

(33)

25

क्षेत्रीय सेवायें निदेशालय के अधीन गठित समन्वय समिति की
दिनांक 02 मई 2019 को सम्पन्न बैठक का कार्यवृत्त

विश्वविद्यालय अनुदान आयोग, नई दिल्ली (दूरस्थ एवं मुक्त शिक्षा) विनियम-2017 में उल्लिखित प्रावधानों 7, 12(1) तथा 15 में दी गई व्यवस्थाओं के अनुरूप छात्र सहायता सेवाओं (Learner Support Services) को सुदृढ़ किये जाने एवं उपरोक्त विनियम के अनुसार छात्र सहायता सेवाओं का दक्षतापूर्वक संचालन सुनिश्चित किये जाने के लिये विभिन्न बिन्दुओं पर आज दिनांक 02/05/2019 को 12 बजे निदेशक, क्षेत्रीय सेवायें की अध्यक्षता में बैठक सम्पन्न हुई। बैठक में निम्नलिखित सदस्य उपस्थित रहे-

- 01- प्रोफेसर गिरिजा पाण्डे, निदेशक, निदेशालय, क्षेत्रीय सेवायें। *Dr. Girija*
- 02- प्रोफेसर पी0डी0 पन्त, परीक्षा नियंत्रक *Pant*
- 03- डॉ0 मोहम्मद अकरम, सहायक निदेशक, निदेशालय, क्षेत्रीय सेवायें।
- 04- डॉ0 शालिनी चौधरी, सहायक निदेशक, निदेशालय, क्षेत्रीय सेवायें। *Shalini*
- 05- डॉ0 एम0एम0 जोशी, प्रभारी, प्रवेश अनुभाग *M. M. Joshi*
- 06- डॉ0 सूर्यभान सिंह, प्रभारी, पुस्तक वितरण अनुभाग *Surya Bhan Singh*
- 07- डॉ0 जितेन्द्र पाण्डे, प्रभारी, आई0सी0टी0 *Jitendra*
- 08- श्री जितेन्द्र द्विवेदी, आई0सी0टी0 *Jitendra*
- 09- डॉ0 गोपाल दत्त, समन्वयक, निदेशालय, क्षेत्रीय सेवायें *Gopal*
- 10- डॉ0 घनश्याम जोशी, समन्वयक, निदेशालय, क्षेत्रीय सेवायें *Ghanshyam*

बैठक में अधोलिखित बिन्दुओं पर विचार किया गया और निम्नवत अनुशंसा की गई-

बिन्दु-01

अध्ययन केन्द्रों के समन्वयकों तथा कार्यालय सहायकों का अभिविन्यास एवं प्रशिक्षण कार्यक्रम:

आगामी अकादमिक सत्र आरम्भ होने से पूर्व अध्ययन केन्द्रों से संकलित किये जाने वाले प्रवेश, पुस्तक वितरण एवं परीक्षा संबंधित आंकड़ों की एस0आई0एस0 में समयबद्ध प्रविष्टि किये जाने हेतु विश्वविद्यालय की एस0आई0एस0 की कार्यप्रणाली से सुपरिचित कराये जाने के लिये केन्द्रों के समन्वयकों तथा कार्यालय सहायकों का अभिविन्यास एवं प्रशिक्षण कार्यक्रम किया जाना आवश्यक है। कार्यक्रम में प्रतिभागियों की संख्या एवं संसाधनों की उपलब्धता को ध्यान में रखते हुए निम्नवत कार्यक्रम आयोजित किये जाने का सुझाव दिया गया-

क्रम संख्या	दिनांक	समय एवं स्थान	अध्ययन केन्द्रों का विवरण
01	20/05/2019	प्रातः 11 बजे से 02 बजे तक विश्वविद्यालय मुख्यालय, हल्द्वानी (नैनीताल)	क्षेत्रीय केन्द्र हल्द्वानी के अन्तर्गत आने वाले समस्त अध्ययन केन्द्र

