



AMC Management System

സർക്കാർ, എയ്ഡഡ് ഹൈസ്കൂൾ, ഹയർസെക്കന്ററി-വൊക്കേഷണൽ ഹയർസെക്കന്ററി സ്കൂളുകളിൽ നടപ്പിലാക്കിയ ഹൈടെക് സ്കൂൾ പദ്ധതി, പൈലറ്റ് ഹൈടെക് സ്കൂൾ പദ്ധതി പ്രൈമറി വിഭാഗം സ്കൂളുകളിൽ നടപ്പിലാക്കിയ ഹൈടെക് ലാബ് പദ്ധതി, പൈലറ്റ് ഹൈടെക് ലാബ് പദ്ധതി എന്നിവ പ്രകാരം സ്കൂളുകൾക്ക് വിതരണം ചെയ്ത ലാപ്ടോപ്പ്, മൾട്ടിമീഡിയ പ്രൊജക്ടർ എന്നീ ഉപകരണങ്ങളിൽ പ്രവർത്തനക്ഷമമായവയുടെ വാറന്റി അവസാനിക്കുന്നത് അനുസരിച്ച് ഉപകരണങ്ങളുടെ പ്രവർത്തനക്ഷമത ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് Annual Maintenance Contract (AMC) സംവിധാനം KITE ഏർപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ട്. പ്രസ്തുത ഉപകരണങ്ങളുടെ പ്രവർത്തന തകരാർ ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് പരിഹരിക്കുന്നതിന് kite.kerala.gov.in/support എന്ന Complaint Registration പോർട്ടലിൽ അതാത് സ്കൂൾ പ്രമുഖാധ്യാപകരുടെ ഉത്തരവാദിത്തത്തിൽ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

AMC Management System പരിചയപ്പെടാം.

kite.kerala.gov.in/support എന്ന പോർട്ടലിൽ **LOGIN FOR AMC** എന്ന ലിങ്കിൽ ഹൈസ്കൂളും പ്രൈമറി സ്കൂളുകളും സമ്പൂർണയുടെ Login ഉപയോഗിച്ചും ഹയർസെക്കന്ററി സ്കൂളുകൾ HSCAP Login ഉപയോഗിച്ചും വൊക്കേഷണൽ ഹയർസെക്കന്ററി സ്കൂളുകൾ VHSCAP Login ഉപയോഗിച്ചും ലോഗിൻ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.



HS/HSS/VHSS പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനായി - സ്കൂൾ ലോഗിൻ ചെയ്തതിനുശേഷം school type & scheme select ചെയ്ത് submit ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

Select Scheme

HS

Hitech-HS-Laptop

Hitech-HS-Laptop

HS Projector complaint status upto 30.09.2024 (view only)

Hitech-HS-Projector (From 01-10-2024)

Hitech - HS - Pilot Projectors

Hitech - HS - Pilot Laptops

1. Hitech-HS-Laptop
Laptop കളുടെ complaint register ചെയ്യുന്നതിനും 30.09.2024 വരെ complaint രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിരിക്കുന്ന പ്രൊജക്ടറുകളുടെ complaint status അറിയുന്നതിനും
2. HS Projector complaint status upto 30.09.2024 (view only)
30.09.2024 വരെ complaint രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിരിക്കുന്ന പ്രൊജക്ടറുകളുടെ complaint status അറിയുന്നതിന്
3. Hitech-HS-Projector (From 01-10-2024)
പ്രൊജക്ടറുകളുടെ പരാതി രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്
4. Hitech - HS- Pilot Projectors
ഹൈടെക് Pilot സ്കൂളുകളുടെ പ്രൊജക്ടറുകളുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന്
5. Hitech - HS- Pilot Laptops
ഹൈടെക് Pilot സ്കൂളുകളുടെ ലാപ്ടോപ്പുകളുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന്

LP/UP പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനായി സ്കൂൾ ലോഗിൻ ചെയ്തതിനുശേഷം school type & scheme select ചെയ്ത് submit ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

UP

Select Scheme

Select Scheme

Primary-UP-Laptop-Projector **1**

Primary-UP-Pilot-Laptop **2**

1. Primary-UP-Laptop-Projector

പ്രൈമറി സ്കൂളുകളുടെ ലാപ്ടോപ്പുകളുടെയും പ്രൊജക്ടറുകളുടെയും പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന്

2. Primary-UP-Pilot-Laptop

പ്രൈമറി Pilot സ്കൂളുകളുടെ ലാപ്ടോപ്പുകളുടെ പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിന്

