एसओपी/ उपभोक्ता अनुरक्षण/ एमजीपीएसवाई _वी _ 1.0

महात्मा गांधी

प्रवासी सुरक्षा

योजना

महात्मा गांधी प्रवासी सुरक्षा योजना रिकार्ड

देखरेख प्रणाली (एमआरकेएस)

में

उपभोक्ता अनुरक्षण हेतु

मानक परिचालन प्रक्रिया

..

प्रस्तावना

ऑन लाइन पंजीकरण और अंशदान संसाधन हेतु सेवा प्रदाता और इसकी संबद्ध शाखाओं के लिए यह परिचालन मैनुअल उनसे जुड़े क्रियाकलापों के बारे में व्यापक दिशानिर्देश प्रदान करता है। पंजीकरण के साथ एसपी - बीआर को एमआरकेएस में उपभोक्ता अनुरक्षण के संसाधन की जिम्मेदारी भी सौंपी जाती है। इन अनुरक्षण क्रियाकलापों को मोटे तौर पर दो श्रेणियों में वर्गीकृत किया जाता है ये हैं-

क. बैंक और भुगतान संबंधी ब्यौरों का संशोधन

ख. अन्य उपभोक्ता ब्यौरों में संशोधन

इस दस्तावेज में एमआरकेएस में बैंक और भुगतान संबंधी ब्यौरों में संशोधन से जुड़ी सेवा प्रदाता और संबंद्ध बैंक शाखाओं की गतिविधियों के संबंध में उनकी भूमिकाओं और जिम्मेदारियों के बारे में व्यापक दिशानिर्देश प्रदान करता है।

अनुरोध के संसाधन के लिए एसपी- बीआर द्वारा अनुपालन किए जाने वाले विभिन्न कदम:

बैंक और भुगतान संबंधी ब्यौरों में संशोधन के लिए उपभोक्ता को सेवा प्रदाता से संबद्ध किसी भी एसपी -बीआर से संपर्क करना होता है। मेकर यूज़र को पासवर्ड आधारित यूज़र आईडी का प्रयोग करते हुए एमआरकेएस में लॉगइन करना होता है। यूज़र द्वारा एमआरकेएस में लॉग इन करते ही निम्न रूप में एक स्वागत स्क्रीन आएगा।

(चित्र 1)

यूज़र को ''सबस्क्राइबर डिटेल मोडिफिकेशन'' मेनू के अंतर्गत ''कैप्चर मोडिफिकेशन रिक्वेश्ट'' उप मेनू का चयन करना होता है जैसा कि नीचे चित्र 2 में दर्शाया गया है-

(चित्र 2)

एक बार जब मेकर यूज़र ''कैप्चर मोडिफिकेशन रिक्वेश्ट'' के विकल्प का चयन करता है, तो ''न्यू मोडिफिकेशन'' और ''एक्जिस्टिंग मोडिफिकेशन'' के रूप में दो विकल्प आएगा जिसे निम्न रूप में दर्शाया गया है। मेकर यूज़र को नए अनुरोध को संसाधित करने के लिए 'न्यू मोडिफिकेशन'' पर क्लिक करना होता है (यदि किसी अनुरोध को आंशिक रूप से संसाधित किया जाता है तो यूज़र को ''एक्जिस्टिंग मोडिफिकेशन'' का चयन करना होता है।)

(चित्र 3)

''न्यू मोडिफिकेशन'' के चयन के बाद पीएलआईएफ आईडी को इस खाने में भरना होता है जैसा कि ऊपर दर्शाया गया है। इसके बाद संशोधन हेतु निम्न स्क्रीन सामने आता है।

(चित्र 4)

बैंक और भुगतान संबंधी ब्यौरों से जुड़े संशोधन के लिए मेकर यूजर को ''बैंक एंड पेमेंट डिटेल'' विकल्प का चयन करना होता है। नामकरण, पता आदि जैसे अन्य ब्यौरों में बदलाव करने के लिए यूजर को ''अदर सब्सक्राइबर डिटेल्स'' पर क्लिक करना होता है।

(5 क)

(5 ख)

इसके बाद यूजर द्वारा ''बैंक एंड पेमेंट डिटेल्स'' पर क्लिक करने पर ''कैप्चर मोडिफिकेशन रिक्वेश्ट'' के अंतर्गत तीन टैब आएगा जिसे चित्र 5 क में दर्शाया गया है। यदि यूजर ''अदर सब्सक्राइबर डिटेल्स'' पर क्लिक करेगा तो पांच टैब आएगा जिसे चित्र 5 ख में दर्शाया गया है।

