊബൈൽഫോൺ നമ്പർ എന്നിവ കൃത്യമായി നൽകേണ്ടതാണ്. പരാതി പരിഹാരവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട തുടർനടപടികളുടെ ആശയവിനിമയം മേൽ വിവരങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലായതിനാൽ വിവരങ്ങൾ തെറ്റ് കൂടാതെ നൽകാൻ പ്രത്യേകം ശ്രദ്ധിക്കേണ്ടതാണ്.
7. ഹൈടെക് ലാബ് പദ്ധതി പ്രകാരം വിതരണം ചെയ്തിട്ടുള്ള ഉപകരണങ്ങളുടെ പരാതി പരിഹാരത്തിന് മാത്രമാണ്. മേൽ സൂചിപ്പിച്ച പോർട്ടലും കോൾസെന്ററും ബാധകമാവുന്നതല്ല. മറ്റ് സ്കീമുകളിൽ കൈറ്റ് (ഐടി@സ്കൂൾ) വിതരണം ചെയ്തിട്ടുള്ള ഐ.ടി ഉപകരണങ്ങളുടെ പരാതിപരിഹാരത്തിന് നിലവിലുണ്ടായിരുന്ന കെൽട്രോണിന്റെ സൗകര്യം പ്രയോജനപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.



കെ. അൻവർ സാദത്ത്
(വൈസ് ചെയർമാൻ & എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ)

എല്ലാ സർക്കാർ, എയ്ഡഡ് സ്കൂൾ പ്രഥമാധ്യാപകർക്കും (ജില്ലാ കോ-ഓർഡിനേറ്റർ മുഖേന)

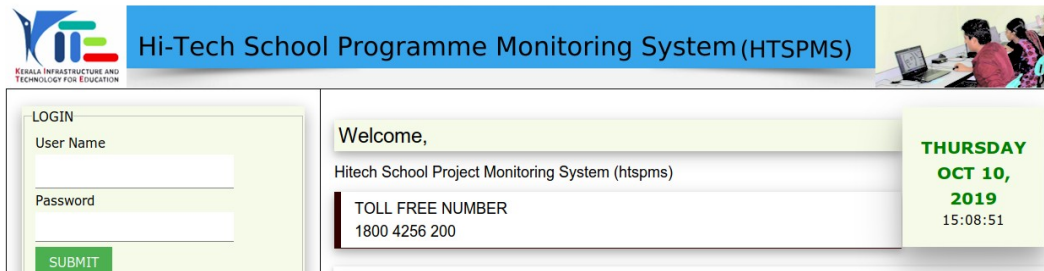
പകർപ്പ്:

- പൊതുവിദ്യാഭ്യാസ ഡയറക്ടർ - അറിവിലേക്ക്
- എല്ലാ വിദ്യാഭ്യാസ ഉപഡയറക്ടർ/ജില്ലാ വിദ്യാഭ്യാസ ഓഫീസർമാർ/ഉപജില്ലാ വിദ്യാഭ്യാസ ഓഫീസർമാർക്കും
- എല്ലാ ജില്ലാകോർഡിനേറ്റർ/മാസ്റ്റർ ട്രെയിനർ കോ-ഓർഡിനേറ്റർ/മാസ്റ്റർ ട്രെയിനർമാർക്കും
- സ്റ്റോക്ക് ഫയൽ

User manual for Online Complaint Registration for Primary Schools

SCHOOL LOGIN

- Open **kite.kerala.gov.in/support** in webbrowser
 For login enter username & password
 (username : schooltype-schoolcode & default Password : pass
eg1: username : lps-50001 & password : pass
eg2: username : ups-50001 & password : pass
 * Once login you have to change the password
 * In case you forgot the password you can reset the same using forgot password button which will change the default password to pass



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

School UPS-22048	HOME	COMPLAINTS
COMPLAINTS		PRODUCT LIST
TOTAL COMPLAINTS 1	Total Items 33	
PENDING 0	PRODUCT	TOTAL
CALL REGISTERED 1	LAPTOP (LP/UP), ACER	14
PARTIALLY SOLVED 0	PROJECTOR (LP/UP), ACER	5
RESOLVED 0	USB SPEAKER (LP/UP), NPR	14
RE ASSIGNED 0		
CLOSED 0		

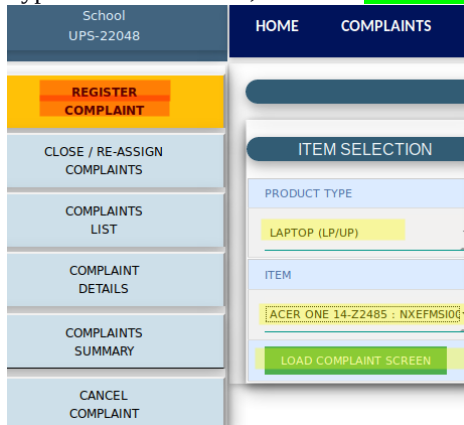
- Select **COMPLAINTS** from top navigation bar, you will get a screen as given below;

