सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India
1911 से आपके लिए ''केंद्रित'' "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911

समान अवसर नीति

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India
1911 से आपके लिए ''केंद्रित'' "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911

अनुक्रमणिका

क्र.स.	विषय	पृष्ठ संख्या
1.	प्रस्तावना	3
2.	कार्य – क्षेत्र	3
3.	सीधी भर्ती	4
4.	नौकरियों की पहचान	5
5.	पदोन्नति	5
6.	प्रशिक्षण	5
7.	अभिगम्यता तथा कार्यस्थल पर बाधा मुक्त पहुंच और कार्य वातावरण	5
8.	आवास में प्राथमिकता	6
9.	स्थानांतरण/ पदस्थापना में वरीयता	6
10.	विशेष अवकाश	7
11.	भेदभाव रहित रोजगार	8
12.	शिकायत निवारण अधिकारी	8
13.	अनुलग्नक – ए दिव्यांग जन अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुसार "निर्दिष्ट दिव्यांगता"	9-11
14.	अनुलग्नक – बी दिव्यांग व्यक्तियों के लिए चिन्हित नौकरियों की सूची	12-19

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India
1911 से आपके लिए ''केंद्रित'' "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911

1. **<u>प्रस्तावनाः</u>**

संयुक्त राष्ट्र कन्वेंशन को प्रभावी बनाने और उससे जुड़े मामलों के लिए संसद द्वारा पारित "दिव्यांग जन अधिकार (आरपीडब्ल्यूडी) अधिनियम, 2016" दिव्यांगता कानून है. इस अधिनियम का उद्देश्य दिव्यांग व्यक्तियों को समान अवसर प्रदान करके और उन्हें समाज में पूर्ण और प्रभावी भागीदारी तथा समावेशन के लिए सक्षम बनाकर उनका सशक्तिकरण करना है.

तदनुसार, दिव्यांग जन अधिकार अधिनियम 2016 के प्रावधानों को ध्यान में रखते हुए, हमारे बैंक ने वर्तमान नीति की समीक्षा की है. जैसा कि नीचे बताया गया है, यह नीति दिव्यांग जनों पर विशेष ध्यान देती है और इसका उद्देश्य दिव्यांग व्यक्तियों के लिए रोजगार के अवसर पैदा करना तथा उनके लिए भेदभाव रहित अनुकूल कार्य वातावरण तैयार करना है.

2. **<u>कार्य – क्षेत्रः</u>**

सेन्ट्रल बैंक ऑफ इंडिया की समान अवसर नीति आयु, रंग, वैवाहिक स्थिति, शारीरिक क्षमता, राष्ट्रीयता, जाति, धर्म, लिंग, यौन रुझान या किसी अन्य प्रासंगिक उद्देश्य के आधार पर बिना किसी भेदभाव के बैंक के सभी दिव्यांग कर्मचारियों पर लागू होती है.

3. **सीधी भर्तीः**

सीधी भर्ती के मामले में, रिक्तियों की कुल संख्या का 4% बेंचमार्क दिव्यांग जनों हेतु आरक्षित रखा जाना है, जिनमें से प्रत्येक का एक प्रतिशत खंड (ए), (बी) एवं (सी) के तहत बेंचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए आरक्षित होगा, और एक प्रतिशत खंड (डी) एवं (ई) के तहत बेंचमार्क व्यक्तियों के लिए आरक्षित होगा. अर्थात् –

(ए) अंधापन तथा अल्प दृष्टि
(बी) बहरापन या कम सुनाई देना
(सी) लोकोमोटर दिव्यांगता जिसमें मस्तिष्क पक्षाघात, कुष्ठ रोग जो कि ठीक हो गया, बौनापन, अम्ल आक्रमण पीड़ित और मांसपेशीय दुर्विकास शामिल हैं.
(डी) स्वलीनता, बौद्धिक दिव्यांगता, विशिष्ट सीखने की दिव्यांगता और मानसिक बीमारी
(ई) खंड (ए) से (डी) के तहत बहरापन - अंधापन सहित व्यक्तियों में से एकाधिक दिव्यांगता

प्रत्येक दिव्यांगता के लिए पद की पहचान

यदि कोई पद केवल बेंचमार्क दिव्यांगता की एक श्रेणी के लिए उपयुक्त पाया जाता है, तो उस पद पर आरक्षण केवल उस बेंचमार्क दिव्यांगता वाले श्रेणी के व्यक्तियों को दिया जाएगा. ऐसे मामलों में आरक्षण को 4% से कम नहीं किया जाएगा और पद पर कुल आरक्षण केवल उस बेंचमार्क दिव्यांगता से पीड़ित व्यक्तियों को दिया जाएगा जिसके लिए इसकी पहचान की गई है. इसी प्रकार यदि पद को बेंचमार्क दिव्यांगता की दो या अधिक श्रेणियों के लिए उपयुक्त पाया जाता है, तो आरक्षण बेंचमार्क की उन श्रेणियों वाले व्यक्तियों के बीच जहां तक संभव हो समान रूप से वितरित किया जाएगा. हालांकि, यह सुनिश्चित किया जाएगा कि बैंक में विभिन्न पदों पर आरक्षण इस तरह वितरित किया जाए कि बेंचमार्क दिव्यांगता की सभी श्रेणियों के व्यक्तियों को, जहां तक संभव हो, पहचाने गए पदों पर उन्हें प्रतिनिधित्व मिल सके.

जिन पदों को दिव्यांग व्यक्तियों के लिए उपयुक्त माना गया है, उनमें किसी दिव्यांग जन को किसी अनारक्षित रिक्ति पर नियुक्ति हेतु प्रतिस्पर्धा करने के अधिकार से वंचित नहीं किया जा सकता है. इस प्रकार एक दिव्यांग व्यक्ति को अनारक्षित रिक्ति पर नियुक्त किया जा सकता है, बशर्ते वह पद संबंधित श्रेणी के दिव्यांग व्यक्ति के लिए उपयुक्त माना गया हो.

उपरोक्त निर्दिष्ट दिव्यांगताएं जैसा कि दिव्यांग जन अधिकार अधिनियम, 2016 में परिभाषित किया गया है, विस्तृत विवरण **अनुलग्नक– ए** में दिया गया है.

