सत्यमेव जयते

महाराष्ट्र शासन

राज्य सामाईक प्रवेश परीक्षा कक्ष, महाराष्ट्र राज्य, मुंबई

८ वा मजला, न्यु एक्सलसियर इमारत, ए.के. नायक मार्ग, फोर्ट, मुंबई - ४००००१.
दुरध्वनी : ०२२-२२०१६१५९ वेबसाईट : http://www.mahacet.org ई-मेल:cetcell@mahacet.org

क्र.रासाप्रपक/ हेल्पडेस्क-स्थापना/ 345 / २०२६ दि. 10 FEB 2026

शिष्यवृत्ती / शुल्क माफी लाभांबाबत हेल्पडेस्क स्थापन व कार्यान्वित करण्यासाठी प्रस्ताव मागवण्याबाबत

राज्य सामायिक प्रवेश परीक्षा कक्ष (CETCELL), मुंबई ही महाराष्ट्र सरकारची स्वायत्त संस्था आहे जी महाराष्ट्र विनाअनुदानित खाजगी व्यावसायिक शैक्षणिक संस्था (प्रवेश आणि शुल्काचे नियमन) कायदा, २०१५ (२०१५ चा महा. आदेश सातवा) च्या अंमलबजावणीसाठी सामायिक प्रवेश परीक्षा (CET) आणि केंद्रीकृत प्रवेश प्रक्रिया (CAP) आयोजित करते.

शिष्यवृत्ती व शुल्क माफी लाभांबाबत उमेदवारांना अधिक माहिती मिळावी यासाठी राज्य सामायिक प्रवेश परीक्षा कक्ष)CET CELL), मुंबई यांच्यामार्फत हेल्पडेस्क स्थापन व कार्यान्वित करण्याचा प्रस्ताव आहे . सदर हेल्पडेस्क शैक्षणिक संस्थांकडून संबंधित शासन निर्णयांचे काटेकोर पालन सुनिश्चित करण्यासाठी तसेच तक्रार निवारण यंत्रणा (**Grievance Redressal) Mechanism)** म्हणून कार्य करेल .सदर हेल्पडेस्क स्थापन व कार्यान्वित करणेकामी प्रस्ताव मागविण्यात येत आहेत.

सदर हेल्पडेस्कद्वारे खालील प्रवर्गातील उमेदवारांना सेवा उपलब्ध करून देण्यात येईल:

- महिला (Women)
- आर्थिकदृष्ट्या दुर्बल घटक (EWS)
- सामाजिक व शैक्षणिकदृष्ट्या मागास वर्ग (SEBC)
- इतर मागास वर्ग (OBC)
- आर्थिकदृष्ट्या मागास वर्ग (EBC)
- अनाथ विद्यार्थी (संस्थात्मक व असंस्थात्मक)

हेल्पडेस्कची उद्दिष्टे

- शिष्यवृत्ती / शुल्क माफी लाभांबाबत पात्र उमेदवारांना अचूक, वेळेवर माहिती पुरविणे. पुरवल्या जाणाऱ्या माहितीत सुसुत्रता आणणे.

- विद्यार्थ्यांना अर्ज सादर करण्यास, नूतनीकरण (Renewal) आणि तक्रार निवारणामध्ये मदत करणे.
- उमेदवार व संस्थांना भेडसावणाऱ्या समस्यांचे निरीक्षण व विश्लेषण करण्यासाठी विभागाला सहाय्य करणे.

कामाचे स्वरूप (Scope of Work)

हेल्पडेस्क खालील विषयांवरील चौकशी हाताळेल:

- योजनेची पात्रता व लाभ
- संस्थास्तरावर प्रवेशाशी संबंधित शुल्क सवलत
- उत्पन्न प्रमाणपत्र व इतर आवश्यक कागदपत्रे
- MahaDBT अर्ज प्रक्रिया व कालमर्यादा
- शिष्यवृत्ती अर्जाचे नूतनीकरण
- शुल्क परतावा न मिळणे किंवा विलंब होणे
- संस्थास्तरीय तक्रारी (बेकायदेशीर शुल्क वसुली, प्रवेश नाकारणे)

सदर हेल्पडेस्क बहुभाषिक सेवा (मराठी, हिंदी, इंग्रजी) पुरविणे अपेक्षित आहे.

