



**കേരള സർക്കാർ**

**സംഗ്രഹം**

തദ്ദേശസ്വയംഭരണവകുപ്പ് - ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള മാർഗരേഖ അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവ് പുറപ്പെടുവിക്കുന്നു.

**തദ്ദേശസ്വയംഭരണ (ഡി.എ)വകുപ്പ്**

**സ.ഉ.(കെ) നം.123/2009/തസ്വഭവ**

**തിരുവനന്തപുരം, തീയതി 02.07.2009**

പരാമർശം:- (1) പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടറുടെ 22.05.2009ലെ ജെ1-30957/08-ാം നമ്പർ കത്ത്.

(2) കില ഡയറക്ടറുടെ 17.12..2008ലെ കില/ടി.പി(ബി)-1431/08നമ്പർ കത്ത്.

**ഉത്തരവ്**

1994 ലെ കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് ആക്റ്റ് നിലവിൽ വന്നതോടെ സംസ്ഥാനത്തെ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകൾ പ്രാദേശിക സർക്കാരുകൾ എന്ന നിലയിലേക്ക് ഉയർന്നിട്ടുണ്ട്. അധികാര വികേന്ദ്രീകരണ പ്രവർത്തനങ്ങളുടെ ഭാഗമായി സുതാര്യവും ജനപക്ഷപരവുമായ വികസന പരിപാടി സാദ്ധ്യമാക്കുന്നതിൽ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകൾ വളരെയേറെ മുന്നോട്ടു പോയിട്ടുണ്ട്. നിയമാനുസൃത ചുമതലകൾ കാര്യക്ഷമമായി നിർവ്വഹിക്കുന്നതിലും അതിനനുസൃതമായ ഭരണ നിർവ്വഹണ പ്രക്രിയ ഫലവത്തായി നടപ്പാക്കുന്നതിലും ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകൾ ഇനിയും മെച്ചപ്പെടേണ്ടതുണ്ടെന്ന വസ്തുത സർക്കാരിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്. ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളുടെ ഭരണ നിർവ്വഹണവും ആഭ്യന്തര നിയന്ത്രണവും കൂടുതൽ കാര്യക്ഷമമാക്കണമെന്ന് കേരള നിയമസഭയുടെ ലോക്കൽഫണ്ട് അക്കൗണ്ട്സ് കമ്മിറ്റിയും വിലയിരുത്തിയിട്ടുണ്ട്. പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള സേവനങ്ങൾ യഥാസമയം ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും ഓഫീസിനകത്ത് ജനങ്ങൾ കൂട്ടംകൂടി നിൽക്കുന്നതും അതുമൂലം ജീവനക്കാർക്ക് ഓഫീസ് ജോലികൾ ചെയ്യുന്നതിനുള്ള അസൗകര്യം ഒഴിവാക്കുന്നതിനും വേണ്ടി എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും സേവന സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തണമെന്ന് പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ നിർദ്ദേശം നൽകിയിട്ടുണ്ട്. ഇതിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ കേരളത്തിലെ വിവിധ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകൾ പരിശ്രമങ്ങൾ നടത്തിയിട്ടുണ്ട്.

പതിനൊന്നാം പദ്ധതിയുടെ മുൻഗണനാ വിഷയങ്ങളിലൊന്നാണ് സർഭരണവും ഉയർന്ന നിലവാരത്തിലുള്ള സേവന പ്രദാനവും. ആദ്യം വരുന്നവർക്ക് ആദ്യം സേവനം എന്ന തത്വം അടിസ്ഥാനമാക്കി കാര്യക്ഷമവും സുതാര്യവും ഫലപ്രദവുമായ ഒരു ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം പതിനൊന്നാം പദ്ധതിക്കാലത്തു തന്നെ ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതുണ്ട്. ജനങ്ങൾക്ക് മെച്ചപ്പെട്ട സേവനം നൽകുന്നതിനായി കഴിഞ്ഞ പത്തു വർഷ കാലയളവിനുള്ളിൽ കേരളത്തിലെ വിവിധ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളിൽ നിരവധി പരീക്ഷണങ്ങളും പരിശ്രമങ്ങളും നടന്നിട്ടുണ്ട്. പഞ്ചായത്ത് വകുപ്പിലെ ചില ഉദ്യോഗസ്ഥരുടെ ചർച്ചകളുടെയും ചിന്തയുടെയും ഫലമായി ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളിലെ ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനായി ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് എന്ന ആശയം രൂപപ്പെടുവരികയും ചെയ്തിരുന്നു. ഇത്തരത്തിൽ താഴെത്തട്ടിൽ നിന്നും രൂപപ്പെടുവന്ന ആശയങ്ങളെയും പരിശ്രമങ്ങളെയും കില ശാസ്ത്രീയമായി വികസിപ്പിക്കുകയും

പഞ്ചായത്ത് വകുപ്പിന്റേയും ഗ്രാമ പഞ്ചായത്ത് അസോസിയേഷന്റേയും പങ്കാളിത്തത്തോടെ വയനാട് ജില്ലയിലെ എല്ലാ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളിലും ഫലപ്രദമായി ഏർപ്പെടുത്തുകയും ചെയ്തു.

വയനാട് ജില്ലയിൽ മാതൃകാപരമായി നടപ്പിലാക്കിയ ഈ സംവിധാനം സംസ്ഥാനത്തെ എല്ലാ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളിലും ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനാവശ്യമായ നടപടി സ്വീകരിക്കണമെന്ന് കിലയും പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടറും പരാമർശം (1) ലെയും പരാമർശം (2) ലെയും കത്തുകൾ മുഖേന ആവശ്യപ്പെട്ടിരുന്നു.

സർക്കാർ ഇക്കാര്യം വിശദമായി പരിശോധിച്ചു. 1994 ലെ കേരള പഞ്ചായത്ത് രാജ് ആക്റ്റിലെ 189-ാം വകുപ്പ്, ധനകാര്യം, കണക്കുകൾ സൂക്ഷിക്കൽ, ആഫീസ് മാനേജ്മെന്റ് തുടങ്ങിയ സംഗതികളിൽ ദേശീയ സംസ്ഥാന നയങ്ങൾക്കനുസൃതമായി പഞ്ചായത്തുകൾക്ക് പൊതുമാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങൾ നൽകുന്നതിന് സർക്കാരിനു അധികാരം നൽകുന്നു. പ്രസ്തുത അധികാരം വിനിയോഗിച്ച് സർഭരണ നിർവ്വഹണം ലക്ഷ്യമിടുന്ന പരിവർത്തന ഭരണോദ്യമ (Change Management Initiative) ത്തിന്റെ ഭാഗമായി കേരളത്തിലെ എല്ലാ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളിലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിലേക്കായി അനുബന്ധമായി ചേർത്തിട്ടുള്ള മാർഗ്ഗരേഖ അംഗീകരിച്ച് ഉത്തരവാകുന്നു. മാർഗ്ഗരേഖയിൽ നിർദ്ദേശിച്ചവ ഒഴികെയുള്ളവക്ക് എം. ഒ. പി ബാധകമായിരിക്കുന്നതാണ്.

ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളിൽ നടപ്പാക്കുന്ന പരിവർത്തന ഭരണോദ്യമത്തിന്റെ നോഡൽ ഏജൻസിയായി പഞ്ചായത്ത് വകുപ്പിനെ ചുമതലപ്പെടുത്തുന്നു. ഇതിനാവശ്യമായ നോഡൽ ടീമുകളുടെ രൂപീകരണം, പ്രവർത്തന പരിപാടികൾ, പ്രവർത്തന കലണ്ടർ, ആവശ്യമായ മറ്റു പ്രവർത്തനങ്ങൾ എന്നിവ സംബന്ധിച്ചും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം സുസ്ഥിരമാക്കി നിലനിർത്തുന്നതിനുമാവശ്യമായ തുടർ നിർദ്ദേശങ്ങൾ പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ കാലാകാലങ്ങളിൽ നൽകേണ്ടതാണ്. കേരളത്തിലെ എല്ലാ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളിലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനും കാര്യക്ഷമമായും ഫലപ്രദമായും പ്രവർത്തിക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിനുമാവശ്യമായ മേൽനോട്ടവും പിന്തുണാസംവിധാനവും പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഫലപ്രദമായി നടപ്പിലാക്കുന്നതിനാവശ്യമായ പരിശീലന പരിപാടികളും ഡോക്യുമെന്റേഷനും “കില” നിർവ്വഹിക്കുന്നതാണ്. ഇതിനാവശ്യമായ കൈപ്പുസ്തകങ്ങൾ, കുറിപ്പുകൾ, വിവരശേഖരണ ഫാറങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ കില തയ്യാറാക്കി നൽകേണ്ടതാണ്.