4. **नौकरियों की पहचानः**

दिव्यांग व्यक्तियों को बैंक में रोज़गार प्रदान करने के लिए बैंक द्वारा पहचाने गए बेंचमार्क दिव्यांगता वाले व्यक्तियों के लिए उपयुक्त पदों की सूची **अनुलग्नक–बी** के रूप में संलग्न है.

नौकरियों की सूची केवल सांकेतिक है, संपूर्ण नहीं. प्रबंधन दिव्यांग कर्मचारियों को उचित सुविधाएं अनुकूल वातावरण प्रदान करके उनके कौशल / क्षमता का उपयोग करने हेतु विशिष्ट नौकरियों / विभागों में तैनात कर सकता है.

बैंक दिव्यांग व्यक्तियों को उनके कौशल और क्षमता के आधार पर सभी विभागों में काम करने का समान अवसर प्रदान करेगा.

5. **पदोन्नतिः**

अन्य कर्मचारी सदस्यों की तरह हमारे बैंक के दिव्यांग कर्मचारियों को सभी संवर्गों और वेतनमानों पर पदोन्नति प्रक्रिया में भाग लेने के लिए उचित और समान अवसर दिया जाएगा.

दिव्यांग जनों हेतु पदोन्नति में आरक्षण समय-समय पर सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशों के अनुसार होगा.

6. **प्रशिक्षणः**

बैंक नवनियुक्त दिव्यांग जनों को आवश्यक प्रशिक्षण प्रदान करेगा ताकि वे अपना काम प्रभावी ढंग से करने में सक्षम हो सकें.

बैंक अनिवार्य रूप से सभी दिव्यांग कर्मचारियों को अन्य कर्मचारियों के साथ मिलकर पदोन्नति परीक्षाओं के लिए प्रशिक्षण नीति के अनुसार पदोन्नति पूर्व प्रशिक्षण प्रदान करेगा.

7. **अभिगम्यता तथा कार्यस्थल पर बाधा मुक्त पहुंच और कार्य वातावरण**

ए) बैंक दिव्यांग कर्मचारियों को उनके कार्य केंद्रों तथा आम उपयोगिता क्षेत्रों जैसे शौचालय,कैंटीन आदि तक पहुंच में सक्षम बनाने के लिए कार्य क्षेत्रों में आवश्यक बुनियादी ढांचा और बाधा मुक्त पहुंच प्रदान करेगा.

बी) बैंक का लक्ष्य दिव्यांगों के लिए कार्यक्षेत्र को अनुकूल तथा भेदभाव रहित बनाना है.

सी) बैंक दिव्यांगों को उनके कार्यों को दक्षता के साथ करने के लिए आवश्यक सॉफ्टवेयर, कंप्यूटर तथा अन्य हार्डवेयर प्रदान करेगा.

□□ महाप्रबंधक – सूचना एवं प्रौद्योगिकी होंगे.

8. **आवास में प्राथमिकताः**

□□त की जाएगी.

□□त है.

- संदेहों को दूर करन के लिए यह स्पष्ट किया जाता है कि आरक्षण कॉम्पलेक्स के आधार पर न होकर बैंक के स्वामित्व वाले और अधिकारियों को अनुमत योग्य सभी फ्लैटों पर समग्रता पूर्वक लागू है.

9. **पदस्थापना / स्थानांतरण में प्राथमिकताः**

सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार, सामान्यतः शारीरिक रूप से अक्षम कर्मचारी नियमित आवधिक स्थानान्तरण से छूट के पात्र होंगे. रिक्तियों की उपलब्धता के अधीन,उन्हें उसी स्थान या उसी जॉब प्रोफाइल में रखा जा सकता है, जहां उनकी सेवाएं सर्वोत्तम रूप से उपयोग की जा सकती हैं.

शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारी जो दिव्यांग जन अधिकार अधिनियम, 2016 के तहत 'निर्दिष्ट दिव्यांगता' में तथा आश्रितबेटी / बेटा / माता-पिता / पति / पत्नी / भाई / बहन की देखभाल करते है. यदि उसी स्टेशन में रिक्ति मौजूद है तो उन्हें पदोन्नति पर भी स्थानांतरित नहीं किया जा सकता है.

बैंक की कैरियर पथ सह पदौन्नति नीति के अनुसार, स्केल I,II और III के अधिकारियों जो शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारी जो सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार 'निर्दिष्ट दिव्यांगता' में तथा आश्रितबेटी / बेटा / माता-पिता / पति / पत्नी / भाई / बहन की देखभाल करते है. यदि उसी स्टेशन में रिक्ति मौजूद है तो उन्हें पदोन्नति पर भी स्थानांतरित नहीं किया जा सकता है.

यदि रिक्ति की अनुउपलब्धता के कारण पदोन्नति पर उसका स्थानांतरण उसके मूल नियुक्ति स्थान के अलावा किसी अन्य स्थान पर अपरिहार्य हो जाता है तो उसे उसके मूल नियुक्ति स्थान के निकटतम ही रखा जाना चाहिए और उसे दूर या दूरदराज के स्थानों पर स्थानांतरित नहीं किया जा सकता है. हालाँकि, यह रियायत यह उस अधिकारी को उपलब्ध नहीं होगी जिसका स्थानांतरण अनुशासनात्मक कार्रवाई के आधार पर किया गया हो या धोखाधड़ी / अनैतिक लेनदेन में शामिल हो. इस प्रयोजन के लिए 'शारीरिक रूप से दिव्यांग कर्मचारी' वही होगा जो सरकार दिशानिर्देशों में परिभाषित है.

इसके अलावा दिव्यांग कर्मचारियों और ऐसे कर्मचारियों को निम्नलिखित स्थानांतरण के संबंध में अत्याधिक प्राथमिकता दी जाएगी जो दिव्यांग जन अधिकार अधिनियम, 2016 के तहत 'निर्दिष्ट दिव्यांगता' में परिभाषित किये गये हैं तथा आश्रित बेटी / बेटा / माता-पिता / पति / पत्नी / भाई / बहन की देखभाल करते हैं:-

- पदोन्नति पर नियुक्ति
- अनुरोध स्थानांतरण

शारीरिक रूप से अक्षम अधिकारियों को प्रबंध निदेशक तथा मुख्य कार्यकारी अधिकारी द्वारा 'ग्रामीण' और / या 'अर्ध-शहरी' शाखा सेवा के प्रावधान से छूट दी जा सकती है. यदि वह संतुष्ट है कि शारीरिक दिव्यांगता इस प्रकृति की है जिसमें उन्हें ग्रामीण और/या अर्ध शहरी शाखा में सेवा करना संभव नहीं है.