*Dr. Girija**S's Edu**Shalini*

32

24 26

02	21/05/2019	प्रातः 11 बजे से 02 बजे तक विश्वविद्यालय मुख्यालय, हल्द्वानी (नैनीताल)	रानीखेत एवं बागेश्वर क्षेत्रीय केन्द्र के अन्तर्गत आने वाले समस्त अध्ययन केन्द्र
03	22/05/2019	प्रातः 11 बजे से 02 बजे तक विश्वविद्यालय मुख्यालय, हल्द्वानी (नैनीताल)	क्षेत्रीय केन्द्र पिथौरागढ़ के अन्तर्गत आने वाले समस्त अध्ययन केन्द्र।
04	तिथि बाद में घोषित की जायेगी	प्रातः 11 बजे से 02 बजे तक श्रीगुरुराम राय पी0जी0 कालेज, / डी डी कालेज देहरादून	क्षेत्रीय केन्द्र देहरादून के अन्तर्गत आने वाले समस्त अध्ययन केन्द्र।
05	तिथि बाद में घोषित की जायेगी	प्रातः 11 बजे से 02 बजे तक श्रीगुरुराम राय पी0जी0 कालेज, / डी डी कालेज देहरादून	क्षेत्रीय केन्द्र पौड़ी तथा उत्तरकाशी के अन्तर्गत आने वाले समस्त अध्ययन केन्द्र

विश्वविद्यालय एस0आई0एस0 प्रणाली के प्रशिक्षण हेतु सम्बन्धित विभाग द्वारा पी0पी0टी0 प्रस्तुतीकरण दिया जायेगा। प्रवेश, पुस्तक वितरण एवं परीक्षा विभाग से सम्बन्धित नियमों, उपनियमों की जानकारी दिये जाने के लिए इन विभागों द्वारा अलग अलग सत्रों में पी0पी0टी0 प्रस्तुतीकरण किये जाएंगे।
(कार्यवाही श्री जितेन्द्र कुमार द्विवेदी, डॉ0 एम0एम0 जोशी, डॉ0 सूर्यभान सिंह एवं प्रोफेसर पी0डी0 पन्त.)

बिन्दु संख्या-02

अध्ययन केन्द्र समन्वयकों तथा कार्यालय सहायकों को Hand on Training

अध्ययन केन्द्र समन्वयकों तथा कार्यालय सहायकों को एस0आई0एस0 प्रणाली में त्रुटिहीन डाटा अंकन के लिये Hand on Training हेतु एक अलग से सत्र आयोजित किये जाने की भी अनुशंसा की गई।

(कार्यवाही: डॉ0 जितेन्द्र पाण्डे तथा श्री जितेन्द्र कुमार द्विवेदी / *Shri Rajendra Goswami*)

बिन्दु संख्या-03

अध्ययन केन्द्र परिवर्तन किये जाने पर/से उत्पन्न कठिनाइयों एवं डाटाबेस प्रबन्धन पर विचार।

बैठक में विद्यार्थियों के अध्ययन केन्द्र परिवर्तन के सम्बन्ध में प्रवेश तथा पुस्तक वितरण प्रबंधन को लेकर लगातार अनुभव की जा रही कठिनाइयों को ध्यान में रखते हुए समिति द्वारा सर्वसम्मति से सुझाव दिया गया कि-

क. प्रत्येक वर्ष अकादमिक सत्र आरम्भ होने ने पर विद्यार्थियों को अपनी सुविधानुसार विश्वविद्यालय के अधीन स्थापित किसी भी अध्ययन केन्द्र को चुनने का विकल्प दिया जाये।

ख. विद्यार्थी यदि किसी कारण प्रवेश लेने की अन्तिम तिथि से 30 दिनों के भीतर अपने अध्ययन केन्द्र को परिवर्तित करना चाहता है तो उसे ओ0टी0पी0 के माध्यम से निर्धारित अवधि के अन्दर आनलाईन प्रक्रिया द्वारा स्वयं अध्ययन केन्द्र परिवर्तन करने की सुविधा निःशुल्क प्रदान की जाये।