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ആരംഭിക്കുന്നതിന് പഞ്ചായത്താഫീസിലെ നിലവിലുള്ള ഭൗതികസൗകര്യങ്ങൾ അപര്യാപ്തമാണെങ്കിൽ അത്തരം സൗകര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിന് തനതുഫണ്ടിൽനിന്നോ ജനറൽ പർപ്പസ് ഫണ്ടിൽ നിന്നോ വികസന ഫണ്ടിൽ നിന്നോ തുക വകയിരുത്തി പ്രോജക്ടുകൾ ഏറ്റെടുക്കേണ്ടതാണ്. പ്രസ്തുത പ്രോജക്ടുകൾ ഡി.പി.സി.യുടെ മുൻകൂർ അനുമതി കൂടാതെ നടപ്പാക്കാവുന്നതും 2009-10 വാർഷിക പദ്ധതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തി സാധൂകരണം വാങ്ങേണ്ടതുമാണ്.

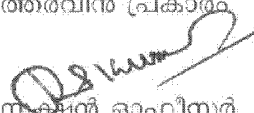
**ഗവർണ്ണറുടെ ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം**

**എസ്.എം.വിജയാനന്ദ്**  
**പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറി**

- 1. എല്ലാ ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റുമാർക്കും സെക്രട്ടറിമാർക്കും
- 2. എല്ലാ ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റുമാർക്കും സെക്രട്ടറിമാർക്കും
- 3. എല്ലാ ജില്ലാ പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റുമാർക്കും സെക്രട്ടറിമാർക്കും

4. എല്ലാ കോർപ്പറേഷൻ മേയർമാർക്കും സെക്രട്ടറിമാർക്കും
5. എല്ലാ മുൻസിപ്പൽ ചെയർപേഴ്സൻമാർക്കും സെക്രട്ടറിമാർക്കും
6. എല്ലാ ജില്ലാ ആസൂത്രണസമിതി ചെയർപേഴ്സൻമാർക്കും
7. എല്ലാ ജില്ലാ കളക്ടർമാർക്കും (ജില്ലാ ആസൂത്രണസമിതി മെമ്പർസെക്രട്ടറിമാർ)
8. മെമ്പർ സെക്രട്ടറി, സംസ്ഥാന ആസൂത്രണ ബോർഡ്
9. പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ
10. നഗരകാര്യ ഡയറക്ടർ
11. ഗ്രാമവികസന കമ്മീഷണർ
12. മുഖ്യ നഗരാസൂത്രകൻ
13. ചീഫ് എഞ്ചിനീയർ തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ്
14. ഡയറക്ടർ, കേരള ഇൻസ്റ്റിറ്റ്യൂട്ട് ഓഫ് ലോക്കൽ അഡ്മിനിസ്ട്രേഷൻ
15. എക്സിക്യൂട്ടീവ് ചെയർമാൻ ആന്റ് ഡയറക്ടർ, ഇൻഫർമേഷൻ കേരള മിഷൻ
16. എല്ലാ ടെക്നിക്കൽ അഡ്വൈസറി ഗ്രൂപ്പ് ചെയർമാൻമാർക്കും കൺവീനർമാർക്കും
17. എല്ലാ ജില്ലാ പ്ലാനിംഗ് ഓഫീസർമാർക്കും
18. എല്ലാ പഞ്ചായത്ത് ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർമാർക്കും
19. എല്ലാ അസിസ്റ്റന്റ് ഡവലപ്മെന്റ് കമ്മീഷണർ(ജനറൽ)മാർക്കും
20. ഡെപ്യൂട്ടി ഡയറക്ടർ, ഇക്കണോമിക്സ് ആന്റ് സ്റ്റാറ്റിസ്റ്റിക്സ് (ജില്ലാതലം)
21. എല്ലാ ജില്ലാ സ്റ്റാറ്റിസ്റ്റിക്കൽ ഓഫീസർമാർക്കും.
22. നഗരകാര്യ മേഖലാ ജോയിന്റ് ഡയറക്ടർമാർക്ക്
23. എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഡയറക്ടർ, കുടുംബശ്രീ മിഷൻ
24. ഡയറക്ടർ, ലോക്കൽ ഫണ്ട് ഓഡിറ്റ്, തിരുവനന്തപുരം
25. സ്റ്റേറ്റ് പെർഫോമൻസ് ആഡിറ്റ് ഓഫീസർ
26. ജനറൽ സെക്രട്ടറി, കേരളഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് അസോസിയേഷൻ
27. സെക്രട്ടറി കേരള ബ്ലോക്ക് പഞ്ചായത്ത് അസോസിയേഷൻ
28. സെക്രട്ടറി മുൻസിപ്പൽ ചെയർമാൻമാരുടെ ചേംബർ
29. സെക്രട്ടറി ജില്ലാപഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റ്മാരുടെ ചേംബർ
30. പ്രിൻസിപ്പൽ അക്കൗണ്ടന്റ് ജനറൽ (ആഡിറ്റ്) കേരള, തിരുവനന്തപുരം (ഉപരിപത്രം സഹിതം)
31. അക്കൗണ്ടന്റ് ജനറൽ (എ ആന്റ് ഇ) കേരള, തിരുവനന്തപുരം (ഉപരിപത്രം സഹിതം)

- പകർപ്പ് : 1. തദ്ദേശസ്വയംഭരണവകുപ്പ് മന്ത്രിയുടെ പ്രൈവറ്റ് സെക്രട്ടറിക്ക്  
 2. തദ്ദേശസ്വയംഭരണ വകുപ്പ് പ്രിൻസിപ്പൽ സെക്രട്ടറിയുടെ പി.എ.യ്ക്ക്  
 3. തദ്ദേശസ്വയംഭരണ ഡി.ബി/ഡി.സി/ഡി.ഡി/എഫ്.എം.സെക്ഷനുകൾക്ക്  
 4. ഓഫീസ് കോപ്പി/കരുതൽ ഫയൽ.

ഉത്തരവിൻ പ്രകാരം  
  
 സെക്ഷൻ ഓഫീസർ

(02.07.2009-ലെ സ. ഉ.(കെ) 123/09/തസ്വഭവ നമ്പർ സർക്കാർ ഉത്തരവിന്റെ അനുബന്ധം)

**ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള മാർഗരേഖ**

**1. ആമുഖം**

പൗരസമൂഹത്തിന് സേവനാവകാശം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നതിന് ചുമതലകളുടെയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളുടെയും കാര്യക്ഷമമായ നിർവ്വഹണത്തിന്റെ ആവശ്യകത ആധുനിക സമൂഹത്തിൽ നാൾക്കുനാൾ വർദ്ധിച്ചുവരികയാണ്. ജനാധിപത്യഭരണ പ്രക്രിയക്ക് അനുസൃതമായ തത്ത്വങ്ങളുടെ അടിസ്ഥാനത്തിലായിരിക്കണം ഇവ നിർവ്വഹിക്കപ്പെടേണ്ടത്. നീതിപൂർവ്വമായ ഭരണപ്രക്രിയയും ജനപക്ഷ ഭരണസമ്പ്രദായവും ജനാധിപത്യ വ്യവസ്ഥയിൽ പൗരന്റെ അവകാശമാണ്. പൗരസമൂഹത്തിന് സേവനം ഒരു അവകാശമാണെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തുന്നത് സർഭരണത്തിന്റെ മൂന്നുപാധിയാണ്. ഇതിന് പൊതുജനത്തിന് സമയബന്ധിതസേവനം ലഭ്യമാകുന്നതും അവർക്കു പങ്കുവഹിക്കാൻ കഴിയുന്നതും ബോധ്യപ്പെടുന്നതുമായ ഭരണ സംവിധാനം ഉണ്ടാകണം. സുതാര്യതയും കാര്യക്ഷമതയും ഫലപ്രാപ്തിയുമുള്ള ഈ സംവിധാനം, ജനസൗഹൃദവും അഴിമതിരഹിതവും പ്രതികരണസ്വഭാവമുള്ളതും നിയമാധിഷ്ഠിതവുമായിരിക്കണം. ജനവിശ്വാസം ആർജ്ജിക്കത്തക്കവിധം പങ്കാളിത്തവും നീതിനിഷ്ഠയും സുസ്ഥിരതയും പ്രദാനം ചെയ്യുന്നതും സ്ഥാപന ലക്ഷ്യങ്ങൾ പൂർത്തീകരിക്കുന്നതുമായ ഇത്തരം ഭരണസംവിധാനമാണ് സർഭരണം സാധ്യമാക്കുന്നത്.