10. **<u>विशेष आकस्मिक अवकाश:</u>**

ए) दिव्यांग कर्मचारी सामाजिक न्याय और सशक्तिकरण मंत्रालय द्वारा निर्दिष्ट राष्ट्रीय एवं राज्य स्तर पर आयोजित दिव्यांगता एवं विकास संबंधी कार्यक्रम / सम्मेलनों / कार्यशालाओं / सेमिनारों/ प्रशिक्षणों में भाग लेने के लिए एक कैलेंडर वर्ष में 10 दिनों तक के विशेष अनौपचारिक अवकाश के पात्र हैं.

बी) दिव्यांग कर्मचारी दिव्यांगताओं से संबंधित विशिष्ट आवश्यकताओं जैसे कि दिव्यांगता प्रमाणपत्र का नवीनीकरण, चिकित्सा जांच आदि हेतु एक कैलेंडर वर्ष में 4 दिन तक के अवकाश के लिए पात्र हैं.

सी) उपरोक्तानुसार 10 दिन और 4 दिन की विशेष अनौपचारिक अवकाश से संबंधित अवकाश अनुमोदन प्राधिकारी द्वारा विशेष मामले के रूप में नियमित अवकाश के साथ जोड़ने की अनुमति दी जाएगी.

11. नियोजन में भेदभाव का न होना

सेवा अवधि के दौरान दिव्यांगता प्राप्त होने की स्थिति में किसी कर्मचारी की सेवाएँ समाप्त नहीं की जाएंगी या उसका पद कम नहीं किया जाएगा और बैंक का यह प्रयास होगा कि ऐसे कर्मचारी को सेवानिवृत्ति तक समान वेतनमान और सेवा लाभ के साथ किसी अन्य उपयुक्त पद पर या अतिरिक्त पद पर समायोजित किया जाएगा.

12. शिकायत निवारण अधिकारी:

बैंक किसी भी भेदभाव से मुक्त निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से दिव्यांग जनों की शिकायतों को देखने के लिए कॉर्पोरेट कार्यालय में महाप्रबंधक के पद पर एक कार्यकारी को शिकायत निवारण अधिकारी के रूप में नामित करेगा.

शिकायत निवारण अधिकारी दिव्यांग जनों से संबंधित आरक्षण मामलों से संबंधित मुद्दों को भी देखेंगे.

शिकायत निवारण अधिकारी केंद्र सरकार द्वारा निर्धारित तरीके से दिव्यांग जनों की शिकायतों का रजिस्टर भी बनाए रखेगा.

सेन्ट्रल बैंक ऑफ़ इंडिया
Central Bank of India
1911 से आपके लिए "केंद्रित" "CENTRAL" TO YOU SINCE 1911

अनुलग्नक – ए

"दिव्यांग जन अधिकार अधिनियम, 2016 के अनुसार निर्दिष्ट दिव्यांगता"

1. शारीरिक दिव्यांगता

ए. **लोकोमोटर दिव्यांगता** (मस्कुलोस्केलेटल या तंत्रिका तंत्र या दोनों की पीड़ा के परिणामस्वरूप स्वयं और वस्तुओं की गति से जुड़ी विशिष्ट गतिविधियों को निष्पादित करने में एक व्यक्ति की असमर्थता), जिसमें शामिल हैं-

(ए) "कुष्ठ रोग से ठीक हुआ व्यक्ति" का अर्थ है वह व्यक्ति जो कुष्ठ रोग से ठीक हो गया है लेकिन वह निम्न से पीड़ित हो –

i. हाथों या पैरों में संवेदना की कमी सहित आंख एवं पलक में संवेदना और पैरेसिस की कमी लेकिन कोई स्पष्ट विकृति नहीं,
ii. दृश्य विकृति और पैरेसिस लेकिन उन्हें सामान्य आर्थिक गतिविधि में संलिप्त करने में सक्षम बनाने हेतु उनके हाथों एवं पैरों में पर्याप्त गतिशीलता है.
iii. अत्यधिक शारीरिक विकृति सहित बढ़ती उम्र जो उसे कोई भी कमाई वाला व्यवसाय करने से रोकती है, और अभिव्यक्ति "कुष्ठ ठीक हो गया" का अर्थ तदनुसार लगाया जाएगा:

(बी) "सेरेब्रल पाल्सी" का अर्थ शारीरिक गतिविधियों और मांसपेशियों के समन्वय को प्रभावित करने वाली गैर-प्रगतिशील न्यूरोलॉजिकल स्थिति का एक समूह है, जो मस्तिष्क के एक या अधिक विशिष्ट क्षेत्रों में क्षति के कारण होता है और आमतौर पर जन्म से पहले, उसके दौरान या उसके तुरंत बाद होता है;

(सी) "बौनापन" का अर्थ एक चिकित्सीय या आनुवंशिक स्थिति है जिसके परिणामस्वरूप एक वयस्क की ऊंचाई 4 फीट10 इंच (147 सेंटीमीटर) या उससे कम होती है;

(डी) "मस्कुलर डिस्ट्रॉफी" का अर्थ वंशानुगत आनुवंशिक मांसपेशी रोग का एक समूह है जो मानव शरीर को गति देने वाली मांसपेशियों को कमजोर कर देता है और मल्टीपल डिस्ट्रोफी वाले व्यक्तियों के शरीर के जीन में गलत और अनुपलब्ध जानकारी होती है, जो उन्हें स्वस्थ मांसपेशियों के लिए आवश्यक प्रोटीन बनाने से रोकती है. यह प्रगतिशील अस्थि-पंजर संबंधी मांसपेशियों की कमजोरी, मांसपेशियों के प्रोटीन में दोष, और मांसपेशियों की कोशिकाओं और ऊतकों की मृत्यु से पहचानी जाती है.

(ई) "तेजाब के हमले से पीड़ित" का अर्थ तेजाब या इसी तरह के संक्षारक पदार्थ फेंकने के हिंसक हमले के कारण विकृत व्यक्ति है.