There are 6 options;

School UPS-22048	HOME	COMPLAINTS
Register a new complaint →	REGISTER COMPLAINT	COMPLAINTS SUMMARY
Close / Reassign a solved Complaint →	CLOSE / RE-ASSIGN COMPLAINTS	STATUS TOTAL
View the List of Complaints →	COMPLAINTS LIST	PENDING 0
View the details of a Complaint →	COMPLAINT DETAILS	CALL REGISTERED 1
View summary of complaints →	COMPLAINTS SUMMARY	PARTIALLY SOLVED 0
Cancel a false complaint →	CANCEL COMPLAINT	RESOLVED 0
		RE ASSIGNED 0
		CLOSED 0
		TOTAL COMPLAINTS 1
		Click on Status rows to view the complaint list

(1) REGISTER A NEW COMPLAINT

School can register the complaints of products supplied under Primary Hitech School Lab programme. Select Product Type & Serial Number, click on 'LOAD COMPLAINT SCREEN' button,



It will open a entry form;

Follow the below steps;

- (1) Select Complaint Type.
- (2) Enter Complaint Description - in the case of "OTHERS".
- (3) Enter Contact Details (*Enter contact number of SITC)
- (4) Click on 'REGISTER COMPLAINT' button

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

COMPLAINT ACKNOWLEDGMENT	
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 further update.

* 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 .

REASSIGN / CLOSE A COMPLAINT

* School Officers can close a complaint if you are satisfy with the service by the service provider.
 * School Officers can re-assign a complaint if you are not satisfy with the service by the service provider, by selecting the complaint from the below list and click on **RE-ASSIGN** button. Then the complaint once again loaded to the pending list of the service provider and they will contact you for furthur action.

STATUS :- RESOLVED 1

NO	COMPLAINT	SERVICE BY
1	S1/18/C25 2018-07-01 08:25:08	ACER

Click on complaints to view details...

COMPLAINT DETAILS

NUMBER S1/18/C25
DATE 2018-07-01 08:25:08
PRODUCT PROJECTOR.ACER
 MODEL:- X1223H
ITEM SLNO MRJPR110097470230B8400
SERVICE BY ACER, ACER SERVICE PROVIDER, DELHI,
 9388956895
 acersp@gmail.com
COMPLAINTS 1) Not Getting ON
 2) Getting Over Heated
 3) Taking long time to Start
 Display also blur
TIMELINE 1) Complaint Created on: 2018-07-01 08:25:08
 2) Call Registered on: 2018-07-02 13:09:29. []
 3) Resolved on: 2018-07-30 18:14:18. []

MARK DETAILS

REMARKS

CLOSE COMPLAINT **RE-ASSIGN COMPLAINT** **QUIT**

(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.

LIST OF COMPLAINTS

Total Complaints... 4

Show 25 entries Search:

SL	NO & DATE	PRODUCT	COMPLAINT	SERVICE BY	STATUS
1	S1/18/C20 2018-06-30 15:50:28	LAPTOP, ACER-ONE-14Z476 UN431S1028805003E9CL10	1) Operating System Error 2) System Slow & Virus	ACER, 9388956895	CLOSED
2	S4/18/C22 2018-06-30 17:48:12	HDMI CABLE, ANTRAX-HDMI-ANTRAX 5003-HSS/HDMI-ANTRAX/2/P1	1) Cable Damaged 2) Cable Length not sufficient	KELTRON,	PENDING

(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.

VIEW COMPLAINT DETAILS

SELECT STATUS SELECT COMPLAINT

SELECT ALL S1/19/C22645, 2019-09-30 10:49:49 GO

COMPLAINT DETAILS

COMPLAINT NO S1/19/C22645
TICKET 33155221
SCHOOL UPS-22048, ST. AUGUSTINE H. S. S. KUTTANELLUR, 0, THRISSUR Dt.
DATE 2019-09-30 10:49:49
PRODUCT, SLNO LAPTOP (LP/UP)-ACER
 MODEL:- ONE 14-Z2485
 NXEFMSI003929000E30X10
LOGGED BY ANCY GEROGE, 9744000940
COMPLAINT 1) OTHERS, Refer Descriptions
DESCRIPTION battery failure
STATUS CALL REGISTERED
SERVICE BY ACER, ACER INDIA PVT LTD.,
 9846866600
 support@acer-mall.com
TIMELINE 1) Complaint Created on: 2019-09-30 10:49:49
 2) Call Registered on: 2019-10-02 18:39:45, [PC CLINIC]

(5) COMPLAINTS SUMMARY

User can view a summary of all complaints already registered.