MENU

<p>MENU</p> <ul style="list-style-type: none"> Home Dashboard Register Complaint 	Home	Home page
	Dashboard	രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത complaints ന്റെ തൽസ്ഥിതി അറിയുന്നതിന്
	Register Complaint	കമ്പ്ലയിന്റ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതിന്

Dashboard

DASHBOARD Logout

Total Equipments 15	Total Complaints 0	New Complaints 0	Assigned Complaints 0	Resolved Complaints 0	Re-open Complaints 0	Closed Complaints 0
-------------------------------	------------------------------	----------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

Complaint Status

➤ Total Equipments	സ്കൂളിലെ AMC യിൽ ഉൾപ്പെട്ടിട്ടുള്ള ആകെ ഉപകരണങ്ങൾ
➤ Total Complaints	നിലവിൽ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യപ്പെട്ടിട്ടുള്ള കമ്പ്ലയിന്റുകളുടെ എണ്ണം
➤ New Complaints	പുതിയതായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കമ്പ്ലയിന്റുകൾ
➤ Assigned Complaints	ടെക്നീഷ്യൻ അസൈൻ ചെയ്തിട്ടുള്ള കമ്പ്ലയിന്റുകൾ
➤ Resolved Complaints	പരിഹരിക്കപ്പെട്ട കമ്പ്ലയിന്റുകൾ
➤ Re-open Complaints	പരിഹരിക്കപ്പെടാതെ വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കമ്പ്ലയിന്റുകൾ
➤ Closed Complaints	കമ്പ്ലയിന്റുകൾ തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടവ
➤ Complaint Status	രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കമ്പ്ലയിന്റുകളുടെ നിലവിലെ സ്ഥിതി.
➤ Log Out	ലോഗ് ഔട്ട് ചെയ്യുന്നതിന്.

ഉപകരണങ്ങൾക്കുണ്ടാകുന്ന കമ്പ്ലയിന്റ് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നതെങ്ങനെ.

REGISTER COMPLAINT New Complaint / Register Complaint << Back

Total Equipments 10	Total Complaints 0	New Complaints 0	Assigned Complaints 0	Resolved Complaints 0	Re-open Complaints 0	Closed Complaints 0
-------------------------------	------------------------------	----------------------------	---------------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

Product Type * **2**

Select Item Serial Number * **3**

Item Description **4**

Officer Name * **5**

Officer Phone * **6** Alternate Phone Number **7**

School Email **8**

9

Complaint Status

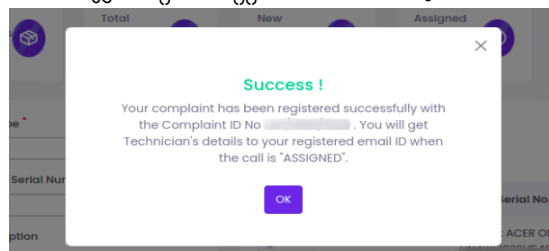
Show: 10 entries Search:

#	Complaint ID	Item / Serial No.	Date of Registration	Complaint Status
No data available in table				

Showing 0 to 0 of 0 entries

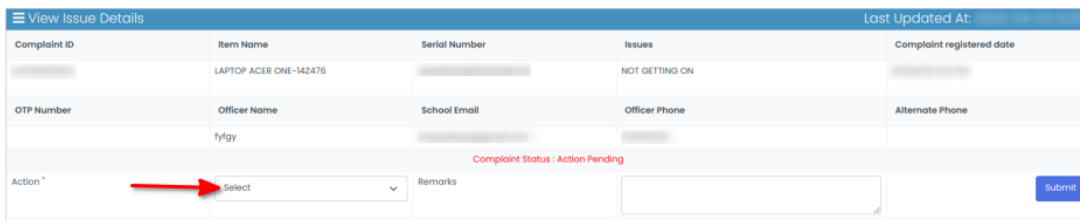
1. Register Complaint	Register Complaint എന്ന ലിങ്കിൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക.
2. Product Type	കംപ്യൂയിന്റായ ഉപകരണം ഏതാണെന്ന് തിരഞ്ഞെടുക്കുക (ഉദാ: Laptop)
3. Select Item Serial Number	കംപ്യൂയിന്റായ ഉപകരണത്തിന്റെ സീരിയൽ നമ്പർ തിരഞ്ഞെടുക്കുക. ഉപകരണത്തിന്റെ വിശദാംശങ്ങൾ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതാണ്.
4. Complaint Details	ഉപകരണത്തിന്റെ കംപ്യൂയിന്റ് സ്വഭാവം തിരഞ്ഞെടുക്കുക. (ഒന്നിൽ കൂടുതൽ കംപ്യൂയിന്റ് ഉണ്ടെങ്കിൽ അത് തിരഞ്ഞെടുക്കാൻ സാധിക്കുന്നതാണ്)
5. Officer Name	പരാതി രേഖപ്പെടുത്തുന്ന ഓഫീസറുടെ പേര്
6. Officer Phone Number	ഓഫീസറുടെ ഫോൺ നമ്പർ
7. Alternate Phone Number	സ്കൂൾ HITC/ SITC യുടെ ഫോൺ നമ്പർ
8. School Email	സ്കൂളിന്റെ ഔദ്യോഗിക ഇ-മെയിൽ വിലാസം (പതിവായി ഉപയോഗിക്കുന്ന ഇ-മെയിൽ ID നൽകുക)