बी. दृष्टि दोष –

(ए) "अंधापन" का अर्थ एक ऐसी स्थिति है जहां सर्वोत्तम उपचार के बाद किसी व्यक्ति में निम्नलिखित में से कोई भी स्थिति होती है-

i. पूर्णत: दृष्टिहीनता; या

ii. बेहतर आंख में सर्वोत्तम संभव उपचार सहित दृष्टि तीक्ष्णता 3/60 से कम या 10/200 (स्नेलेन) से कम; या

iii. दृष्टि क्षेत्र की सीमा 10 डिग्री से कम का अंतरित कोण बनाने वाली है.

(बी) "कम दृष्टि" का अर्थ ऐसी स्थिति है जहां किसी व्यक्ति की निम्नलिखित में से कोई भी स्थिति हो, अर्थात्:-

i. सर्वोत्तम संभव उपचार सहित बेहतर आँख में दृश्य तीक्ष्णता 6/18 से अधिक या 20/60 से कम 3/60 तक या 10/200 (स्नेलेन) तक से कम न हो; या

ii. 40 डिग्री से 10 डिग्री तक से कम अंतरित कोण बनाने वाली दृष्टि क्षेत्र की सीमा.

सी. श्रवण दोष –

(ए) "बधिर" का अर्थ है दोनों कानों में बोलने की आवृत्ति में 70 डीबी श्रवण हानि वाला व्यक्ति;

(बी) "सुनने में कठिनाई" का अर्थ है कि व्यक्ति को दोनों कानों में बोलने की आवृत्ति में 60 डीबी से 70 डीबी की श्रवण हानि हो;

डी. "वाक् और भाषा दिव्यांगता" का अर्थ है जैविक या तंत्रिका संबंधी कारणों से भाषण और भाषा के एक या अधिक घटकों को प्रभावित करने वाली लेरिंजेक्टॉमी या वाचाघात जैसी स्थितियों से उत्पन्न होने वाली स्थायी दिव्यांगता.

2.**बौद्धिक दिव्यांगता** एक ऐसी स्थिति है जो बौद्धिक कार्यों (तर्क करना, सीखना, समस्या सुलझाना) और अनुकूलित व्यवहार दोनों में महत्वपूर्ण सीमाओं से परिभाषित होती है. जिसमें हर दिन के सामाजिक और व्यवहारिक कौशल सहित निम्न सम्मिलित होते हैं,

ए. "विशिष्ट सीखने की अक्षमताओं" का अर्थ स्थितियों का एक विषम समूह है जिसमें बोली जाने वाली या लिखित भाषा को संमझने में कमी होती है, जो समझने, बोलने, पढ़ने, लिखने, वर्तनी या गणितीय गणना करने में कठिनाई के रूप में प्रकट हो सकती है और इसमें अवधारणात्मक दिव्यांगता, डिस्लेक्सिया, डिस्ग्राफिया, डिस्केल्कुलिया, डिस्प्रेक्सिया और विकास वाचाघात जैसी स्थितियाँ शामिल है.

बी: "ऑटिज़्म स्पेक्ट्रम डिसऑर्डर" का अर्थ है एक न्यूरो-विकास की स्थिति जो आमतौर पर जीवन के पहले तीन वर्षों में दिखाई देती है जो किसी व्यक्ति की संवाद करने, रिश्ते समझने, दूसरों से संबंधित होने की क्षमता को अत्यधिक प्रभावित करती है, और अक्सर असामान्य या घिसे - पिटे अनुष्ठानों या व्यवहारों से जुड़ी होती है.

3. **मानसिक व्यवहार**- "मानसिक बीमारी" का अर्थ सोच, मनोदशा, धारणा, अभिविन्यास या स्मृति का एक बड़ा विकार है जो निर्णय, व्यवहार, वास्तविकता को पहचानने की क्षमता या जीवन की सामान्य मांगों को पूरा करने की क्षमता को गंभीर रूप से क्षीण करता है, लेकिन इसमें मंदबुद्धि शामिल नहीं है जो किसी व्यक्ति के दिमाग के अवरुद्ध या अपूर्ण विकास की स्थिति, विशेष रूप से बुद्धि की असामान्यता का लक्षण है.

4. **दिव्यांगता के कारण**

ए. क्रोनिक न्यूरोलॉजिकल स्थितियां, यथा

i. "मल्टीपल स्केलेरोसिस" का अर्थ है एक सूजन संबंधी, तंत्रिका तंत्र की बीमारी जिसमें मस्तिष्क और रीढ़ की हड्डी की तंत्रिका कोशिकाओं के अक्षतंतु के चारों ओर माइलिन आवरण क्षतिग्रस्त हो जाते हैं, जिससे डिमाइलिनेशन हो जाता है और मस्तिष्क और रीढ़ की हड्डी में तंत्रिका कोशिकाओं की एक दूसरे के साथ संचार करने की क्षमता प्रभावित होती है.

ii. "पार्किंसंस रोग" का अर्थ है कंपकंपी, मांसपेशियों में अकड़न और धीमी, अनिश्चित गति, द्वारा चिह्नित तंत्रिका तंत्र की प्रगतिशील बीमारी, जो मुख्य रूप से मस्तिष्क के बेसल गैन्लिया के अध:पतन और न्यूरोट्रांसमीटर डोपामाइन की कमी से जुड़े मध्यम आयु वर्ग और बुजुर्गों को प्रभावित करती है.

बी. रक्त विकार-)

i. "हीमोफीलिया" का अर्थ एक वंशानुगत बीमारी है, जो आमतौर पर केवल पुरुषों को प्रभावित करती है लेकिन महिलाओं द्वारा उनके पुरुष बच्चों में संप्रेषित होती है, जो सामान्य थक्के जमने की क्षमता की हानि और क्षति से होती है जिससे मामूली घाव के परिणामस्वरूप घातक रक्तस्राव हो सकता है:

ii. "थैलेसीमिया" का अर्थ वंशानुगत विकारों का एक समूह है जिसमें हीमोग्लोबिन की मात्रा कम या अनुपस्थित होती है.

iii. "सिकल सेल रोग" का अर्थ एक हेमोलिटिक विकार है जिसमें क्रोनिक एनीमिया, दर्दनाक घटनाएं और संबंधित ऊतक और अंग क्षति के कारण विभिन्न जटिलताएं होती हैं; "हेमोलिटिक" लाल रक्त कोशिकाओं की कोशिका झिल्ली के विनाश को संदर्भित करता है जिसके परिणामस्वरूप हीमोग्लोबिन का निस्तारण होता है.