REGISTER COMPLAINT CLOSE / RE-ASSIGN COMPLAINTS COMPLAINTS LIST COMPLAINT DETAILS COMPLAINTS SUMMARY	COMPLAINTS SUMMARY	
	STATUS	TOTAL
	PENDING	1
	CALL REGISTERED	1
	PARTIALLY SOLVED	0
RESOLVED	1	
RE ASSIGNED	0	
CLOSED	1	
TOTAL COMPLAINTS	4	

(6) CANCEL COMPLAINT

This option is for cancel 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.

COMPLAINT DETAILS COMPLAINTS SUMMARY CANCEL COMPLAINT	STATUS :- PENDING 2			COMPLAINT DETAILS	
	NO	COMPLAINT	SERVICE BY	NUMBER	C2018/HSS-5001/3
	1	C2018/HSS-5001/3 2018-06-29 11:29:58	GMPL	DATE	2018-06-29 11:29:58
	2	S1/18/C277 2018-07-30 18:09:44	ACER	PRODUCT	USB SPEAKER-iBall MODEL:- IBALL DECOR 9
	Click on complaints to view details...			ITEM SLNO	5001-HSS/IBALL DECOR 9/1/P1/P1
				SERVICE BY	GMPL ,
				COMPLAINTS	1] OTHERS, Refer Descriptions dsfdfsdf
				TIMELINE	1] Complaint Created on: 2018-06-29 11:29:58
				MARK DETAILS	
				REMARKS	<input type="text"/>
				CANCEL COMPLAINT	QUIT

PRODUCT LIST

View the list of products supplied to the school under HiTech Lab programme.

HOME	COMPLAINTS	PRODUCT LIST	USER SETTINGS	LOGOUT	
LIST OF PRODUCTS AVAILABLE AT SCHOOL					
5001-HSS, GOVT. HSS, ERATTUPETTAH , KOTTAYAM, POONJAR DT					
Show	25	entries	Search:	<input type="text"/>	
NO	TYPE	PRODUCT DETAILS	D.DATE	WARRANTY	SERVICE
1	CEILING MOUNT KIT	GMPL-LG PCM-3F 5001-HSS/LG PCM-3F/2/P1	28-03-2018	5 Yrs	GMPL
2	CEILING MOUNT KIT	GMPL-LG PCM-3F 5001-HSS/LG PCM-3F/3/P1	28-03-2018	5 Yrs	GMPL

SCHOOL PROFILE

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

HOME COMPLAINTS PRODUCT LIST SCHOOL PROFILE	
VIEW SCHOOL PROFILE	
SCHOOL DETAILS	
TYPE	HSS
CODE	5003
NAME	GOVT. HSS,
PLACE	
POST	
PIN	
PHONE	
EMAIL	
ED. DISTRICT	KOTTAYAM
LAC	KOTTAYAM
DISTRICT	KOTTAYAM
OFFICER DETAILS	
NAME	
DESIGNATION	HM
MOBILE	
E-MAIL	

USER SETTINGS

School authorities can view personal details

School hss-5003	HOME COMPLAINTS PRODUCT LIST SCHOOL PROFILE USER SETTINGS
VIEW PROFILE	VIEW SCHOOL OFFICER PROFILE
CHANGE PASSWORD	PERSONAL DETAILS
EDIT DETAILS	FULL NAME : _____
	DESIGNATION : HM
	PHONE : _____
	E MAIL : _____
	USER DETAILS
	USERNAME : hss-5003
	USER TYPE : Schools

CHANGE PASSWORD

User can change their login password by clicking CHANGE PASSWORD

School hss-5003	HOME COMPLAINTS PRODUCT LIST SCHOOL PROFILE USER SETTINGS
VIEW PROFILE	CHANGE PASSWORD
CHANGE PASSWORD	CURRENT PASSWORD : _____
EDIT DETAILS	NEW PASSWORD : _____
	CONFIRM NEW PASSWORD : _____
	CHANGE PASSWORD CLEAR

EDIT DETAILS

User can edit their profile by clicking EDIT DETAILS

The screenshot shows a web application interface for editing a user profile. At the top, there is a navigation bar with links: HOME, COMPLAINTS, PRODUCT LIST, SCHOOL PROFILE, and USER SETTINGS (highlighted in yellow). Below the navigation bar is a header for the current page: EDIT USER PROFILE. On the left side, there is a sidebar menu with options: VIEW PROFILE, CHANGE PASSWORD, and EDIT DETAILS (highlighted in yellow). The main content area contains a form with the following fields: FULL NAME, DESIGNATION (pre-filled with HM), PHONE, and E MAIL. At the bottom of the form are two buttons: SAVE (green) and CLEAR CHANGES (black). On the right side, there is a partial view of another menu with options: SCHOOLS, LOGOUT, and a table with columns for TOTAL, 1, and 2018-19.



Toll Free Number : 1800 425 6200

Email : support@kite.kerala.gov.in