

**GOVERNMENT OF ODISHA**

**DEPARTMENT OF WOMEN & CHILD DEVELOPMENT**

No.WCD-SUBH-MISC-0005-2024- 26635 /WCD, Date: 16/11/2024

From

**Sri Jyotishankar Mohapatra, OAS**

Joint Secretary to Govt.

To

All Collector/ Municipal Commissioners.

Sub: Forwarding of roles and responsibilities of the SUBHADRA Help Desk -reg.

Madam/Sir,

In inviting a reference to the subject cited above, I am directed to enclose herewith the **Roles and Responsibilities of the SUBHADRA Help Desk** in English and Odia for information and necessary action at your end.

Yours faithfully,

  
16/11/24  
Joint Secretary to Govt.

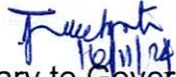
Memo No. 26636 /W&CD, Dtd. 16/11/2024

Copy with copy of the enclosure forwarded to the PS to Hon'ble Chief Minister/ PS to Hon'ble Deputy Chief Minister/ PS to Chief Secretary/ PS to DC-cum-ACS/ PS to ACS to Govt., Home Department/ PS to ACS to Govt, R & DM Department/ PS to Principal Secretary to Govt., W & CD Deptt./ PS to Principal Secretary to Govt., E & IT Deptt./ PS to Principal Secretary to Govt., I & PR Deptt./ PS to Principal Secretary to Govt., PR & DW Deptt for kind information of Hon'ble Chief Minister/ Hon'ble Deputy Chief Minister/ Chief Secretary/ DC-cum-ACS/ ACS to Govt., Home Department/ ACS to Govt, R & DM Department/ Principal Secretary to Govt., W & CD Deptt./ Principal Secretary to Govt., E & IT Deptt./ Principal Secretary to Govt., I & PR Deptt./ Principal Secretary to Govt., PR & DW Deptt.

  
16/11/24  
Joint Secretary to Government

Memo No. 26637 /W&CD, Dtd. 16/11/2024

Copy forwarded to All RDCs/ all DSWOs for information and necessary action.

  
Joint Secretary to Government

Memo No. 26638 /W&CD, Dtd. 16/11/2024

Copy forwarded to GM, OCAC for information and necessary action.

  
Joint Secretary to Government





## ROLES & RESPONSIBILITIES OF HELP DESK UNDER SUBHADRA

\*\*\*

A Help Desk will function in CDPO office under the supervision of CDPO. The Help Desk will be managed by 2 resources. It will remain functional from 10.00 am to 6 pm on all days of a week except govt. holidays.

The primary work of Help Desk is to assist the beneficiaries in getting their entitlements under SUBHADRA besides discharging official assignments related to SUBHADRA. However, the major roles and responsibilities of help Desk at CDPO level is as follows:-

1. **Collection & Segregation of Forms:** The application forms (physical) of the beneficiaries available with the CSCs/MSKs are required to be collected from all the CSC/MSKs under the jurisdiction of CDPO. The forms collected should be first segregated between NFSA/SFSS & Non-NFSA/SFSS followed by segregation of the same into Block//GP/Village or ULB/Ward wise.
2. **Deposit of the forms with office of the MC/BDO/Executive Officer:** - The collected and segregated form then should be deposited with the concerned office as applicable. Forms should be submitted with a letter issued under the signature of the CDPO with an abstract of number of applications submitted to each office.
3. **Helping and Educating the applicants:** - One of the key responsibility of the help desk resource will be to help the applicant in clearing his apprehensions, educating her in tracking an application status in the portal, identify the specific issue, if any, which need to be addressed and help her getting it redressed. This may include Aadhaar updation, Aadhar Seeding & enabling the bank account of the beneficiary DBT enabled, making the mobile Aadhaar linked etc.
4. **Assisting the FETs (Field Inquiry Teams):** The Help Desk resource may be required to assist the FET on the use of mobile app for collection of information and its storage during filed inquiry process. They have to check the dashboard on the status of daily inquiry being made by FET and appraise the appropriate authority (CDPO/BDO) for effective monitoring of field inquiry process.
5. **Digitization of Grievances:** As redressal of grievances is the hallmark to effective implementation and monitoring of SUBHADRA, grievances/allegation received from different sources will be digitized and entered in portal for inquiry and redressal by the help desk resources.
6. **Dashboard/Report/Data base:** The Help desk resource will have to prepare reports accessing the data base & dashboard of Subhadra portal and place it before the authorities for effective monitoring and implementation of the scheme.
7. **Subhadra portal:** The resource needs to thoroughly understand the guidelines, the Standard Operating Procedure (SOP) and other executive instructions pertaining to the scheme and has to make herself/himself completely familiar with the portal as a whole and different modules in it in particular, to help/assist/educate the beneficiaries as well as the citizenry at large for ensuring complete transparency in implementation of the scheme.
8. **IEC:** The resource in consultation with BDO/CDPO will coordinate with AWW/AWH for IEC activities on SUBHADRA in her/his area of operation.