5. **एकाधिक दिव्यांगताएं** (उपर्युक्त निर्दिष्ट दिव्यांगताओं में से एक से अधिक) जिसमें बहरा अंधापन भी शामिल है, जिसका अर्थ है एक ऐसी स्थिति जिसमें किसी व्यक्ति में सुनने और देखने के संयोजन की हानि हो सकती है, जिससे गंभीर संचार, विकास और शैक्षिक समस्याएं हो सकती हैं.

6. कोई अन्य श्रेणी जो केंद्र सरकार द्वारा अधिसूचित की जाए.

अनुलग्न– बी

दिव्यांग जनों के लिए उपयुक्त नौकरियां

ए) अधीनस्थ संवर्ग

❖ क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ (हेल्पडेस्क)
- ग्राहकों की जरूरतों के बारे में पूछताछ करना.
- ग्राहकों को मार्गदर्शन देना कि वे कहाँ और कैसे वांछित बैंकिंग सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं.
- बैंक उत्पादों और सेवाओं का विपणन.
- नए और मौजूदा ग्राहकों को क्रॉस सेलिंग.
- ग्राहकों को बैंकिंग के वैकल्पिक चैनलों के बारे में मार्गदर्शन करना, ग्राहकों को डिजिटल उत्पादों बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग के बारे में जानकारी देना.
- ग्राहकों की ख़ुशी बढ़ाने के लिए हर संभव शिष्टाचार बढ़ाना.
- पीएनपीए/एनपीए रिकवरी में सहायता करना.
- जमाराशि मोबाइल बैंकिंग/एसएमएस के प्रचार में सहायता करना.

बी) गैर–अधीनस्थ संवर्ग

1) **शाखाओं में नियुक्त लिपिक**

ए) क्या मैं आपकी मदद कर सकता हूं (हेल्पडेस्क)

- ग्राहकों की ज़रूरतों के बारे में पूछताछ करना. ग्राहकों को मार्गदर्शन देना कि वे कहाँ और कैसे वांछित बैंकिंग सेवाएं प्राप्त कर सकते हैं.
- उन्हें आवश्यक वाउचर और प्रपत्र सौंपना. सभी फॉर्म-फ़ील्ड और भौतिक लेआउट के बारे में अच्छी तरह से समझकर ग्राहकों को फॉर्म भरने में मार्गदर्शन देना.
- सेवा शुल्क और ब्याज दरों या उत्पादों के बारे में जानकारी प्रदान करना.
- बैंक उत्पादों और सेवाओं का विपणन.
- नए और मौजूदा ग्राहकों को क्रॉस सेलिंग.
- बैंकिंग के वैकल्पिक चैनलों के बारे में ग्राहकों को मार्गदर्शन प्रदान करना. शाखा/शाखा परिसर में तैनात विभिन्न मशीनों, पासबुक प्रिंटर, नकद जमा मशीन आदि का उपयोग करने के बारे में मार्गदर्शन करना.
- एएसबीए और डीमैट खाते के लिए ग्राहकों का मार्गदर्शन.

- ग्राहकों को डिजिटल उत्पादों मोबाइल बैंकिंग/एसएमएस बैंकिंग/इंटरनेट बैंकिंग व्यवसाय जुटाने और एनपीए/पीएनपीए रिकवरी के लिए टेली-कॉलिंग के बारे में सूचित करना.

बी) सीबीएस संबंधित (गैर–वित्तीय)

- सक्षम प्राधिकारी से ग्राहक के हस्ताक्षर के सत्यापन के बाद ऋण/जमा खातों का विवरण, खाता शेष / ब्याज प्रमाण पत्र, पासबुक ग्राहकों को प्रदान करें.
- खाते की शेष राशि, आवक / जावक चेक, चेक बुक की स्थिति, एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, एडीसी शिकायत स्थिति आदि की जांच करना.
- नए ग्राहकों को धन्यवाद पत्र भेजना.
- सामान्य कार्यालय कार्य जैसे पत्र टाइप करना, एक्सेल शीट में डेटाबेस बनाए रखना आदि. बैंकर चेक, डिमांड ड्राफ्ट, सावधि जमा रसीदें प्रिंट करना.
- खाते से संबंधित अद्यतनीकरण, आवधिकता के अनुसार मध्यम और उच्च जोखिम वाले ग्राहकों का केवाईसी अद्यतनीकरण हेतु ग्राहकों से टेलीफोन पर संपर्क करें.
- पासबुक प्रिंटिंग.

2) **प्रशासनिक कार्यालयों (आंका / क्षेका / केका) में नियुक्त लिपिक**

ए) क्रेडिट विभागः

- 'जेएडब्लूएस' सॉफ्टवेयर और ओपन सोर्स स्क्रीन रीडर्स के साथ क्रेडिट विभाग की सहायता करना.

- शाखाओं एवं ग्राहकों को ऋण प्रस्ताव की स्थिति के बारे में जानकारी प्रदान करना.
- समय-समय पर सीबीएस/एलएलएमएस से विभिन्न निगरानी रिपोर्ट तैयार करना.
- क्रेडिट विभाग की विभिन्न अनुवर्ती गतिविधियों की एक्सल में डायरी बनाए रखना, अनुवर्ती संबंधित गतिविधियों में क्रेडिट टीम की सहायता करना.

बी) ऋण निगरानी विभाग:

- पीएनपीए खातों की दैनिक आधार पर या केंद्रीय कार्यालय द्वारा भेजी गई सूची की जांच करना और डाउनलोड करना.
- उधारकर्ताओं को उनके ऋण खाते के पीएनपीए की स्थिति के बारे पत्र, ई-मेल भेजकर और फोन कॉल द्वारा सूचित करते रहना.
- पत्र, ईमेल भेजकर और फोन कॉल द्वारा शाखाओं का अनुसरण करना. खातों की संभावित नियमितीकरण तिथि के बारे में शाखा की टिप्पणियां रिकॉर्ड करना.