ഭരണഘടനാധിഷ്ഠിതമായ ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും അധികാരങ്ങളുമുള്ള പ്രാദേശികസർക്കാരുകളായ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളും സർഭരണം യാഥാർത്ഥ്യമാക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഒരു പൗരന്റെ ജനനം മുതൽ മരണം വരെയുള്ള വിവിധജീവിതാവശ്യങ്ങളുമായി ബന്ധപ്പെട്ട വിപുലവും അനിവാര്യവുമായ ഒട്ടേറെ ചുമതലകൾ പഞ്ചായത്തുകൾ നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതുണ്ട്. വികസന മേഖലകളിലെ പ്രവർത്തനങ്ങൾക്കു പുറമേ സാമൂഹ്യക്ഷേമ മേഖലയിലും പൊതുസുരക്ഷ, പൊതുസൗകര്യങ്ങൾ എന്നിവ ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിലും നിശ്ചിത ചുമതലകൾ ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകൾക്കുണ്ട്. കൂടാതെ, പെർമിറ്റുകൾ, സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾ, ലൈസൻസുകൾ തുടങ്ങിയ സേവനങ്ങൾ ഉൾപ്പെടുന്ന സ്റ്റാറ്റ്യൂട്ടറി ഉത്തരവാദിത്വങ്ങളും ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഇവ പൂർണ്ണ അർത്ഥത്തിൽ പ്രാവർത്തികമാക്കുന്നതിന് മേൽപ്പറഞ്ഞ സവിശേഷതകളോടു കൂടിയ ഭരണ നിർവ്വഹണ സംവിധാനം ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകൾ പിന്തുടരേണ്ടതുണ്ട്.

ഇതിന് ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളെയും പൊതുജനത്തേയും പരസ്പരം ബന്ധിപ്പിക്കുന്ന പ്രധാന ഇടമായ അതിന്റെ ഓഫീസ് ഫലപ്രദമായി പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതുണ്ട്. ഏറ്റവും വേഗത്തിലും കൃത്യതയിലും പ്രവൃത്തി നിർവ്വഹണം നടത്തുന്നതിന് ഗുണകരമാവുന്ന തരത്തിൽ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളുടെ ഓഫീസ് ഭരണനിർവ്വഹണം ഉയർന്ന നിലവാരത്തിൽ ചിട്ടപ്പെടുത്തേണ്ടതും നടപടിക്രമങ്ങൾ ഇതിനനുസരിച്ച് രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് പൗരാവകാശരേഖയ്ക്കനുസൃതമായി സമയബന്ധിതമായി സേവനം പ്രദാനം ചെയ്യുന്ന ഭരണപ്രക്രിയയാണ് പഞ്ചായത്തുകളിൽ ഉണ്ടാകേണ്ടത്. പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സമയബന്ധിതമായ സേവനം നൽകുന്നതിനും ജനങ്ങൾ ഓഫീസിനകത്ത് കൂട്ടം കൂടി നിൽക്കുന്നതു മൂലം ജീവനക്കാർക്ക് ജോലി ചെയ്യാൻ അസൗകര്യം ഉണ്ടാകുന്നത് ഒഴിവാക്കുന്നതിനും വേണ്ടി ഒരു സേവന സംവിധാനം ഓരോ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തും ആരംഭിക്കണമെന്ന് നിർദ്ദേശിക്കുകയും ചെയ്തിരുന്നു. എന്നാൽ നിലവിൽ സേവനങ്ങൾക്കായി ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളെ സമീപിക്കുന്ന പൊതുജനങ്ങൾക്ക് സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതിനുള്ള മാനദണ്ഡങ്ങളും അപേക്ഷകൾ ആർ സ്വീകരിക്കുമെന്നും സേവനങ്ങൾ എപ്പോൾ ലഭിക്കുമെന്നും അറിയാത്തതിനാലും സേവനങ്ങൾ ലഭ്യമാകുന്നതിന് മുൻഗണനാക്രമം ഉറപ്പുവരുത്താത്തതിനാലും ധാരാളം പ്രയാസങ്ങൾ നേരിടേണ്ടി വരുന്നുണ്ട്. പ്രാന്തവൽക്കരിക്കപ്പെട്ട സമൂഹത്തിനടക്കം സാമൂഹ്യനീതി നിഷേധിക്കപ്പെടാൻ ഇത് കാരണമാകുന്നു. ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിൽ അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിന് കൃത്യമായ ഒരു സംവിധാനമില്ലാത്തതിനാൽ പൊതുജനങ്ങളിൽ നിന്നും അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനും സംശയങ്ങൾ ദൂരീകരിക്കുന്നതിനും അപേക്ഷകൾ പരതുനതിനും വിവിധ ജീവനക്കാർ ഒരേ സമയം ധാരാളം സമയം ചെലവഴിക്കേണ്ടി വരുന്നുണ്ട്. ഇത് ചിട്ടയായി ജോലി ചെയ്യാനാ

കാത്ത സാഹചര്യം ഉണ്ടാക്കുന്നത് കൂടാതെ ആഫീസിലെ ദൈനംദിന പ്രവൃത്തികളിൽ വീഴ്ചക്ക് കാരണമാവുകയും ചെയ്യുന്നുണ്ട്. ഇവ ഒഴിവാക്കി ശാസ്ത്രീയമായ ഓഫീസ് ഭരണനടപടിക്രമം സാധ്യമാക്കുന്നതിനും സമയബന്ധിത സേവനപ്രദാനം ഉറപ്പ് വരുത്തുന്നതിനും ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് ഓഫീസുകളെ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ്, മെയിൻ ഓഫീസ് എന്നിങ്ങനെ ക്രമീകരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

മേൽപ്പറഞ്ഞ ചുമതലകൾ ജനസൗഹൃദപരമായും കാര്യക്ഷമമായും നിർവ്വഹിക്കുന്നതിന് ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകൾക്ക് ഇപ്പോൾ ബാധകമാക്കിയിട്ടുള്ള മാനുവൽ ഓഫ് ഓഫീസ് പ്രൊസീജിയർ (MOP) പര്യാപ്തമല്ലെന്നും പൊതുജനങ്ങളുടെ അപേക്ഷകൾ യഥാവിധി കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നതിനും, അവ ലഭിച്ച ക്രമത്തിൽ സമയബന്ധിതമായും നീതിപൂർവ്വമായും സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പാക്കുന്നതിനും പര്യാപ്തമായ ഒരു നടപടിക്രമം ആവശ്യമാണെന്നും സർക്കാരിന് ബോധ്യപ്പെട്ടിട്ടുണ്ട്.

ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത് ഓഫീസുകൾ ജനസൗഹൃദപരമാക്കുന്നതിനും ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം കാര്യക്ഷമമാക്കുന്നതിനും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസുകൾ സ്ഥാപിക്കേണ്ടത് അനിവാര്യമാണ്. പല ഗ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസുകളുടെ ഭാഗമായുള്ള കൗണ്ടർ സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തിക്കഴിഞ്ഞിട്ടുണ്ട്. എന്നാൽ ഇവയുടെ പ്രവർത്തനം ഏകീകൃതസ്വഭാവമുള്ളതോ ശാസ്ത്രീയമോ അല്ലാത്തതിനാൽ പലപ്പോഴും ഉദ്ദേശ ലക്ഷ്യം കൈവരിക്കാൻ കഴിയാതെ വരികയും ഫലപ്രദമല്ലാതാവുകയും ചെയ്യുന്നതായി സർക്കാരിന്റെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെട്ടിരിക്കുന്നു. സംസ്ഥാനത്തെ മുഴുവൻ ഗ്രാമപഞ്ചായത്തുകളിലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ഇത്തരം പരിശ്രമങ്ങളുടെ പോരായ്മകൾ പരിഹരിച്ച് ശാസ്ത്രീയമായി ചിട്ടപ്പെടുത്തി ഏകീകൃതമാക്കേണ്ടതുണ്ട്.

**2. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ്**

അപേക്ഷകളുടേയും മറ്റു തപാലുകളുടേയും സ്വീകരണം, സേവനം നൽകൽ, അപേക്ഷകളുടെ അപ്പപ്പോഴത്തെ സ്ഥിതിയും വിവിധ വിവരങ്ങളും ലഭ്യമാക്കൽ, തുടങ്ങിയ മുഖാമുഖ പ്രവർത്തനങ്ങൾ പൂർണ്ണമായും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ നിർവ്വഹിക്കണം. ആദ്യം വരുന്നവർക്ക് ആദ്യം എന്ന തത്വത്തിന്റെ അടിസ്ഥാനത്തിൽ സേവനം നൽകുന്ന ഏകജാലക സംവിധാനമായി ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തിക്കേണ്ടതാണ്. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം നടപ്പാക്കുന്നത് വഴി ഇനി പറയുന്ന നേട്ടങ്ങൾ സാധ്യമാക്കുന്നു.