പരാതി സംബന്ധിച്ച വിവരം നൽകി കംപ്യൂയിന്റ് സബ്മിറ്റ് ചെയ്യുമ്പോൾ Complaint ID ഉൾപ്പെടുന്ന ഒരു മെസേജ് ലഭിക്കും. കംപ്യൂയിന്റ് ID ഉൾപ്പെടെ സ്കൂളിലെ കംപ്യൂയിന്റ് രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.



രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്യൂയിന്റ് Cancel ചെയ്യുന്നതെങ്ങനെ?

ഏതെങ്കിലും കാരണത്താൽ ഒരു complaint തെറ്റായി രേഖപ്പെടുത്തിയാൽ അത് cancel ചെയ്യാവുന്നതാണ്. അതിനായി Complaint Status ൽ ഉള്ള Complaint ID -ൽ ക്ലിക്ക് ചെയ്താൽ ആ കംപ്യൂയിന്റിന്റെ വിവരങ്ങൾ ലഭിക്കും.



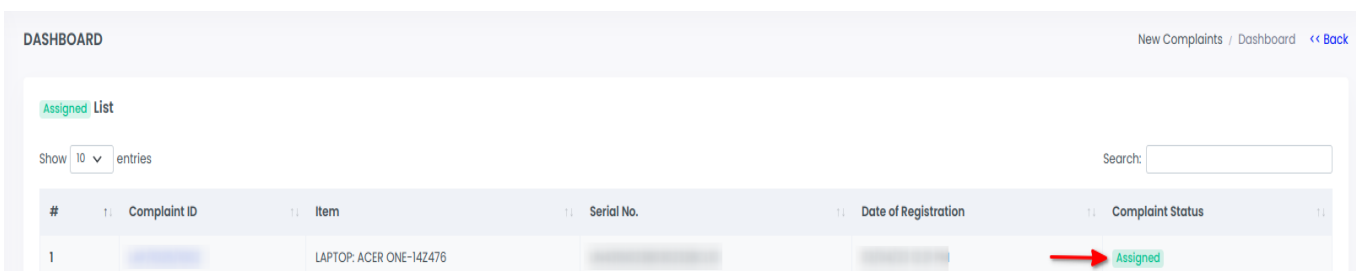
Complaint Status: Action Pending ൽ Action ൽ Cancel സെലക്ട് ചെയ്യുക. Remarks രേഖപ്പെടുത്തി Save ചെയ്യുക.

രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്യൂയിന്റ് സർവീസ് ഏജൻസി പ്രോസസ് ചെയ്യുന്നതെങ്ങനെ ?

സ്കൂളുകൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത പരാതികൾ സർവീസ് ഏജൻസിക്ക് അവരുടെ ലോഗിനിൽ ലഭിക്കും. പരാതി പരിശോധിക്കുന്നതിന് ഏജൻസി ഒരു ടെക്നീഷ്യനെ ചുമതലപ്പെടുത്തും. അപ്പോൾ സ്കൂൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്തിരുന്ന ഇ-മെയിലിലും സ്കൂൾ ലോഗിൻ പേജിലും കംപ്യൂയിന്റ് പരിഹരിക്കാൻ ചുമതലപ്പെടുത്തപ്പെട്ട ടെക്നീഷ്യന്റെ പേരും ഫോൺ നമ്പറും ഉൾപ്പെടെയുള്ള വിശദാംശങ്ങളും കംപ്യൂയിന്റ് close ചെയ്യുന്നതിന് ആവശ്യമായ ഒരു OTP യും ലഭിക്കും.