9. **Miscellaneous works:** The resource shall have to collect and compile inputs on entrepreneurial steps taken by women beneficiaries under SUBHADRA under her/his jurisdiction in consultation with the appropriate authority. They have to collect data on death cases of beneficiaries receiving the assistance for taking further action by the dept. S/he has to attend to any other assignments given by BDO/CDPO on Subhadra for smooth implementation of the scheme.

\*\*\*





## ସୁଭଦ୍ରା ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କର ଭୂମିକା ଏବଂ ଦାୟିତ୍ୱ

\*\*\*

ଶିଶୁ ବିକାଶ ପ୍ରକଳ୍ପ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ତତ୍ତ୍ୱାବଧାନରେ ଶିଶୁ ବିକାଶ ପ୍ରକଳ୍ପ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟ (CDPO) ରେ ଏକ ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କ କାର୍ଯ୍ୟ କରିବ । ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କ ଟି 2 ଟି ମାନବ ସମ୍ବଳ ଦ୍ୱାରା ପରିଚାଳିତ ହେବ । ସରକାରୀ କ୍ଷୁଦ୍ର ବ୍ୟତୀତ ସପ୍ଲାଇର ସମସ୍ତ ଦିନ ସକାଳ ୧୦ଟାରୁ ସନ୍ଧ୍ୟା ୬ଟା ପର୍ଯ୍ୟନ୍ତ ଏହା କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷମ ରହିବ ।

ସୁଭଦ୍ରା ସମ୍ବନ୍ଧୀୟ ସରକାରୀ ଦାୟିତ୍ୱ ନିର୍ବାହ କରିବା ବ୍ୟତୀତ ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କର ପ୍ରାଥମିକ କାର୍ଯ୍ୟ ହେଉଛି ହିତାଧିକାରୀମାନଙ୍କୁ ସୁଭଦ୍ରା ଅଧୀନରେ ସେମାନଙ୍କର ପ୍ରାପ୍ୟ ପାଇବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା । ତେବେ CDPO ସ୍ତରରେ ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କର ପ୍ରମୁଖ ଭୂମିକା ଓ ଦାୟିତ୍ୱ ନିମ୍ନରେ ପ୍ରଦାନ କରାଗଲା :-