- 1) ഏകജാലക സംവിധാനത്തിലൂടെ സേവനങ്ങളും, വിവരങ്ങളും പൗരാവകാശ രേഖയ്ക്കനുസൃതമായി ജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാകുന്നു.
- 2) ജനങ്ങളും ജനപ്രതിനിധികളും ജീവനക്കാരും നേരിടുന്ന പ്രതിസന്ധികളും, പ്രയാസങ്ങളും മറികടന്ന് ഭരണ നിർവ്വഹണ കാര്യക്ഷമത വർദ്ധിക്കുന്നു.
- 3) ആദ്യം വരുന്നവർക്ക് ആദ്യം എന്ന നിലയിൽ സേവനം സാധ്യമാക്കുന്നു
- 4) അഴിമതിക്ക് കാരണമാകുന്ന സാഹചര്യങ്ങൾ കുറയ്ക്കുന്നു.
- 5) ഇടനിലക്കാരില്ലാതെ, ശുപാർശകളില്ലാതെ മുൻഗണനാക്രമത്തിൽ സേവനം സാധ്യമാക്കുന്നു.
- 6) സുഗമമായ ഓഫീസ് അന്തരീക്ഷവും, സ്വസ്ഥമായ ഓഫീസ് സാഹചര്യവും സൃഷ്ടിക്കുന്നു
- 7) മുഴുവൻ ജീവനക്കാർക്കും പഞ്ചായത്തിലെ മുഴുവൻ നടപടിക്രമങ്ങളെക്കുറിച്ചും അവഗാഹമുണ്ടാകുന്നു.
- 8) ഓഫീസ് പെർഫോമൻസ് മാനേജ്മെന്റ് സാധ്യമാക്കുന്നു.
- 9) ഭരണഘടനയുടെ ആമുഖത്തിൽ വിഭാവനം ചെയ്യുന്ന സാമൂഹ്യ നീതി, പദവിയിലും അവസരങ്ങളിലുമുള്ള തുല്യത , ഓരോ വ്യക്തിയുടേയും സ്വാഭാവികമായും എന്നിവ സേവനപ്രദാന സംവിധാനത്തിൽ ഉറപ്പുവരുത്താൻ സഹായിക്കുന്നു.
- 10) സേവനാവകാശം ഉറപ്പുവരുത്തുന്നു.
- 11) ഭരണസംവിധാനത്തിന്റെ വിശ്വാസ്യത വർദ്ധിപ്പിക്കുന്നു.

**3. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് നടപടിക്രമങ്ങൾ**

**3.1. തപാൽ സ്വീകരണം**

1. നേരിട്ടും അല്ലാതെയും ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ തപാലുകളും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. (അപേക്ഷകൾ, പരാതികൾ, രജിസ്ട്രേഡ് കത്തുകൾ, ടെന്ററുകൾ, ക്വട്ടേഷനുകൾ, ഫാക്സ് സന്ദേശം, ടെലഫോൺ സന്ദേശം, മറ്റ് ഓഫീസുകളിൽ നിന്നുള്ള കത്തുകൾ, ഇ-മെയിൽ എന്നിവയെല്ലാം തപാലിന്റെ ഗണത്തിൽ പെടുന്നതാണ്). ഇ-മെയിൽ പ്രിന്റൗട്ട് എടുത്തും ടെലഫോൺ സന്ദേശം രേഖപ്പെടുത്തി ആധികാരികമാക്കിയും തപാലായി രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.
2. ദേശീയ തൊഴിലുറപ്പ് പദ്ധതി പ്രകാരമുള്ള തൊഴിൽ കാർഡിനുള്ള അപേക്ഷ, തൊഴിൽ ലഭിക്കുന്നതിനുള്ള അപേക്ഷ, എല്ലാ വ്യക്തിഗതാനുകൂല്യങ്ങൾക്കും ഗുണഭോക്തൃ തിരഞ്ഞെടുപ്പിനുമുള്ള അപേക്ഷകൾ എന്നിവയുടെ സ്വീകരണവും തൊഴിൽ കാർഡ് വിതരണവും നിർബന്ധമായും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് മുഖേന ആയിരിക്കേണ്ടതാണ്.
3. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥ(ൻ) പേരുവച്ചവ ഒഴികെയുള്ള എല്ലാ തപാലുകളും തുറന്ന് തീയതിയോടുകൂടിയ ഓഫീസ് സീൽ പതിച്ച് സ്റ്റാമ്പുകൾ റദ്ദാക്കി ഉടൻ തന്നെ രജിസ്ട്രേഷൻ നടപടികൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.
4. പേരു വച്ച തപാലുകൾ മേൽവിലാസക്കാരന് നൽകേണ്ടതാണ്. ഇവയിൽ ഔദ്യോഗികസ്വഭാവമുള്ളവ തുടർനടപടിക്കായി ഉടൻതന്നെ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിലേക്ക് നൽകേണ്ടതാണ്.
5. തപാൽപ്പെട്ടി വഴി ലഭിക്കുന്ന തപാലുകൾ തൊട്ടടുത്ത പ്രവൃത്തി ദിവസം ആദ്യവും പരാതിപ്പെട്ടി വഴി ലഭിക്കുന്നവ അതു തുറക്കുന്ന ദിവസവും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത് നടപടി സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.
6. അപേക്ഷകൾ, റിപ്പോർട്ടുകൾ തുടങ്ങിയവ അപേക്ഷകരുടെ ഒപ്പും ചേർക്കേണ്ട വിവരങ്ങളും അതാതുസ്ഥലത്ത് രേഖപ്പെടുത്തിയിട്ടുള്ളതാണെന്നും മുദ്രകൾ പതിച്ചിട്ടുള്ളതുമാണെന്നും, ആവശ്യമായ ഫീസ് ഒടുക്കിയിട്ടുള്ളതും അനുബന്ധരേഖകൾ ഉൾക്കൊള്ളിച്ചിട്ടുള്ളതുമാണെന്നും ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. ഇതിനായി ഓരോ സേവനവും അതിന്റെ നിബന്ധനകളും ക്രോഡീകരിച്ച് തയ്യാറാക്കിയ വിഷയതല പരിശോധന പട്ടികകൾ (Check list) തയ്യാറാക്കി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. ഇവയും പൗരാവകാശരേഖയും അടിസ്ഥാനമാക്കിയാണ് അപേക്ഷകളുടെ പരിശോധന നടത്തേണ്ടത്. അതത് പഞ്ചായത്തുകളിൽ ബാധകമായ നിയമങ്ങളുടെ കൂടി അടിസ്ഥാനത്തിലാണ് പൗരാവകാശരേഖയും പരിശോധനാ പട്ടികകളും തയ്യാറാക്കേണ്ടത്. ഇവയുടെ ആധികാരികത പെർഫോമൻസ് ആഡിറ്റ് സൂപ്പർവൈസർമാർ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്. പൊതുവായ പരിശോധനാ പട്ടികകളുടെ മാതൃകകൾ പഞ്ചായത്ത് ഡയറക്ടർ തയ്യാറാക്കി നൽകേണ്ടതാണ്.
7. പരിശോധനാ പട്ടികകളിൽ നിബന്ധനകൾ ക്രമനമ്പരിട്ട് രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതും പാലിച്ചിട്ടുള്ളവ ടിക് മാർക്ക് ചെയ്യേണ്ടതുമാണ്. അപേക്ഷ പൂർണ്ണമല്ലെങ്കിലോ അപേക്ഷ യോടൊപ്പം, ആവശ്യമായ അനുബന്ധ രേഖകൾ ഇല്ലെങ്കിലോ അപേക്ഷ അപ്പോൾ തന്നെ ഉപയോഗിച്ച പരിശോധനാ പട്ടിക സഹിതം അപേക്ഷകന് തിരിച്ചു നൽകേണ്ടതും ന്യൂനത പരിഹരിച്ച് തിരികെ വാങ്ങേണ്ടതുമാണ്. തത്സമയം പരിഹരിക്കാനാകാത്ത ന്യൂനതകളോടു കൂടിയ അപേക്ഷകൾ കാലതാമസത്തിനിടയാക്കുമെങ്കിലും സ്വീകരിക്കാവുന്നതാണ്. യാതൊരു സാഹചര്യത്തിലും അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കാതിരിക്കാൻ പാടില്ല. ന്യൂനതകളുള്ള അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്ന

സാഹചര്യത്തിൽ കൈപ്പറ്റുരസീതിൽ സേവനം നൽകുന്ന തീയതി രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനു പകരം 'പരിശോധനാ പട്ടിക പ്രകാരമുള്ള ന്യൂനതകൾ പരിഹരിക്കേണ്ടതാണ്' എന്ന് രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതും പരിശോധനാപട്ടികയുടെ പകർപ്പ് അപേക്ഷകന് നൽകേണ്ടതുമാണ്. അവ സമയബന്ധിതമായി പരിഹരിക്കാൻ രേഖാ മൂലം ആവശ്യപ്പെടേണ്ടതാണ്.