ग. किसी असाधारण परिस्थिति में यदि कोई विद्यार्थी अपना अध्ययन केन्द्र परिवर्तन करना चाहता है तो उसे प्रवेश की अन्तिम तिथि से 02 माह के अन्दर निर्धारित अध्ययन केन्द्र परिवर्तन शुल्क के साथ अपने

[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

31

22

अध्ययन केन्द्र से अनापत्ति प्रमाण पत्र प्राप्त कर विश्वविद्यालय में आवेदन करना अनिवार्य होगा। ऐसे आवेदन पत्रों पर विश्वविद्यालय का निर्णय अन्तिम होगा। उपरोक्त बिन्दु ख से सम्बन्धित सुविधा को उपलब्ध कराये जाने के लिए एस0आई0एस0 में आवश्यक परिवर्तन किये जाने का सुझाव दिया गया।

(कार्यवाही: श्री जितेन्द्र कुमार द्विवेदी)

बिन्दु संख्या-04

अध्ययन केन्द्र परिवर्तन/स्थानान्तरण से पुस्तक वितरण डाटाबेस में उत्पन्न होने वाली कठिनाइयों एवं प्रबन्धन पर विचार।

समिति द्वारा उक्त बिन्दु पर विस्तर से विचार कर अनुशांसा की गई की ऐसे प्रकरण जहाँ पुस्तकें निर्गत होने के पश्चात अध्ययन केन्द्र स्थानान्तरण सम्बन्धी आवेदन प्राप्त होते हैं और निर्गत की गयी पुस्तकों का विवरण रखे जाने में कठिनाइयों आ रही हो, समाधान के लिए एस0आई0एस0 प्रणाली में अतिरिक्त प्रावधान किये जायें जिससे अध्ययन केन्द्र परिवर्तन के साथ पुस्तक वितरण सम्बन्धी विवरण पूर्व एवं नवीन अध्ययन केन्द्र में स्वयं परिलक्षित होने लगे।

(कार्यवाही डॉ0 सूर्यमान सिंह एवं श्री राजेन्द्र गोस्वामी। सहयोग श्री जितेन्द्र कुमार द्विवेदी)

बिन्दु संख्या-05

बार बार पूछे जाने वाले प्रश्न (FAQ) सम्बन्धी व्यवस्थाएं-

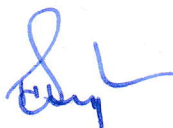
प्रायः यह अनुभव किया गया है कि विद्यार्थी दूरभाष पर प्रवेश, पुस्तकों वितरण एवं परीक्षा संबंधी सामान्य जानकारीयां चाहते हैं। इससे अध्यापकों का ज्यादातर समय अनावश्यक वार्तालाप में व्यतीत होता है। यदपि ऐसी जानकारीयां विश्वविद्यालय की वेबसाइट में उपलब्ध है लेकिन उसे देखने में वह अपने को असहज पाते हैं। इटरनेट की अनुपलब्धता भी इसमें बड़ी बाधा है।

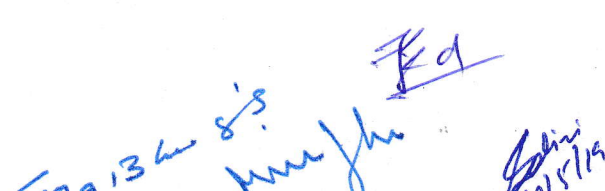
समिति द्वारा अनुशांसा की गई विद्यार्थियों के ऐसे प्रश्नो एवं उनके समाधान के लिए उपरोक्त सभी अनुभागों से ऐसे महत्वपूर्ण प्रश्न एवं उनके उत्तर संकलित कर लिए जाएं। विश्वविद्यालय की वेबसाइट में विवरण के साथ-साथ स्वः अध्ययन सामग्री में एक अतिरिक्त पृष्ठ जोड़कर प्रकाशित किया जाए, ताकि छात्र के पास सामान्य सूचना हर समय पर उपलब्ध रहे।

(कार्यवाही: प्रवेश, परीक्षा एवं पुस्तक वितरण अनुभाग)