୧. ଆବେଦନ ପତ୍ର ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ପୃଥକୀକରଣ: ଶିଶୁ ବିକାଶ ପ୍ରକଳ୍ପ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଅଧୀନରେ ଥିବା ସମସ୍ତ CSCs / MSKs ରୁ, ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କ ମାନବ ସମ୍ବଳକୁ, ଉପଲବ୍ଧ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ଆବେଦନ ପତ୍ର (ଫିଜିକାଲ) ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ପଡିବ । ସଂଗୃହୀତ ଆବେଦନ ପତ୍ରଗୁଡ଼ିକୁ ପ୍ରଥମେ NFSA/ SFSS ଏବଂ non NFSA/ SFSS ଅନୁଯାୟୀ ପୃଥକୀକରଣ କରାଯିବ ଏବଂ ଏହାପରେ ଏହାକୁ ବ୍ଲକ୍ / ଗ୍ରା.ପ. / ଗ୍ରାମ କିମ୍ବା ଯୁଏଲବି / ଖାର୍ଡ ଅନୁଯାୟୀ ପୃଥକୀକରଣ କରାଯିବ ।
୨. ମହାନଗର ନିଗମ / ବ୍ଲକ୍ ଉନ୍ନୟନ ଅଧିକାରୀ / କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ଅଧିକାରୀଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଆବେଦନ ପତ୍ର ଜମା କରିବା:- ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କ ମାନବ ସମ୍ବଳକୁ ସଂଗୃହୀତ ଓ ଅଲଗା ହୋଇଥିବା ଆବେଦନ ପତ୍ରକୁ ସମ୍ପୃକ୍ତ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଜମା କରିବାକୁ ହେବ । ଶିଶୁ ବିକାଶ ପ୍ରକଳ୍ପ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ଦସ୍ତଖତ ରେ ଜାରି ହୋଇଥିବା ଠିକି ସହିତ ଆବେଦନ ପତ୍ର ଦାଖଲ କରିବା ସହ ପ୍ରତ୍ୟେକ କାର୍ଯ୍ୟାଳୟରେ ଦାଖଲ ହୋଇଥିବା ଆବେଦନ ସଂଖ୍ୟାର ବିବରଣୀ ଦାଖଲ କରିବାକୁ ହେବ ।
୩. ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ସାହାଯ୍ୟ ଏବଂ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା:- ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କର ଏକ ପ୍ରମୁଖ ଦାୟିତ୍ୱ ହେଉଛି ଆବେଦନକାରୀଙ୍କୁ ତାଙ୍କର ଆଶଙ୍କା ଦୂର କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା, ପୋର୍ଟାଲରେ ଏକ ଆବେଦନର ସ୍ଥିତିକୁ ଜାଣିବାରେ ତାଙ୍କୁ ଶିକ୍ଷିତ କରିବା, ସମାଧାନ ଆବଶ୍ୟକ କରୁଥିବା ନିର୍ଦ୍ଦିଷ୍ଟ ସମସ୍ୟା ଯଦି କିଛି ଥାଏ ତାକୁ ଚିହ୍ନଟ କରିବା ଏବଂ ଏହାର ସମାଧାନ କରିବାରେ ସାହାଯ୍ୟ କରିବା । ଏଥିରେ ଆଧାର ଅପଡେଟ୍, ଆଧାର ସିଡିଂ ଏବଂ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ବ୍ୟାଙ୍କ ଆକାଉଣ୍ଟକୁ ଡିବିଟି ସମ୍ପର୍କ କରିବା, ମୋବାଇଲ ଆଧାର ଲିଙ୍କ କରିବା ଇତ୍ୟାଦି ଅନ୍ତର୍ଭୁକ୍ତ ହୋଇପାରେ ।
୪. FET (କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ତଦନ୍ତ ଦଳ)କୁ ସହାୟତା କରିବା: କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ତଦନ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟା ସମୟରେ ସୂଚନା ସଂଗ୍ରହ ଏବଂ ଏହାର ସଂରକ୍ଷଣ ପାଇଁ ମୋବାଇଲ୍ ଆପ୍ ବ୍ୟବହାରରେ FETକୁ ସହାୟତା କରିବା ପାଇଁ ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କ ଆବଶ୍ୟକ ହୋଇପାରେ । FET ଦ୍ୱାରା କରାଯାଉଥିବା ଦୈନିକ ତଦନ୍ତର ସ୍ଥିତିର ତ୍ୟାସବୋର୍ଡ ଯାଞ୍ଚ କରିବା ସହ କ୍ଷେତ୍ରୀୟ ତଦନ୍ତ ପ୍ରକ୍ରିୟାର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ ତଦାରଖ ପାଇଁ ଉପଯୁକ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷ (CDPO / ବିଡିଓ)କୁ ଅବଗତ କରାଇବାକୁ ପଡିବ ।
୫. ଅଭିଯୋଗର କମ୍ପ୍ୟୁଟରୀକରଣ : ଯେହେତୁ ଅଭିଯୋଗର ସମାଧାନ ହେଉଛି ସୁଭଦ୍ରାର ପ୍ରଭାବଶାଳୀ କାର୍ଯ୍ୟକାରୀତା ଏବଂ ତଦାରଖର ପରିଚୟ, ତେଣୁ ବିଭିନ୍ନ ସୂତ୍ରରୁ ପ୍ରାପ୍ତ ଅଭିଯୋଗକୁ କମ୍ପ୍ୟୁଟରୀକରଣ କରି ହେଲ୍ଡ ଡେସ୍କ ମାନବ ସମ୍ବଳ, ତଦନ୍ତ ଏବଂ ସମାଧାନ ପାଇଁ ପୋର୍ଟାଲରେ ଦାଖଲ କରିବେ ।