**3.2. തപാലുകളുടെ രജിസ്ട്രേഷൻ**

- 1) സ്വീകരിക്കുന്ന തപാലുകളുടെ വിവരങ്ങൾ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിലെ രജിസ്ട്രേഷൻ-വിതരണ രജിസ്റ്ററിൽ ചേർക്കേണ്ടതാണ്. തപാൽ നമ്പർ ഓരോ കലണ്ടർ വർഷത്തിലും പുതുതായി ആരംഭിക്കേണ്ടതും വർഷാവസാനം വരെ തുടർച്ചയായതുമായിരിക്കണം. രജിസ്റ്ററിന്റെ മാതൃക അനുബന്ധം 1 ആയി ചേർക്കുന്നു. പ്രസ്തുത രജിസ്റ്ററിലെ 1 മുതൽ 8 വരെ കോളങ്ങൾ രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്ന സമയത്ത് തന്നെ പൂരിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.
- 2) തപാലുകളുടെ കൂടെയോ പ്രത്യേകമായോ ലഭിക്കുന്ന ആധാരങ്ങൾ, ബോണ്ടുകൾ തുടങ്ങിയവ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ സ്വീകരിച്ച് രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുകയും സെക്യൂരിറ്റി രജിസ്റ്ററിൽ ചേർത്ത് ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷന്റെ ചുമതലയിൽ സൂക്ഷിക്കുകയും വേണം.
- 3) സെക്ഷനിൽ ലഭിക്കുന്ന അപേക്ഷകളുടെ വിവരങ്ങൾ ചേർക്കേണ്ട രജിസ്റ്ററുകൾ (ഉദാ: കർഷകതൊഴിലാളി പെൻഷൻ അപേക്ഷാ രജിസ്റ്റർ, വാർദ്ധക്യകാല പെൻഷൻ അപേക്ഷാ രജിസ്റ്റർ, വിവരാവകാശനിയമപ്രകാരമുള്ള രജിസ്റ്റർ, ജനന-മരണ സർട്ടിഫിക്കറ്റുകൾക്കായുള്ള അപേക്ഷാ രജിസ്റ്റർ തുടങ്ങിയവ) ഏതെന്ന് അതാത് തപാലിന്റെ നേരെ രജിസ്ട്രേഷൻ-വിതരണ രജിസ്റ്ററിലെ 7-ാം കോളത്തിൽ ചേർക്കേണ്ടതാണ്. പ്രത്യേക രജിസ്റ്ററുകളിൽ ചേർക്കണമെന്ന് നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടില്ലാത്ത എല്ലാ തപാലുകളും പൊതുതൻപതിവേടിൽ ചേർക്കേണ്ടതാണ്.

**3.3. കൈപ്പറ്റ് രസീത്**

എല്ലാ തപാലുകൾക്കും കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകേണ്ടതാണ്. സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്ന തീയതി പൗരാവകാശ രേഖയിൽ അനുശാസിക്കുന്ന തരത്തിൽ നിശ്ചയിച്ച് കൈപ്പറ്റ് രസീതിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. കൈപ്പറ്റ് രസീത് ഡ്യൂപ്ലിക്കേറ്റിൽ തയ്യാറാക്കി ഒറിജിനൽ അപേക്ഷകന് നൽകേണ്ടതും പകർപ്പ് തപാലിനോടൊപ്പം ചേർക്കേണ്ടതുമാണ്. കൈപ്പറ്റ് രസീതിന്റെ മാതൃക അനുബന്ധം 2 ആയി ചേർത്തിരിക്കുന്നു. സേവനം നൽകുന്ന സമയപരിധി അതതു പഞ്ചായത്തുകൾ തീരുമാനിച്ച പൗരാവകാശ രേഖയിൽ ചേർക്കേണ്ടതും എന്നാൽ ഇപ്രകാരം നിശ്ചയിക്കുന്ന സമയപരിധി ഏതെങ്കിലും നിയമത്തിലോ ചട്ടങ്ങളിലോ സർക്കാർ മാർഗ്ഗനിർദ്ദേശങ്ങളിലോ നിഷ്കർഷിച്ചിട്ടുള്ള സമയപരിധിയിൽ അധികരിക്കാൻ പാടില്ലാത്തതുമാണ്.

**3.4. പണമിടപാടുകൾ**

പഞ്ചായത്തിലേക്കുള്ള എല്ലാ വരവുകളും ചട്ടപ്രകാരമുള്ള രസീത് നൽകി ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്. ഓഫീസിൽ മറ്റ് പണ സ്വീകരണ കേന്ദ്രങ്ങൾ ഉണ്ടാകാൻ പാടില്ല. പണം സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള സൗകര്യം ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ ഉണ്ടായിരിക്കേണ്ടതാണ്. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ സ്വീകരിക്കുന്ന കാഷ്, എല്ലാ ദിവസവും 3.00 മണിക്കൂ തന്നെ ഓഫീസ് കളക്ഷൻ രജിസ്റ്റർ മുഖാന്തിരം കാഷ് ചെയ്റ്റിന്റെ ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥനും തുടർന്ന് രജിസ്റ്റർ, അക്കൗണ്ട് സെക്ഷനും കൈമാറേണ്ടതാണ്. കാഷ് നൽകലും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് വഴി ആയിരിക്കണം. കാഷ് ബുക്കിന്റെ പ്രതിദിന ക്ലോസിംഗും വരവുരജിസ്റ്റർ, ചെലവു രജിസ്റ്റർ, വിവിധ ഡിമാന്റ് രജിസ്റ്ററുകൾ തുടങ്ങിയവയിലെ രേഖപ്പെടുത്തലുകളും ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷനുകൾ അതതുദിവസം തന്നെ 3.00 മണിക്കൂ ശേഷം പൂർത്തിയാക്കേണ്ടതാണ്.

**3.5. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറി**

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ സ്വീകരിക്കുന്നതും സേവനം നൽകേണ്ടതുമായ അപേക്ഷകളുടെയും പരാതികളുടേയും കാര്യത്തിൽ യഥാസമയം സേവനം ലഭ്യമാകുന്നുവെന്ന് ഉറപ്പുവരുത്താനായി അനുബന്ധം 3 ലെ മാതൃകയിലുള്ള ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറി സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്. ഒരു നിശ്ചിത തീയതിയിൽ നൽകേണ്ട സേവനങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനായി ഡയറിയുടെ ഒന്നോ അതിലധികമോ പേജുകൾ നീക്കിവയ്ക്കേണ്ടതാണ്. ഇപ്രകാരം നീക്കിവെച്ച പേജുകൾ തികയാതെ വരുന്ന പക്ഷം ഡയറിയിലെ തന്നെ മറ്റൊരു പേജ് ഉപയോഗിക്കേണ്ടതാണ്. ഓരോ അപേക്ഷയും സ്വീകരിക്കുന്ന മുറക്ക് 1 മുതൽ 4 വരെ കോളങ്ങളിലും സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്ന മുറക്ക് മറ്റു കോളങ്ങളിലും രേഖപ്പെടുത്തലുകൾ വരുത്തേണ്ടതാണ്. മറുപടി നൽകേണ്ട ഔദ്യോഗിക തപാലുകളുടെ വിവരവും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറിയിൽ ചേർത്ത് മോണിറ്റർ ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

**3.6 തപാലുകളുടെ വിതരണം**

അതാതു ദിവസം സേവനം ലഭ്യമാക്കേണ്ട തപാലുകളും അടിയന്തിര തപാലുകളും പരമാവധി 30 മിനിറ്റിനകവും മറ്റു തപാലുകൾ അന്നേ ദിവസം തന്നെ കഴിയുന്നത്ര വേഗത്തിലും എന്നാൽ വൈകിട്ട് 4.00 മണിക്ക് മുൻപായും സെക്ഷനുകളിലേക്ക് കൈമാറേണ്ടതാണ്.

- 1) സെക്രട്ടറി, പ്രസിഡന്റ് എന്നിവരുടെ പ്രത്യേക നിർദ്ദേശം ആവശ്യമായ തപാലുകൾ നേരിട്ട് സെക്രട്ടറിക്ക്/ പ്രസിഡന്റിന് നൽകേണ്ടതും ആവശ്യമായ നിർദ്ദേശം ലഭ്യമായ ശേഷം സെക്ഷനുകൾക്ക് കൈമാറേണ്ടതുമാണ്.
- 2) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ നിന്നും വിവിധ സെക്ഷനുകൾക്കും, പ്രസിഡന്റ്, സെക്രട്ടറി എന്നിവർക്കും തപാൽ വിതരണം ചെയ്യുന്നതിനായി പ്രത്യേകം ഫോൾഡറുകൾ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതും തപാലുകൾ ഫോൾഡറിൽ ചേർത്ത് നൽകേണ്ടതുമാണ്.
- 3) തപാൽ കൈമാറ്റങ്ങൾക്ക് രജിസ്ട്രേഷൻ-വിതരണ രജിസ്റ്ററിലെ 9-ാം കോളത്തിൽ അക്നോളജ്മെന്റ് വാങ്ങേണ്ടതാണ്.
- 4) അതത് ദിവസം ലഭിച്ച തപാലുകൾ യഥാസമയം വിതരണം ചെയ്ത ശേഷം “..... തീയതി, ഈ ഓഫീസിൽ ലഭിച്ച എല്ലാ തപാലുകളും രജിസ്ട്രേഷൻ വിതരണ രജിസ്റ്ററിൽ ചേർത്ത് വിതരണം ചെയ്തിട്ടുണ്ട്” എന്ന് അന്നന് ചുമതലാ കൈമാറ്റത്തിന് മുൻപ് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സൂപ്പർവൈസർ രജിസ്ട്രേഷൻ വിതരണ രജിസ്റ്ററിൽ സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- 5) സെക്ഷനിൽ ലഭിക്കുന്ന നമ്പരിട്ട തപാലുകൾ അതതു ദിവസം തന്നെ തൻപതിവേടുകളിൽ ചേർക്കേണ്ടതും ഇക്കാര്യം സൂപ്പർവൈസർ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതുമാണ്.

