

## निदेशालय, राज्य बीमा एवं प्रावधायी निधि विभाग

'बीमा भवन' जयसिंह हाईवे, बनीपार्क, जयपुर-302016

क्रमांक :- एफ.93/पार्ट-2/कम्प/ऑनलाईन प्रोसेस/2021/1026-1361

दिनांक 15.07.2022

संयुक्त/उप/सहायक निदेशक,  
राज्य बीमा एवं प्रावधायी निधि विभाग,  
जिला कार्यालय समस्त।

विषय:- एसआईपीएफ पोर्टल 3.0 पर आ रही तकनीकी समस्याओं को हेल्पडेस्क मॉड्यूल के माध्यम से निस्तारण करवाना।

महोदय,

उपर्युक्त विषयान्तर्गत लेख है कि एसआईपीएफ पोर्टल 3.0 पर आ रही तकनीकी समस्याओं के निस्तारण हेतु हेल्प डेस्क मॉड्यूल को विकसित किया गया है इसके माध्यम से राज्य कार्मिक अपनी समस्या से विभागीय जिला कार्यालयों को अवगत करवा सकते हैं इस हेतु सम्बन्धित कार्मिक को विभागीय जिला कार्यालयों में उपस्थित होने के आवश्यकता नहीं होगी।

हेल्प डेस्क मॉड्यूल की कार्यविधि निम्नानुसार है।

#### कार्मिक के स्तर पर

राज्य कार्मिक को एसआईपीएफ पोर्टल पर कार्मिक स्वयं के डैशबोर्ड पर **Helpdesk -> Post your Query** पर क्लिक कर अपनी समस्या रजिस्टर करें इसमें **Type** में समस्या किस योजना से सम्बन्धित है का चयन करें, **Subject** के विकल्प में से समस्या के प्रकार का चयन करें एवं **Description** में समस्या से सम्बन्धित विवरण लिखें एवं सम्बन्धित दस्तावेज अपलोड करें एवं **Submit** बटन पर क्लिक करें उसके उपरांत **request id** प्राप्त होगी।

|                                 |                               |                                                 |
|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------|
| Employee ID<br>RJHA201510021359 | Employee Name<br>PRAMOD SINGH | Designation<br>Assistant Programmer(In-Service) |
| SIPF Unit<br>JAIPUR CITY-17     | Contact No. *                 | Type *<br>--Select--                            |
| Subject<br>--Select--           | Description                   | Document<br>Choose File No file chosen          |
| Submit                          |                               |                                                 |

उक्त **request id** से शिकायत/समस्या को मॉनिटर किया जा सकेगा की समस्या किस स्तर पर लम्बित है। कार्मिक **Post your Query** को पुनः ऑपन करेगा तो पूर्व में दर्ज की गयी **Query** दिखाई देगी जिसके अंत में **Status** दिखाई देगा।

#### विभागीय जिला स्तर पर

कार्मिक के द्वारा शिकायत/समस्या को रजिस्टर करते ही उक्त समस्या सम्बन्धित विभागीय जिला कार्यालय में सम्बन्धित कार्मिक के डिलीग असिस्टेंट/सुपरवाइजर/यूनिट हैड के स्तर पर दिखाई देगी।

उस समस्या को विभागीय जिला कार्यालय के स्तर पर ही निस्तारित की जानी है कार्मिक की **Query** को निस्तारित करने के पश्चात Action में "Reply to Employee" पर क्लिक करके खुलने वाले Pop Up में Remark लिखा जाना है। यदि कार्मिक से कोई दस्तावेज/सूचना की आवश्यकता है तो सिर्फ रिमार्क में वह लिखते या मांग करते हुए कार्मिक को पुनः नई Request Submit करने के लिए निर्देशित किया जाना है।

यदि **Query** को निस्तारित करने में कोई तकनीकी समस्या है तब ही उसे फॉरवर्ड किया जाना है जब फॉरवर्ड करें तो रिमार्क में इस बात का उल्लेख किया जाना है कि आपको वह कार्य करने में क्या तकनीकी समस्या आ रही है। डिर्लींग असिस्टेंट/सुपरवाइजर/यूनिट हैड को किसी मामले में तकनीकी समस्या हो और उसकी Request कार्मिक ने दर्ज नहीं की हो तो डिर्लींग असिस्टेंट/सुपरवाइजर/यूनिट हैड भी **Post your Query** से Request सबमिट कर सकते हैं, परन्तु Remark में पूर्व सूचनाएं उपलब्ध करवाना अपेक्षित है।

Dealing Assistant/Supervisor/unit Head के पास विभिन्न प्रकार के Filter उपलब्ध है जिनको काम में लेकर Forward/Pending/Resolved की स्थिति देखी जा सकती है।

सभी प्रकार की तकनीकी समस्या को हेल्पडेस्क मॉड्यूल के माध्यम से ही मुख्यालय को Forward किया जाना है। यदि कभी कोई Reminder की आवश्यकता होती है तो User Request Number लिखते हुए ई-मेल के द्वारा Reminder दिया जाना है। हेल्पडेस्क मॉड्यूल में Same Issue को Reminder के तौर पर बार-बार दर्ज नहीं किया जाना है।

भवदीय,

(योगमित्र दिनकर)

अतिरिक्त निदेशक, सिस्टम्स

क्रमांक :- एफ.93/पार्ट-3/कम्प/ऑनलाईन प्रोसेस/2021/1361-1380 दिनांक 15.07.2022  
प्रतिलिपि:- निम्न को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित है:-

1. निजी सचिव, निदेशक, राज्य बीमा एवं प्रावधायी निधि विभाग, मुख्यालय, जयपुर।
2. वरिष्ठ अतिरिक्त/अतिरिक्त निदेशक, सतर्कता/बीमा/एनपीएस/प्रानि/विधि एवं प्रशिक्षण/डिजिटাইजेशन/शिकायत निवारण/जीआईएस/मेडिकलेम, राज्य बीमा एवं प्रानि विभाग, मुख्यालय, जयपुर।
3. अतिरिक्त निदेशक, राज्य बीमा एवं प्रावधायी निधि विभाग, समस्त संभाग कार्यालय।
4. सहायक/उप/संयुक्त निदेशक, राज्य बीमा एवं प्रावधायी निधि विभाग, समस्त जिला कार्यालय।
5. एनालिस्ट कम प्रोग्रामर, राज्य बीमा एवं प्रानि विभाग, मुख्यालय, जयपुर को विभागीय वेबसाईट पर अपलोड करवाने हेतु।
6. रक्षित पत्रावली

अतिरिक्त निदेशक, सिस्टम्स