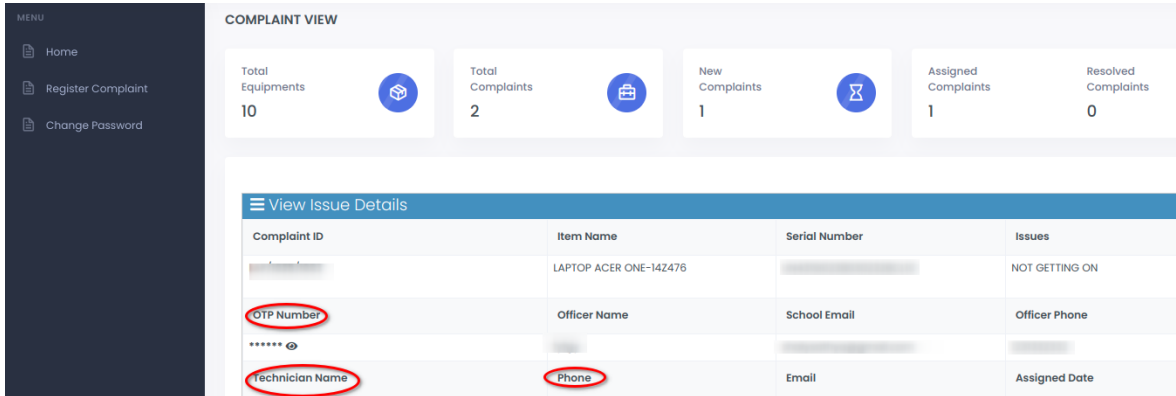
■ **NB: ലഭിക്കുന്ന OTP കംപ്യൂയിന്റ് പരിഹരിക്കപ്പെടുന്നതുവരെ മറ്റാർക്കും share ചെയ്യരുത്.**

ഇപ്പോൾ complaint status new-complaint -ൽ നിന്നും Assigned ആയി മാറും.



Complaint പരിഹരിച്ച് ഉപകരണം തിരികെ നൽകുമ്പോൾ സ്കൂൾ സ്വീകരിക്കേണ്ട നടപടികൾ

സർവ്വീസ് ഏജൻസി ഉപകരണത്തിന്റെ കംപ്ലയിന്റ് പരിഹരിച്ച് തിരികെ ഏൽപ്പിക്കുമ്പോൾ, സ്കൂൾ ലോഗിനിലുള്ള Assigned Complaints തുറക്കുക.



അതിൽ നിന്നും ഉപകരണത്തിന്റെ Complaint ID സെലക്ട് ചെയ്ത് നൽകിയിരിക്കുന്ന OTP (കാണുന്നതിനായി 'EYE ഐക്കണിൽ' ക്ലിക്ക് ചെയ്യുക) പരാതി തൃപ്തികരമായി പരിഹരിക്കപ്പെട്ടാൽ മാത്രം OTP സർവ്വീസ് ടെക്നീഷ്യൻ നൽകുക. ടെക്നീഷ്യൻ OTP അവരുടെ ലോഗിനിൽ നൽകുന്നതിലൂടെ രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്ലയിന്റ് Resolved Complaints എന്നതിലേക്ക് മാറ്റപ്പെടുന്നു.

Complaint Status



പരാതി പരിഹരിച്ച ഉപകരണങ്ങൾ അഞ്ചു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ കംപ്ലയിന്റ് ആവർത്തിക്കുകയാണെങ്കിൽ Re-open Complaint മുഖേന വീണ്ടും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യാവുന്നതാണ്. അഞ്ചു ദിവസത്തിനുള്ളിൽ പരാതി Re-open ചെയ്തില്ലായെങ്കിൽ പരാതി closed ആയി പരിഗണിക്കും.

രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത കംപ്ലയിന്റ് Close ചെയ്യുന്നതെങ്ങനെ ?

കംപ്ലയിന്റ് പരിഹരിച്ച കിട്ടിയ ഉപകരണത്തിന്റെ, കംപ്ലയിന്റ് രജിസ്ട്രേഷൻ നടപടികൾ ക്ലോസ് ചെയ്യേണ്ടതാണ്. അതിനായി

- Resolved Complaints തുറക്കുക.
- Complaint ID സെലക്ട് ചെയ്ത് തുറക്കുക.
- View Issue Details ൽ Action ൽ നിന്നും Closed എന്നത് സെലക്ട് ചെയ്യുക. (പരാതി നിലനിൽക്കുന്നുവെങ്കിൽ Reopen സെലക്ട് ചെയ്യുക)
- Save ചെയ്യുക.