**3.7. സേവനങ്ങൾ നൽകൽ**

അപേക്ഷകന് നൽകിയ കൈപ്പറ്റ് രസീതിൽ സേവനം നൽകുമെന്ന് കാണിച്ച തീയതിക്കു മുമ്പായി ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷനുകൾ ആവശ്യമായ രേഖകൾ തയ്യാറാക്കി ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ ഏൽപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. സെക്ഷനുകൾ സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്ന മുറക്ക് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറിയിലെ 5 -ാം കോളത്തിൽ ലഭിച്ച തീയതി രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. സേവനം സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി ഹാജരാകുമ്പോൾ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറിയിലെ 7-ാം കോളത്തിൽ കൈപ്പറ്റുന്നയാളുടെ ഒപ്പ് വാങ്ങി സേവനം നൽകേണ്ടതും കൈപ്പറ്റുരസീത് റദ്ദാക്കേണ്ടതുമാണ്. ഇപ്രകാരം ഏഴുദിവസത്തിനകം കൈപ്പറ്റാത്ത സേവനങ്ങൾ എല്ലാ



തിങ്കളാഴ്ചയും തപാൽ മാർഗ്ഗം അയച്ചുനൽകേണ്ടതാണ്. സേവനം തപാലിലയയ്ക്കുകയാണെങ്കിൽ ഡെസ്‌പാച്ച് വിവരം ഡയറിയിലെ 8-ാം കോളത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. നിശ്ചിത തീയതിയിൽ സേവനം ലഭ്യമാക്കാൻ കഴിയാത്ത സാഹചര്യത്തിൽ അതിന്റെ കാരണവും എന്ന് സേവനം നൽകാൻ കഴിയുമെന്ന വിവരവും രേഖാമൂലം അപേക്ഷകനെ അറിയിക്കേണ്ടതും പ്രസ്തുത വിവരം ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറിയിലെ അഭിപ്രായക്കുറിപ്പ് കോളത്തിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. സേവനം നൽകുന്നതിന് പുതിയ തീയതി നിശ്ചയിച്ചിട്ടുണ്ടെങ്കിൽ ബന്ധപ്പെട്ട തീയതിയുടെ പേജിലും ആവശ്യമായ വിവരങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

**3.8. വിവരങ്ങൾ നൽകൽ**

അന്വേഷണങ്ങൾക്കും സംശയങ്ങൾക്കും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് അസിസ്റ്റന്റ് കൃത്യ തയോടെയും, വസ്തുനിഷ്ഠമായും മറുപടി നൽകേണ്ടതാണ്. വിവരങ്ങൾ പൂർണ്ണമായും കൃത്യമായും നൽകുന്നുവെന്ന് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സൂപ്പർവൈസർ ഉറപ്പാക്കേണ്ടതാണ്. അന്വേഷണങ്ങൾക്ക് വ്യക്തമായ മറുപടി നൽകുന്നതിനുവേണ്ടി വിവരങ്ങൾ ശേഖരിക്കേണ്ട സാഹചര്യത്തിലും ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള വിവരങ്ങൾ സെക്ഷനോ ഉത്തരവാദിപ്പെട്ടവർക്കോ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിലേക്കോ തിരിച്ചോ കൈമാറേണ്ട സാഹചര്യത്തിലും അവ മെസ്സേജ് ബുക്ക് വഴി നൽകേണ്ടതാണ്. മെസ്സേജ് ബുക്കിന്റെ മാതൃക അനുബന്ധം 4 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു. ഇത് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ സൂക്ഷിക്കേണ്ടതാണ്.

**3.9. ഫോറങ്ങളുടെ വിതരണം**

സൗജന്യമായും വില ഇറുപ്പാക്കിയും നൽകുന്ന വിവിധ ഫോറങ്ങൾ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് വഴി വിതരണം ചെയ്യേണ്ടതും വിശദാംശങ്ങൾ അനുബന്ധം 5 ലെ മാതൃകയിലുള്ള ഫോറ വിതരണ രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. സൗജന്യമായി വിതരണം ചെയ്യുന്ന ഫോറങ്ങളുടെ വിവരം ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ എഴുതി പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

**4. ജീവനക്കാരുടെ ചുമതലകൾ**

- 1) ജീവനക്കാർ ജനങ്ങളോട് സൗഹാർദ്ദപരമായ പെരുമാറ്റവും സമീപനവും പുലർത്തേണ്ടതാണ്.
- 2) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്ന രജിസ്റ്ററുകൾ അതാത് ദിവസം പൂർണ്ണമാക്കി, അസിസ്റ്റന്റും സൂപ്പർ വൈസറും സാക്ഷ്യപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- 3) എല്ലാ ദിവസവും വൈകുന്നേരം 4 മണിക്കു മുമ്പായി ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് അസിസ്റ്റന്റ്, ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറി പരിശോധിച്ച് അടുത്ത പ്രവൃത്തിദിവസം നൽകേണ്ട എല്ലാ സേവനങ്ങളും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ ലഭ്യമായിട്ടുണ്ടെന്ന് ഉറപ്പ് വരുത്തേണ്ടതാണ്. ഏതെങ്കിലും സെക്ഷനിൽ നിന്ന് സേവനം ലഭ്യമാക്കിയിട്ടില്ലെങ്കിൽ സൂപ്പർവൈസറുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തി പരിഹാരം കാണേണ്ടതാണ്.
- 4) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർ തങ്ങളുടെ മറ്റ് ചുമതലകൾ ഓഫീസ് ഉത്തരവ് പ്രകാരം അതതു പോലെ നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതാണ്.

**4.1 ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് അസിസ്റ്റന്റ്**

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിലെ ചുമതലകൾ നിർവ്വഹിക്കുന്നതിനായി പഞ്ചായത്തിലെ ക്ലറിക്കൽ ജീവനക്കാരെ പ്രതിദിന ചംക്രമണം (daily rotation) അടിസ്ഥാനത്തിൽ നിയോഗിക്കേണ്ടതാണ്. പ്രവർത്തന ചുമതല ഓരോ ദിവസവും വൈകുന്നേരം കൈമാറേ

ണ്ടതും, ചുമതലാ കൈമാറ്റം ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡ്യൂട്ടി രജിസ്റ്ററിൽ രേഖപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. (മാതൃക അനുബന്ധം 6 ആയി ചേർത്തിരിക്കുന്നു.) ഇപ്രകാരം ചുമതലകൈമാറ്റം നടത്തുമ്പോൾ രസീത് ബുക്ക്, രജിസ്റ്ററുകൾ, മറ്റു രേഖകൾ എന്നിവയും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ ലഭിച്ചതും വിതരണം ചെയ്യാത്തതുമായ സേവനങ്ങളും തപാലുകളും കൈമാറി എന്ന് ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.

**4.2 ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് അറ്റൻ്റർ**

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ചുമതലക്കാരെ സഹായിക്കുന്നതിന് ലാസ്റ്റ് ഗ്രേഡ് ജീവനക്കാരെ നിയോഗിക്കേണ്ടതാണ്.