सी) वसूली विभाग:

- एनपीए खातों की सूची डाउनलोड करना. संबंधित ग्राहकों के ऋण खातों की शेष राशि के साथ इसे क्रॉस चेक करना.
- मेल मर्ज जैसे एमएस ऑफिस टूल का उपयोग करके डिफॉल्टरों को भेजे जाने वाले पत्रों का मसौदा तैयार करना. अन्य अधिकारियों की सहायता के लिए समय-समय पर रिपोर्ट तैयार करना.
- विपणन और धन प्रबंधन.
- जमा संग्रहण.
- बैंक के खुदरा उत्पादों की क्रॉस सेलिंग और धन प्रबंधन उत्पादों के लिए नेतृत्व का उत्पादन और रूपांतरण.

डी) योजना विभाग और संचालन विभाग:

- उच्च अधिकारियों की आवश्यकतानुसार विभिन्न मापदंडों पर व्यवसायिक रिपोर्ट तैयार करना.
- शाखाओं के निष्क्रिय / अपरिचालित खातों को सक्रिय करने पर अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- विभिन्न असमायोजित प्रविष्टियों के समाधान के लिए शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई.
- उच्च अधिकारियों की आवश्यकतानुसार विभिन्न मापदंडों पर व्यवसायिक रिपोर्ट तैयार करना.
- क्षेत्रीय कार्यालय/ आंचलिक कार्यालय में शाखा अधिकारियों की बैठकों / कार्यशालाओं का समन्वय करना.

ई) मानव संसाधन विकास विभाग:

- कर्मचारियों के प्रश्नों का उत्तर देना .

- विभिन्न कार्यों पीएमएस, आचार संहिता, परिसंपत्तियों और देनदारियों के विवरण आदि जैसी गतिविधियों को समय पर पूरा करने के लिए शाखाओं से फोन पर संपर्क करना.
- कर्मचारी/बाहरी संचार का मसौदा तैयार करना/समीक्षा/ प्रकाशन करना.(रिपोर्टिंग/मेमो/प्रचारात्मक ईमेल और अभियान)

एफ) राजभाषा विभाग:

- परिपत्रों, आधिकारिक पत्रों, बैंकों के विभिन्न नारों, विज्ञापनों का अनुवाद हिंदी भाषा में करना.
- निर्धारित मानदंडों के अनुसार आवधिक रिपोर्ट तैयार करना.

3. **अन्य गतिविधियाँ जिन्हें सौंपा जा सकता है:**

- डेटा प्रविष्टि और ई-मेल के माध्यम से उत्तर देना, दैनिक रिपोर्ट की प्रिंटिंग – प्रारंभिक कार्य.
- शिकायत प्रबंधन प्रणाली.
- एमआईएस अद्यतनीकरण. पीएनपीए/एनपीए वसूली में सहायता, जमाराशियों के प्रचार-प्रसार में सहायता.

सी) अधिकारी

1) **शाखाओं में नियुक्त अधिकारी**

क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ (हेल्पडेस्क)

- ग्राहकों की ज़रूरतों के बारे में पूछताछ करना.
- उन्हें मार्गदर्शन देना कि वे वांछित बैंकिंग सेवाओं का लाभ कहां और कैसे उठा सकते हैं. उन्हें आवश्यक वाउचर और प्रपत्र सौंपना.
- फॉर्म-फ़ील्ड और इसके भौतिक लेआउट को अच्छी तरह से समझकर ग्राहकों को फॉर्म भरने में मार्गदर्शन करना.
- उत्पादों के सेवा शुल्क और ब्याज दरों के बारे में जानकारी प्रदान करना.
- बैंक उत्पादों और सेवाओं का विपणन. नए और मौजूदा ग्राहकों को क्रॉस सेलिंग.
- ग्राहकों को बैंकिंग के वैकल्पिक चैनलों के बारे में मार्गदर्शन करना. ग्राहकों को शाखा/शाखा परिसर में तैनात विभिन्न मशीनों, पासबुक प्रिंटर, कैश जमा मशीन का उपयोग करने के बारे में मार्गदर्शन करना.
- ग्राहकों को डिजिटल उत्पाद बैंकिंग / इंटरनेट बैंकिंग ई-मेल हैंडलिंग जैसे निष्क्रिय / गैर-केवाईसी / उच्च जोखिम खाते को सक्रिय करने के लिए ई-मेल / पत्र भेजना के बारे में सूचित करना, क्षेका से संवाद करना. मोबाइल बैंकिंग/एसएमएस.

सीबीएस के उपयोग से गैर–वित्तीय लेनदेन:

- पासबुक एंट्री, खाताधारकों को खाता विवरण जारी करना और जमा रखने वाले पात्र ग्राहकों को
- टीडीएस प्रमाणपत्र जारी करना.
- नए ग्राहकों के लिए धन्यवाद पत्र तैयार करना.
- जमाकर्ता ग्राहकों को दी गई अवधि में उनके निवेश पर आय के बारे में जानकारी देना.
- फॉर्म 15 जी और 15 एच जनरेट करना और इसे ग्राहक को हस्ताक्षर के लिए सौंपना.
- आवास ऋण के लिए ब्याज प्रमाणपत्र तैयार करना.
- शेष प्रमाणपत्र.
- ग्राहकों को उनके ऋण प्रस्तावों की स्थिति के बारे में जानकारी प्रदान करना.
- ग्राहकों को उनके ऋण खातों की शेष राशि के बारे में जानकारी प्रदान करना. सीसी खातों के लिए स्टॉक विवरण और बिलों के लिए अनुवर्ती कार्रवाई.
- नए और मौजूदा उधारकर्ताओं के लिए सीआईबीआईएल रिपोर्ट प्राप्त करना.
- **टेली–कॉलिंग और पूर्व–अनुमोदित ऋणों की अनुवर्ती कार्रवाई करना.**
- ग्राहक द्वारा आवश्यक ऋण की राशि के लिए ईएमआई की गणना.
- एनपीए व बकाया भुगतान बकाया/ईसीएस/बैंक की विभिन्न निपटान योजनाओं पर एसएमएस और टेलीकॉलिंग अनुस्मारक एवं खाते के संभावित नियमितीकरण तिथि के बारे में उधारकर्ताओं की टिप्पणियां रिकॉर्ड करना. यदि आवश्यक हो तो शाखा में बुलाकर उधारकर्ता से मुलाकात की व्यवस्था करें.