मेकर यूजर उपभोक्ता द्वारा किए गए अनुरोध के अनुसार टैब में उपलब्ध किसी भी ब्यौरों को अपडेट कर सकता है और अनुरोध को ''कंफर्म'' कर सकता है जैसा कि ''फोटो एंड सिग्नेचर डिटेल्स'' में दर्शाया गया है।

(चित्र 6)

एक बार मेकर यूजर द्वारा ''कंफर्म'' पर क्लिक करने के बाद उक्त अनुरोध सफलतापूर्वक स्वीकृत हो जाएगा, जैसा कि चित्र 7 में दर्शाया गया है।

(चित्र 7)

अनुरोध के सफलतापूर्वक स्वीकृत होने के बाद एमआरकेएस से एक नया एसआई/ ईसीएस प्रपत्र सृजित होगा। यदि बदलाव संबंधी यह ब्यौरा यूटीआई और एनपीएस लाइट को प्रभावित करता है तो एमआरकेएस द्वारा यूटीआई बदलाव अनुरोध प्रपत्र, एनपीएस- लाइट बदलाव अनुरोध प्रपत्र भी सृजित होगा।

इन प्रपत्रों को देखने के लिए एसपी-बीआर को ''सब्सक्राइबर डिटेल्स मोडिफिकेशन'' मेनू के अंतर्गत ''व्यू मोडिफिकेशन रिक्वेश्ट'' उप मेनू का चयन करना होता है, जैसा कि चित्र 8 में दर्शाया गया है।

(चित्र 8)

एसपी -बीआर को सृजित प्रपत्रों को लेकर उपभोक्ता से हस्ताक्षर कराना होता है।

(चित्र 9)

उपभोक्ता से हस्ताक्षर लेने के बाद प्रपत्रों को जांचकर्ता के पास देना होता है जो उक्त अनुरोध को प्राधिकृत करता है। यूजर को ''सब्सक्राइबर डिटेल्स मोडिफिकेशन'' मेनू के अंतर्गत ''वेरिफाइ मोडिफिकेशन रिक्वेश्ट'' उप मेनू का चयन करना होता है, जैसा कि चित्र 10 में दर्शाया गया है।

(चित्र 10)

जब जांचकर्ता ''वेरिफाई मोडिफिकेशन रिक्वेश्ट'' पर क्लिक करेगा तो निम्न स्क्रीन उभर कर आएगा। जांचकर्ता इसके सत्यापन के लिए पीएलआईएफ आईडी का उपयोग कर इसकी खोज करेगा जैसा कि चित्र 11 में दर्शाया गया है:

(चित्र 11)

पीएलआईएफ आईडी को भेजने के बाद निम्नलिखित स्क्रीन उभरेगा।

(चित्र 12)

जांचकर्ता को दिए गए दस्तावेजी साक्ष्य (यदि आवश्यक हो तो) के साथ ब्यौरों के सत्यापन के लिए पीएलआईएफ आईडी पर दिए गए हाइपरलिंक पर क्लिक करना होता है। एक बार जांचकर्ता यूजर द्वारा लिए गए सभी आंकड़ों के सत्यापन के बाद उसे संशोधन संबंधी अनुरोध के प्राधिकरण के लिए ''फोटो एंड सिग्नेचर डिटेल्स'' टैब पर जाना होता है। जांचकर्ता यूजर को स्क्रीन पर तीन विकल्प प्राप्त होगा जिन्हें निम्न चित्र 13 में दर्शाया गया है-

(चित्र 13)

इस अनुरोध के अनुमोदन के लिए जांचकर्ता यूजर को नीचे बाएं भाग में जांच बॉक्स को चयन कर सब्मिट पर क्लिक करना होता है। एक बार अनुरोध को प्राधिकृत किए जाने के बाद निम्न चित्र 14 में दिए गए अनुसार एक स्क्रीन उभरेगा। जांचकर्ता यूजर अनुरोध में संशोधन करने अथवा निरस्त करने के लिए मेकर को दुबारा भी भेज सकता है।

(चित्र 14)

अनुरोध के प्राधिकरण के बाद एसपी बीआर एमआरकेएस सृजित प्रपत्र एसपी को भेजेगा। प्रपत्र के समेकन के बाद एसपी संसाधन हेतु इसे संबंधित मुख्य पणधारक को भेजेगा।

****