**4.3 ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സൂപ്പർവൈസർ**

- 1) ഓഫീസ് ഭരണസംവിധാനത്തിന്റെ സൂപ്പർവൈസറായ ജൂനിയർ സൂപ്രണ്ട്/ഹെഡ്ക്വാർക്കിന്റെ (JS/HC) നേരിട്ടുള്ള നിയന്ത്രണത്തിലാണ് ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തിക്കേണ്ടത്. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനത്തിനിടയിൽ എന്തെങ്കിലും തടസ്സങ്ങൾ ഉണ്ടായാൽ യഥാസമയം സെക്രട്ടറിയുടെ ശ്രദ്ധയിൽപ്പെടുത്തി പരിഹരിക്കേണ്ടത് സൂപ്പർവൈസറുടെ ചുമതലയായിരിക്കുന്നതാണ്.
- 2) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിന്റെയും മെയിൻ ഓഫീസിന്റെയും പ്രവർത്തനം നേരിട്ട് നിയന്ത്രിക്കുന്ന തരത്തിലായിരിക്കണം സൂപ്പർവൈസറുടെ ഇരിപ്പിടം ക്രമീകരിക്കേണ്ടത്.
- 3) ലഭിക്കുന്ന എല്ലാ തപാലുകളും രജിസ്റ്റർ ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്നും കൈപ്പറ്റ് രസീത് നൽകുന്നുണ്ടെന്നും തരംതിരിവുകൾ കൃത്യമാണെന്നും രജിസ്റ്റർ ചെയ്ത തപാലുകൾ സമയബന്ധിതമായി വിതരണം ചെയ്യുന്നുണ്ടെന്നും സേവനങ്ങൾ യഥാവിധി നൽകുന്നുണ്ടെന്നും സൂപ്പർവൈസർ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്
- 4) വിതരണം ചെയ്യാൻ കഴിയാത്ത തപാലുകളുടെയും പ്രസിഡന്റ്/സെക്രട്ടറി എന്നിവർക്ക് നിർദ്ദേശങ്ങൾക്കായി നൽകുന്ന തപാലുകളുടെയും ചുമതല സൂപ്പർവൈസർക്കായിരിക്കും.
- 5) നൽകേണ്ട സേവനങ്ങൾ ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷനുകൾ യഥാസമയം ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ ലഭ്യമാക്കുന്നുവെന്നും അയച്ചു നൽകേണ്ടവ ഡെസ് പാച്ച് ചെയ്ത വിവരം ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ ലഭ്യമാക്കിയെന്നും സൂപ്പർവൈസർ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
- 6) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറി അടക്കമുള്ള രജിസ്റ്ററുകൾ പ്രതിദിനം പരിശോധിച്ച് ജീവനക്കാരുടെ ശാസ്ത്രീയമായ ജോലി വിഭജനവും പെർഫോമൻസ് മാനേജ്മെന്റും സൂപ്പർവൈസർ ഉറപ്പുവരുത്തേണ്ടതാണ്.
- 7)

**5. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തന സമയം**

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തന സമയം രാവിലെ 10.00 മണി മുതൽ വൈകുന്നേരം 3.00 മണിവരെ ആയിരിക്കേണ്ടതാണ്.

**6 സേവനങ്ങളും നിബന്ധനകളും സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പുകൾ**

ഓഫീസിൽ നിന്ന് ലഭിക്കുന്ന സേവനങ്ങൾ, അവയ്ക്കുള്ള നിബന്ധനകൾ, യോഗങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച അറിയിപ്പുകൾ തുടങ്ങിയ വിശദാംശങ്ങൾ പൊതുജനങ്ങൾക്ക് ലഭ്യമാക്കി പഞ്ചായത്തിന്റെ പ്രവർത്തനം സുതാര്യവും കാര്യക്ഷമവും അഴിമതിരഹിതവുമാക്കുന്നതിന് താഴെപ്പറയുന്ന സൗകര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

- 1) നോട്ടീസ് ബോർഡ്
- 2) സേവനവിവര ബോർഡുകൾ (മാതൃക അനുബന്ധം 7 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.)
- 3) വിവരാവകാശ നിയമം, ജനന-മരണ-വിവാഹ രജിസ്ട്രേഷൻ നിയമങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ പ്രകാരം ചുമതലപ്പെട്ട നിയമസ്ഥാപനങ്ങൾ/അധികാരികൾ/ഉത്തരവാദിപ്പെട്ടവർ എന്നിവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ വ്യക്തമാക്കുന്ന ബോർഡുകൾ
- 4) അഴിമതി നിർമ്മാർജ്ജനം, പരാതി പരിഹാരം, ഓംബുഡ്സ്മാൻ, ട്രൈബ്യൂണൽ തുടങ്ങിയവ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ബോർഡുകൾ താഴെപ്പറയുന്നവ കൂടി ഏർപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്.
- 1) ഹാജർ ബോർഡ് (മാതൃക അനുബന്ധം 8 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.)
- 2) ഗ്രാമസഭാ ബോർഡ് (മാതൃക അനുബന്ധം 9 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.)
- 3) യോഗങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച ബോർഡ് (മാതൃക അനുബന്ധം 10 ആയി നൽകിയിരിക്കുന്നു.)
- 4) സർവീസ് സ്റ്റാറ്റസ് ബോർഡ് (ഓരോ ഇനം സേവനത്തിനുമുള്ള ഏത് തീയതി വരെയുള്ള അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കി എന്ന രേഖപ്പെടുത്തുന്നതിനായി അനുബന്ധം 11 ൽ നൽകിയിരിക്കുന്ന മാതൃകയിൽ സർവീസ് സ്റ്റാറ്റസ് ബോർഡ് പ്രദർശിപ്പിക്കേണ്ടതും അത് എല്ലാ ദിവസവും വൈകുന്നേരം 4.30 ന് പുതുക്കേണ്ടതുമാണ്. കെട്ടിട നിർമ്മാണ പെർമിറ്റിനുള്ള അപേക്ഷകൾ, ലൈസൻസ് അപേക്ഷകൾ, പെൻഷൻ അപേക്ഷകൾ എന്നീ ഇനങ്ങൾ നിർബന്ധമായും ബോർഡിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

**7 ടോക്കൺ സമ്പ്രദായം**

ആദ്യം വരുന്നവർക്ക് ആദ്യം സേവനം നൽകുക എന്ന മാനദണ്ഡം പാലിക്കുന്നതിനായി ടോക്കൺ സമ്പ്രദായം ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. ഇതിലേക്കായി ഡിസ്ക്രീ ബോർഡുകളും സ്ഥാപിക്കാവുന്നതാണ്.

**8. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഭൗതികസൗകര്യങ്ങൾ**

**8. 1. പൊതുജനങ്ങൾക്കുള്ള ഭൗതികസൗകര്യങ്ങൾ**

സേവനാവകാശികൾക്ക് മാനുതയും ആദരവും നൽകുന്നതിന് താഴെപ്പറയുന്ന ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിൽ ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

- എ. നിർബന്ധമായും ഏർപ്പെടുത്തേണ്ട സൗകര്യങ്ങൾ
- 1) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് കൗണ്ടർ
  - 2) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തന സമയത്തിനു ശേഷവും അവധി ദിവസങ്ങളിലും അപേക്ഷകളും മറ്റും നിക്ഷേപിക്കുന്നതിനുള്ള തപാൽപെട്ടി
  - 3) ശാരീരിക വെല്ലുവിളികൾ നേരിടുന്നവർക്ക് ആവശ്യമായ റാമ്പ് സംവിധാനം
  - 4) സൗകര്യപ്രദമായ ഇരിപ്പിടങ്ങളും എഴുത്തുമേശയും
  - 5) അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങൾ
  - 6) പേന, പശ, നൂൽ, സ്റ്റാപ്ലർ, പേപ്പർ പഞ്ച്, മൊട്ടുസൂചി മുതലായ സ്റ്റേഷനറി സാധനങ്ങൾ

- 7) കുടിവെള്ളം
- 8) മുത്രപ്പുരയും കക്കൂസ് സൗകര്യവും
- 9) പരാതികൾ നിക്ഷേപിക്കുന്നതിന്, അത് തുറക്കുന്ന ദിവസം, തുറക്കാൻ ഉത്തരവാദിപ്പെട്ട ആൾക്കാർ, തുടർനടപടിക്രമം എന്നിവ രേഖപ്പെടുത്തിയ പരാതിപ്പെട്ടി

ബി. ഏർപ്പെടുത്താവുന്ന മറ്റു സൗകര്യങ്ങൾ

- 1) വാഷ്ബേസിൻ
- 2) പ്രഥമ ശുശ്രൂഷക്കാവശ്യമായ കിറ്റ്
- 3) പണം ഉപയോഗിച്ച് ഉപയോഗിക്കാവുന്ന പൊതുവായ ഫോൺ സൗകര്യം
- 4) പത്രമാസികകൾ, ലഘുലേഖകൾ തുടങ്ങിയവ
- 5) പഞ്ചായത്തിന്റെ വിവിധ പദ്ധതികളും സേവനങ്ങളും സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ, അറിയിപ്പുകൾ തുടങ്ങിയവ പ്രദർശിപ്പിക്കുന്നതിനുള്ള ടെലിവിഷൻ

**8.2. ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ചുമതലക്കാർക്കുള്ള ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ**

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം കാര്യക്ഷമമായി നിർവ്വഹിക്കുന്നതിനായി ചുമതലക്കാരായ ജീവനക്കാർക്ക് ചുവടെ ചേർക്കുന്ന ഭൗതിക സൗകര്യങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.