- समय-समय पर सीबीएस/एसडीआर से विभिन्न निगरानी रिपोर्ट तैयार करना.
- तनावग्रस्त खातों के लिए उधारकर्ताओं/गारंटरों को एक्सेल मेल मर्ज का उपयोग कर ईमेल/थोक एसएमएस/ पत्रों के माध्यम से नोटिस भेजना.
- क्रेडिट विभाग की विभिन्न अनुवर्ती गतिविधियों की एक्सल में डायरी बनाए रखना, अनुवर्ती संबंधित गतिविधियों में क्रेडिट टीम की सहायता करना.
- दैनिक आधार पर पीएनपीए खातों की सूची की जांचना एवं डाउनलोड करना और उधारकर्ता को पत्र, ई-मेल भेजकर और फोनकॉल के द्वारा उसके ऋण खाते की पीएनपीए स्थिति के बारे में सूचित करना.
- खाते की संभावित नियमितीकरण तिथि के बारे में उधारकर्ता की टिप्पणियाँ रिकॉर्ड करना. उक्त तिथि पर अनुस्मारक देते हुए लिंक किए गए खातों और खाते से जुड़ी तरल सुरक्षा की जांच करना. पत्र, ईमेल भेजकर और फोन कॉल कर शाखाओं का अनुसरण करना.

<u>शाखा में ऋण / वसूली विभाग:</u>

- एनपीए खातों की सूची डाउनलोड करना.
- संबंधित ग्राहकों के ऋण खातों की शेष राशि के साथ इसकी जांच करना.
- ग्राहकों से अनियमित राशि की वसूली के लिए ई-मेल और पत्र भेजकर और फोन कॉल अनुवर्ती कार्रवाई करना.

- मेल मर्ज जैसे एमएस ऑफिस टूल का उपयोग करके डिफॉल्टरों को भेजे जाने वाले पत्रों का मसौदा तैयार करना.
- अन्य अधिकारियों की सहायता के लिए समय-समय पर रिपोर्ट तैयार करना.
- नियमित आधार पर शाखाओं को पुनर्प्राप्ति नीतियों और दिशानिर्देशों के बारे में सूचित करना.
- एनपीए प्रबंधन के विविध पैरामीटरों के तहत शाखाओं के पुनर्प्राप्ति लक्ष्यों को प्राप्त करने में सहायता करना.
- सरफेसी / कानूनी कार्रवाई के तहत पात्र खातों की पहचान करने के लिए वसूली शिविरों और लोक अदालतों का संचालन करने और उसकी प्रगति की निगरानी करने हेतु शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- ग्राहकों के पोर्टफोलियो की निगरानी करना और उन्हें सलाह देना. सेवानिवृत्ति योजना हेतु सलाह देना.
- **जमा संग्रहण**, बैंक के खुदरा उत्पादों की क्रॉस सेलिंग और ई म्यूचुअल फंड के लिए क्रॉस सेलिंग, तीसरे पक्ष के व्यापार भागीदारों के साथ रूपांतरण समन्वय.

2. **प्रशासनिक कार्यालयों में भूमिकाएँ (क्षेका /आंका/केका)**

ए) ऋण विभागः

- जेएडब्ल्यूएस सॉफ़्टवेयर और ओपन सोर्स स्क्रीन रीडर्स के साथ क्रेडिट विभाग की सहायता करना.
- समय-समय पर सीबीएस/एसडीआर से विभिन्न निगरानी रिपोर्ट तैयार करना. क्रेडिट विभाग की विभिन्न अनुवर्ती गतिविधियों की एक्सल में डायरी बनाए रखना, अनुवर्ती संबंधित गतिविधियों में क्रेडिट टीम की सहायता करना.
- उच्च प्राधिकारियों की आवश्यकतानुसार एवं निर्देशानुसार रिपोर्ट तैयार करना.
- शाखाओं/ **क्षेका /आंका** से संपर्क करना और ऋण से संबंधित उनके प्रश्नों का समाधान करना.
- स्वीकृत ऋण नीति के दायरे में प्राप्त ऋण प्रस्तावों की कार्रवाई करना.
- ऋण दस्तावेज़ीकरण के संबंध में शाखाओं की सहायता करना.

बी) ऋण – निगरानी विभागः

- एनपीए खातों की नियमित रूप से रिपोर्ट तैयार करना. ये एनपीए खाते नियमित हो जायें, यह सुनिश्चित करने के लिए शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.

- उच्च प्राधिकारियों के लिए डेटा संग्रहण और रिपोर्ट तैयार करने के लिए शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- पीएनपीए / एसएमए खातों की सूची नियमित आधार पर जांचना और डाउनलोड करना.
- आईआरएसी2 या आईआरएसी3 के आधार पर खातों को छांटना.
- पत्र, ई-मेल भेजकर, फोन कॉल के माध्यम से शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- खातों की संभावित नियमितीकरण तिथि के बारे में शाखा की टिप्पणियाँ रिकॉर्ड करना.
- उच्च प्राधिकारियों को प्रस्तुत करने के लिए समय-समय पर रिटर्न तैयार करना.
- परिसीमा कानून (समय बाधित खाते) द्वारा वर्जित ऋण खातों की निगरानी.
- आवधिक दस्तावेज़ पुनरुद्धार के लिए प्रभावी कदम उठाने हेतु शाखाओं के साथ नियमित अनुवर्ती कार्रवाई करना और सिस्टम में इस संबंध में प्रगति चिह्नित करना.

सी) योजना विकास और परिचालन विभाग:

- शाखाओं, एसटीआर, सीटीआर, सीसीटीआर आदि से विभिन्न रिपोर्ट प्राप्त करना और उसके बाद संबंधित प्राधिकारियों को रिपोर्ट तैयार कर प्रस्तुत करना.
- अंचल के क्षेत्राधिकार के अंतर्गत शाखाओं की निगरानी करना एवं केवाईसी अनुपालन सुनिश्चित करना.
- उच्च प्राधिकारियों की आवश्यकतानुसार विभिन्न मानदंडों पर व्यवसायिक रिपोर्ट तैयार करना.
- शाखाओं के निष्क्रिय / अपरिचालित खातों को सक्रिय करने पर अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- बैंक के आंतरिक लोकपाल सेल और आरबीआई लोकपाल की सीमा के अंतर्गत पंजीकृत ग्राहकों की शिकायतों की रिपोर्ट का समाधान करना एवं तैयार करना.
- विभिन्न असमायोजित प्रविष्टियों के समाधान के लिए शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.