୬. ଡ୍ୟାସବୋର୍ଡ / ରିପୋର୍ଟ / ତାତା ବେସ୍: ହେଲ୍ଥ ଡେସ୍କ ମାନବ ସମ୍ବଳକୁ ସୁଭଦ୍ରା ପୋର୍ଟାଲର ତାତା ବେସ୍ ଓ ଡ୍ୟାସବୋର୍ଡକୁ ଆଧାରକରି ରିପୋର୍ଟ ପ୍ରସ୍ତୁତ କରିବାକୁ ପଡିବ ଏବଂ ଯୋଜନାର ଫଳପ୍ରସବ ତଦାରଖ ଓ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ପାଇଁ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ନିକଟରେ ଉପସ୍ଥାପନ କରିବାକୁ ପଡିବ ।
୭. ସୁଭଦ୍ରା ପୋର୍ଟାଲ: ଏହି ଯୋଜନାର କାର୍ଯ୍ୟକାରିତାରେ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ସ୍ପଷ୍ଟତା ସୁନିଶ୍ଚିତ କରିବା ପାଇଁ ହିତାଧିକାରୀ ତଥା ସାଧାରଣ ନାଗରିକଙ୍କୁ ସହାୟତା / ଶିକ୍ଷିତ କରିବାକୁ ହେବ ଏବଂ ଏଥିପାଇଁ ହେଲ୍ଥ ଡେସ୍କ ମାନବ ସମ୍ବଳକୁ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀ, ମାନକ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ପଦ୍ଧତି (SOP) ଏବଂ ଅନ୍ୟାନ୍ୟ କାର୍ଯ୍ୟନିର୍ବାହୀ ନିର୍ଦ୍ଦେଶାବଳୀକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ବୁଝିବା ପଡିବ ଏବଂ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବେ ପୋର୍ଟାଲ ଓ ବିଶେଷ କରି ଏଥିରେ ଥିବା ବିଭିନ୍ନ ମଡ୍ୟୁଲ୍ ସହିତ ନିଜକୁ ସମ୍ପୂର୍ଣ୍ଣ ଭାବରେ ପରିଚିତ କରିବାକୁ ପଡିବ ।
୮. ଆଇ.ଇ.ସି.: ବୁକ୍ ଉନ୍ନୟନ ଅଧିକାରୀ / ଶିଶୁ ବିକାଶ ପ୍ରକଳ୍ପ ଅଧିକାରୀଙ୍କ ସହ ପରାମର୍ଶ କରି ହେଲ୍ଥ ଡେସ୍କ ମାନବ ସମ୍ବଳ ତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରରେ ସୁଭଦ୍ରାର ଆଇ.ଇ.ସି. କାର୍ଯ୍ୟକଳାପ ପାଇଁ AWW/AWH ସହିତ ସମନ୍ବିତ ରକ୍ଷା କରିବ ।
୯. ବିବିଧ କାର୍ଯ୍ୟ: ହେଲ୍ଥ ଡେସ୍କ ମାନବ ସମ୍ବଳକୁ ଉପଯୁକ୍ତ କର୍ତ୍ତୃପକ୍ଷଙ୍କ ସହ ପରାମର୍ଶ କରି ତାଙ୍କ କାର୍ଯ୍ୟକ୍ଷେତ୍ରରେ ସୁଭଦ୍ରା ଅଧୀନରେ ଥିବା ମହିଳା ହିତାଧିକାରୀମାନେ ଉଦ୍ୟୋଗୀ ହେବା ପାଇଁ ଗ୍ରହଣ କରିଥିବା ପଦକ୍ଷେପ ସମ୍ପର୍କରେ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରିବେ ଏବଂ ଏହାକୁ ସଂକଳିତ କରିବେ । ବିଭାଗ ଦ୍ଵାରା ପରବର୍ତ୍ତୀ ପଦକ୍ଷେପ ନେବା ପାଇଁ ସହାୟତା ପାଇଥିବା ମଡ୍ୟୁ ହିତାଧିକାରୀଙ୍କ ତଥ୍ୟ ସଂଗ୍ରହ କରିବାକୁ ପଡିବ । ସୁଭଦ୍ରାର ସୂଚାରୁ କାର୍ଯ୍ୟକାରିତା ପାଇଁ ବୁକ୍ ଉନ୍ନୟନ ଅଧିକାରୀ / ଶିଶୁ ବିକାଶ ପ୍ରକଳ୍ପ ଅଧିକାରୀ ଦେଇଥିବା ଅନ୍ୟ କୌଣସି କାର୍ଯ୍ୟରେ ତାଙ୍କୁ ସହଯୋଗ ଦେବାକୁ ପଡିବ ।

\*\*\*