प्रवेश, परीक्षा एवं पुस्तक वितरण अनुभाग में विश्वविद्यालय की ओर से मोबाइल एवं फोन न0 उपलब्ध कराये जाने की अनुशांसा की गई ताकि प्रातः 10 से शाम 05 बजे की अवधि में विद्यार्थियों को सहायता उपलब्ध करा सकें। यह सुविधा वि0वि0 के लैंडलाइन न0 पर फोन न उठने जैसी शिकायतों के समाधान में सहायक होगी।

(कार्यवाही: कुलसचिव)





30 204 22

बिन्दु संख्या-06

अध्ययन केन्द्रों के अवशेष शेष अंश के भुगतान प्रक्रियाओं और उनके समयवद्ध निष्पादन हेतु प्रणाली विकसित किये जाने पर विचार-

विश्वविद्यालय के विभिन्न बंद एवं वर्तमान में संचालित अध्ययन केन्द्रों को नवीन नियमावली-2016 के अन्तर्गत अवशेष शेष अंश भुगतान की प्रक्रिया को तत्काल निस्तारित किये जाने हेतु नवीन नियमावली के अन्तर्गत साफ्टवेयर में किये गये परिवर्तन का तत्काल परीक्षण कर भुगतान प्रक्रिया को प्राथमिकता के आधार पर पूर्ण किये जाने की अनुशंसा की गई। इस हेतु डॉ० शालिनी चौधरी (सहायक निदेशक, क्षेत्रीय सेवायें) श्री जितेन्द्र कुमार द्विवेदी (आई0सी0टी0 अनुभाग) एवं डॉ० गोपाल दत्त (समन्वयक, क्षेत्रीय सेवायें) को आपस में समन्वय कर यथाशीघ्र प्रणाली को सक्रिय किये जाने का अनुरोध किया गया ताकि कनिष्ठ सहायक, क्षेत्रीय सेवायें सभी लम्बित प्रकरणों का भुगतान समय पर सुनिश्चित कर सकें।

बिन्दु संख्या-07

प्रायः यह अनुभव किया गया है कि विद्यार्थी फोन कॉल न उठाने की शिकायत करते रहे हैं। मुख्यमंत्री शिकायत पोर्टल समाधान में उपलब्ध आकड़े भी फोन कॉल न उठाने की शिकायत दर्शाते हैं।

समिति का सुझाव है कि-

1. स्वागत कक्ष में एक कॉल सेन्टर स्थापित किया जाये।
2. विश्वविद्यालय स्वागत कक्ष में प्रवेश तथा परीक्षा काल की अवधि में 03 से 04 स्वागतियों को पूर्णकालिक कार्यदायित्व सौंपा जाए। स्वागती प्रायः सामान्य समस्याओं के समाधान हेतु फोन कॉल को विभिन्न विभागों को अग्रसारित कर उत्तरदायित्व से मुक्त होने का प्रयास करते हैं। समिति द्वारा इस प्रवृत्ति पर सक्षम स्तर से रोक लगाये जाने की अनुशंसा की गयी।
3. स्वागती विद्यार्थी सेवाओं से सम्बन्धित नियमों की जानकारी नहीं रखते हैं जिससे पूछताछकर्ता के प्रश्नों का सन्तोषजनक उत्तर नहीं दे पाते हैं। अतः स्वागतियों को समस्या के निराकरण के लिये विश्वविद्यालय के नियमों की जानकारी हेतु प्रशिक्षित किया जाये।
4. बार बार पूछे जाने वाले प्रश्नों (FAQs) के सम्भावित उत्तरों की मुद्रित प्रति स्वागती को उपलब्ध कराई जाए।
5. समय समय पर परिवर्तित किये जा रहे नियमों से स्वागती को अवगत कराया जाए ताकि वह छात्रों के प्रश्नों का सन्तोषजनक उत्तर दे सकें।
6. मध्यान भोजन अवकाश हेतु स्वागतियों के मध्य समय विभाजित किया जाय जिससे कि कॉल सेन्टर सेवा बाधित न हो।

अंत में सभी का आभार व्यक्त करने के साथ बैठक सम्पन्न हुई।

5.19

Ed