शासन निर्णयांशी सुसंगतता (Compliance with Government Decisions)

सदर हेल्पडेस्क खालील शासन निर्णय व परिपत्रकांशी पूर्णतः सुसंगत राहील:

- शासन निर्णय क्र. **Shishyavri-२०२४/P.No.१०५/Tanshi-४**, दिनांक **०८.०७.२०२४**
- शासन परिपत्रक क्र. **Shishyavru-२०२४/P.No.२०७/Tanshi-४**, दिनांक **१९.०७.२०२४**

हेल्पडेस्क खालील माध्यमांद्वारे कार्यरत राहील:

- कॉल सेंटर (इनबाउंड व आउटबाउंड)
- वेब आधारित तिकीट-प्रणाली (Web-based Ticketing System)

प्रकरणांचे एस्कलेशन व निवारण (Escalation & Resolution)

हेल्पडेस्कमार्फत प्राप्त होणाऱ्या तक्रारी व प्रकरणांचे निवारण खालील स्तरांनुसार करण्यात येईल:

१. **स्तर १ (Level १):** हेल्पडेस्क कार्यकारी (Helpdesk Executive)
२. **स्तर २ (Level २):** विषयतज्ज्ञ / पर्यवेक्षक (Subject Matter Expert / Supervisor)
३. **स्तर ३ (Level ३):** संबंधित विभाग / संचालनालय स्तरावर एस्कलेशन

सर्व प्रकरणांचे एस्कलेशन व निवारण कालमर्यादा संबंधित विभागाने निश्चित केलेल्या सेवा स्तर करारांनुसार (SLAs) राहतील.

करार कालावधी (Contract Duration)

१. सदर हेल्पडेस्क सेवा मासिक तत्त्वावर प्रदान करण्यात येईल.

२. प्रारंभिक करार कालावधी: सदर कराराचा प्रारंभिक कालावधी **०३ (तीन) महिने** इतका राहील.

३. करार वाढ (Extension): प्रारंभिक कालावधी संपल्यानंतर खालील अटींच्या अधीन राहून करार पुढील तिमाहींसाठी वाढविण्यात येऊ शकतो:

- संबंधित विभागाची आवश्यकता असणे .
- सेवा प्रदात्याची कामगिरी समाधानकारक असणे.
- सक्षम प्राधिकाऱ्याची मंजुरी तसेच परस्पर संमती प्राप्त होणे.

त्यानुषंगाने हेल्पडेस्कची स्थापना व हेल्पडेस्क कार्यान्वित करणेकामी **दि.१७/०२/२०२६** दुपारी ०२.०० वाजेपर्यंत खालील पत्त्यावर सीलबंद प्रस्ताव (दरपत्रक) सादर करण्यात यावेत. तसेच त्यावर ठळक अक्षरात "शिष्यवृत्ती / शुल्क माफी लाभांबाबत हेल्पडेस्क स्थापन व कार्यान्वित करण्यासाठी प्रस्ताव" अशी नोंद करण्यात यावी. सदर कालावधीनंतर प्राप्त झालेले प्रस्ताव (दरपत्रक) वैध असणार नाहीत याची नोंद घ्यावी.

पत्ताः- **आयुक्त,**
राज्य सामाईक प्रवेश परीक्षा कक्ष,
८ वा माळा, न्यु एक्सेलसिअर इमारत,
ए. के. नायक मार्ग,
फोर्ट, मुंबई ४०० ००१

प्रशासकीय अधिकारी,
राज्य सामाईक प्रवेश परीक्षा कक्ष,
महाराष्ट्र राज्य ,मुंबई