- इसके अलावा, एसएमएस और ई-मेल द्वारा ग्राहकों से शिकायतें प्राप्त करना और शाखाओं के साथ इसके बारे में समन्वय करना. बैंकिंग के वैकल्पिक चैनलों जैसे एटीएम, इंटरनेट बैंकिंग, मोबाइल बैंकिंग आदि से संबंधित शिकायतों को संभालना.

डी) सामान्य प्रशासन विभाग:

- एक या अधिक विभागों के लिए सामान्य पत्र तैयार करना.
- एमएस एक्सेल का उपयोग करके डेटाबेस के साथ काम करना और प्रीसेट प्रारूप में आवधिक रिटर्न तैयार करना.
- अपनी ओर से किए जाने वाले किसी भी समाधान कार्य के बारे में शाखाओं को फोन और ई-मेल पर सूचित करना और उसका क्षेत्रीय/आंचलिक प्रबंधकों/जीएमएस के सचिव से अनुपालन करना.
- विक्रेताओं के साथ संपर्क स्थापित करना.

ई) योजना विभाग:

- उच्च प्राधिकारियों से प्राप्त लक्ष्य के आधार पर शाखाओं के लिए विभिन्न मापदंडों पर (मासिक/त्रैमासिक/वार्षिक) व्यवसायिक लक्ष्य तैयार कर उनका आवंटन करना और उसकी प्रगति के बारे में नियमित अनुवर्ती कार्रवाई करना.

- उच्च प्राधिकारियों की आवश्यकतानुसार विभिन्न मापदंडों पर व्यवसायिक रिपोर्ट तैयार करना.
- क्षेत्रीय कार्यालय में शाखा अधिकारियों की बैठकों/कार्यशालाओं का समन्वय करना. ईकेवायसी मॉड्यूल का प्रबंधन करना और संदिग्ध लेनदेन के संबंध में शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- डेटा मिलान का प्रबंधन करना, सीबीएस रिपोर्ट के आधार पर शाखाओं में पड़ी विभिन्न असमायोजित प्रविष्टियों का समाधान करना. शाखा की नकदी धारण सीमा की निगरानी करना और आवश्यकता पड़ने पर शाखा से एवं करेंसी चेस्ट से समन्वय करना.

एफ) मानव संसाधन विकास विभाग:

- प्रतिनियुक्ति, प्रशिक्षण जैसी मानव संसाधन विभाग से संबंधित सभी गतिविधियों को संभालना, जीईएमएस, पीएएसएएस, परिसंपत्तियों और देनदारियों के विवरण आदि जैसी विभिन्न गतिविधियों को समय पर पूरा करने के लिए शाखाओं की पहचान और अनुवर्ती कार्रवाई करना.
- प्रश्नोत्तरी, सेमिनार और कर्मचारी सहभागिता सर्वेक्षण आयोजित करना.

जी) राजभाषा विभाग:

- संबंधित कार्यालय के अधिकार क्षेत्र में आधिकारिक भाषा के रूप में हिंदी को बढ़ावा देने के लिए केंद्र सरकार द्वारा जारी दिशानिर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करना.
- परिपत्रों, आधिकारिक पत्रों, बैंकों के विभिन्न नारों, विज्ञापन सामग्री का हिंदी भाषा में अनुवाद करना, प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित करना, हिंदी का कार्यसाधक ज्ञान प्रदान करने के लिए योग्य उम्मीदवारों की पहचान करना और संबंधित आंतरिक/बाह्य निकाय में नामांकन करना.
- निर्धारित मानदंडों के अनुसार आवधिक रिपोर्ट तैयार करना. इसके प्रभावी उपयोग के लिए अधिकारियों को हिंदी सॉफ्टवेयर के परिचालन पहलुओं के बारे में शिक्षित करना.

सीपीएसी में कार्य करना:

- मार्केटिंग से जुड़े लोगों, डीएसए, शाखाओं, बिल्डरों आदि के साथ समन्वय करके लीड जनरेट करना.
- पूर्व-अनुमोदित ग्राहकों को और अभियान नेतृत्वों को कॉलिंग, एसएमएस और ईमेल के माध्यम से संभावित लीड मार्केटिंग उत्पादों के साथ चर्चा करते हुए क्रेडिट रिपोर्ट तैयार करके अभियानों में बैकएंड समर्थन देना और व्यवसाय में त्वरित रूपांतरण सुनिश्चित करना.
- ओसीआर तकनीकी का उपयोग करके दस्तावेजों को पहचानकर एलएलएमएस में अपलोड करने के लिए महत्वपूर्ण कागजात को स्कैन करना.
- कानूनी, मूल्यांकन, आईटी सत्यापन और निरीक्षण को पूरा करने के लिए वकीलों, मूल्यांकनकर्ताओं, ग्राहकों और शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना और टीएटी के अंतर्गत तत्काल मंजूरी के लिए आवश्यक दस्तावेज प्राप्त करना.
- स्वीकृत ऋणों के वितरण के लिए शाखाओं के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना और उच्च कार्यालयों के लिए रिपोर्ट तैयार करने के लिए पर्याप्त सहायता करना.

- ऋण संबंधी सभी प्रश्नों का समाधान करके डीएसएएस और शाखाओं के लिए संपर्क के एकल बिंदु के रूप में कार्य करना, आवश्यक प्रपत्र और परिपत्र प्रदान करना और ग्राहकों के सभी प्रश्नों को हल करने में उनकी सहायता करना.
- विचलनों, परियोजनाओं के अनुमोदन के लिए उच्च कार्यालयों / कॉर्पोरेट कार्यालय के साथ अनुवर्ती कार्रवाई करना और सहज प्रतिबंध सुनिश्चित करना.

अन्य गतिविधियाँ जिन्हें सौंपा जा सकता है:

- कर्मचारी / बाहरी संचार (रिपोर्टिंग/मेमो/प्रचारात्मक ईमेल और अभियान) का मसौदा तैयार करना / समीक्षा / प्रकाशन करना.
- कर्मचारी प्रशिक्षण के लिए ऑडियो वीडियो प्रशिक्षण मॉड्यूल तैयार करना / समीक्षा करना.
- जहां भी आवश्यक हो, ऑनलाइन कॉन्फ्रेंसिंग का उपयोग करके वर्चुअल प्रशिक्षण/सत्र आयोजित करना.
- आईटी सॉफ्टवेयर परीक्षण/समस्या निवारण.