- 1) ഇരിപ്പിടം, മേശ, ഷെൽഫ്, കാബിൻ, പണം സൂക്ഷിക്കുന്നതിനുള്ള സംവിധാനം, ആവശ്യമായ സ്റ്റേഷനറി
- 2) രജിസ്ട്രേഷൻ -വിതരണ രജിസ്റ്റർ, ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറി തുടങ്ങിയവയും വിവിധ അപേക്ഷാ ഫോറങ്ങളും ആവശ്യമായ മുദ്രകളും
- 3) കൈപ്പറ്റ് രസീത്
- 4) പരിഷ്കരിച്ചതും, പുർണ്ണവുമായ പൗരാവകാശ രേഖ
- 5) പഞ്ചായത്തുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിയമങ്ങൾ, ചട്ടങ്ങൾ, ഉത്തരവുകൾ
- 6) ഇന്റർകോം
- 7) ഇന്റർനെറ്റ് സൗകര്യമുള്ളതും ആഫീസിലെ കമ്പ്യൂട്ടർശൃംഖലയുമായി ബന്ധിപ്പിച്ചിട്ടുള്ളതും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനത്തിനുപയുക്തമായ സോഫ്റ്റ്‌വെയർ വിന്യസിച്ചിട്ടുള്ളതുമായ കമ്പ്യൂട്ടർ
- 8) ജനപ്രതിനിധികൾ, ഉദ്യോഗസ്ഥർ, സ്ഥാപനങ്ങൾ എന്നിവയുടെ വിലാസം, ടെല ഫോൺ നമ്പറുകൾ തുടങ്ങിയവ ഉൾക്കൊള്ളുന്ന ഇൻഫർമേഷൻ ഡയറക്ടറി
- 9) ഓഫീസ് ഉത്തരവും ജോലിവിഭജന രേഖയും
- 10) ഓരോ വാർഡിലേയും ജനപ്രതിനിധികൾ, ചുമതലയുള്ള ഉദ്യോഗസ്ഥർ, പ്രമോട്ടർമാർ, കുടുംബശ്രീ ഭാരവാഹികൾ, മറ്റ് കമ്മറ്റി ഭാരവാഹികൾ, പ്രേരകർ, ആരോഗ്യ പ്രവർത്തകർ എന്നിവരുടെ വിവരങ്ങൾ
- 11) വിഷയതല പരിശോധനാ പട്ടിക (ചെക്ക് ലിസ്റ്റ്)കൾ
- 12) രസീത് ബുക്ക്

**9. മോണിറ്ററിംഗ് സംവിധാനം**

- 1) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം കാര്യക്ഷമമായും ഫലപ്രദമായും നടക്കുന്നു എന്നു റപ്പോർട്ടു വരുത്തുന്നതിന് പഞ്ചായത്ത് തലത്തിൽ പഞ്ചായത്ത് പ്രസിഡന്റ് ചെയർമാനും സെക്രട്ടറി കൺവീനറുമായി ഒരു മോണിറ്ററിംഗ് സമിതി രൂപീകരിക്കേണ്ടതാണ്. ഈ സമിതിയിൽ എല്ലാ സ്റ്റീയറിംഗ് കമ്മിറ്റി അംഗങ്ങളും അംഗങ്ങളായിരിക്കേണ്ടതാണ്. സ്റ്റീയറിംഗ് കമ്മിറ്റിയിൽ വനിതാ അംഗമോ പട്ടികജാതി/പട്ടികവർഗ്ഗ അംഗമോ ഇല്ലെങ്കിൽ പഞ്ചായത്ത് കമ്മിറ്റിയിലെ ഏറ്റവും പ്രായം കൂടിയ വനിതാ അംഗത്തെയും SC/ST അംഗത്തെയും സമിതിയിൽ ഉൾപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്.
- 2) മോണിറ്ററിംഗ് സമിതി മാസത്തിൽ ഒരു പ്രാവശ്യമെങ്കിലും യോഗം ചേരേണ്ടതും ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് അടക്കമുള്ള ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം വിലയിരുത്തി ആവശ്യമായ ശുപാർശകൾ പഞ്ചായത്ത് സമിതിക്ക് നൽകേണ്ടതുമാണ്. ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം സംബന്ധിച്ച പെർഫോമൻസ് റിപ്പോർട്ട് വൈസ് പ്രസിഡണ്ടും സൂപ്പർവൈസറും ചേർന്ന് തയ്യാറാക്കി സമിതിക്ക് സമർപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. പൗരാവകാശരേഖ കാലാനുസൃതമായി പരിഷ്കരിക്കാനാവശ്യമായ നിർദ്ദേശങ്ങൾ മോണിറ്ററിംഗ് സമിതി രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതാണ്. യോഗതീരുമാനങ്ങൾ രേഖപ്പെടുത്തി പഞ്ചായത്തിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടത് കൺവീനറുടെ ചുമതലയായിരിക്കും. മോണിറ്ററിംഗ് സമിതിയുടെ ശുപാർശകൾ പഞ്ചായത്ത് യോഗത്തിൽ ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതാണ്.

**10. സ്റ്റാഫ് മീറ്റിംഗ്**

- 1) സെക്രട്ടറി വിളിച്ചു ചേർക്കുന്ന ജീവനക്കാരുടെ പ്രതിമാസ യോഗത്തിൽ ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനവും വിലയിരുത്തേണ്ടതാണ്.
- 2) ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് പ്രവർത്തനം സംബന്ധിച്ച പരാതികൾ, പരിഹാര നിർദ്ദേശങ്ങൾ, മോണിറ്ററിംഗ് സമിതി നിർദ്ദേശങ്ങൾ എന്നിവ സ്റ്റാഫ് മീറ്റിംഗിൽ ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതാണ്. പ്രവർത്തനം മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ സ്റ്റാഫ് മീറ്റിംഗിൽ രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതും, പഞ്ചായത്തിന് സമർപ്പിക്കേണ്ടതുമാണ്.

**11. പൊതുജന വിലയിരുത്തൽ സംവിധാനം**

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസിന്റെ പ്രവർത്തനം വിലയിരുത്തുന്നതിനും നിർദ്ദേശങ്ങൾ ലഭ്യമാക്കുന്നതിനും വിലയിരുത്തൽ സംവിധാനം പഞ്ചായത്തുകൾ ഏർപ്പെടുത്തേണ്ടതും ലഭിക്കുന്ന നിർദ്ദേശങ്ങളും അഭിപ്രായങ്ങളും മോണിറ്ററിംഗ് സമിതിയിൽ ചർച്ച ചെയ്ത് യുക്തമായ ശുപാർശകൾ പഞ്ചായത്തിന് നൽകേണ്ടതാണ്.

**12. പ്രചാരണം**

ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് സംവിധാനം ഏർപ്പെടുത്തുന്നതുമായി ബന്ധപ്പെട്ടും, സംവിധാനത്തിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങളും നേട്ടങ്ങളും ജനങ്ങളിൽ എത്തിക്കുന്നതിനുമായി പഞ്ചായത്തുകൾ വ്യാപകമായ പ്രചരണ പരിപാടികൾ സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

**13. പ്രത്യേക ദിനങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്തൽ**

അപേക്ഷ സ്വീകരിക്കുമ്പോൾ തന്നെ സാങ്കേതിക പരിശോധന കൂടുതൽ ആവശ്യമായി വരുന്നതോ, കൂടുതൽ എണ്ണം വരുന്നതോ ആയ തരം അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കുന്നതിനായി ആഴ്ചയിൽ ചില നിശ്ചിത ദിവസങ്ങളിൽ പ്രത്യേക ക്രമീകരണങ്ങൾ ഏർപ്പെടുത്താവുന്നതാണ്. എന്നാൽ മറ്റു ദിവസങ്ങളിലും അപേക്ഷകൾ സ്വീകരിക്കേണ്ടതാണ്.

**14. വാർഷിക പൗരയോഗങ്ങൾ**

ശ്രാമ പഞ്ചായത്തുകളുടെ സേവനപ്രദാനം സംബന്ധിച്ച് ജനകേന്ദ്രീകൃത വിലയിരുത്തൽ നടത്തുന്നതിന് വാർഷിക പൗരയോഗങ്ങൾ പഞ്ചായത്ത് സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്. എല്ലാ വർഷവും ജനുവരി മാസത്തിൽ സേവനാവകാശി സമൂഹത്തിലെ വിവിധതലങ്ങളിൽപ്പെട്ടവരുടെ പ്രാതിനിധ്യം ഉറപ്പുവരുത്തിക്കൊണ്ട് 75 മുതൽ 100 വരെ പേരെ പങ്കെടുപ്പിച്ചുകൊണ്ടായിരിക്കണം യോഗം സംഘടിപ്പിക്കേണ്ടത്. പൊതുജനങ്ങൾക്കു നൽകുന്ന സേവനങ്ങൾ, അവയുടെ കാര്യക്ഷമതാപ്രശ്നങ്ങൾ തുടങ്ങിയവ യോഗത്തിൽ ചർച്ച ചെയ്യേണ്ടതും മെച്ചപ്പെടുത്തുന്നതിനുള്ള നിർദ്ദേശങ്ങൾ രൂപപ്പെടുത്തേണ്ടതുമാണ്. തൊട്ടുമുൻവർഷത്തെ സേവനപ്രദാനം സംബന്ധിച്ച പഞ്ചായത്തിന്റെ അവസ്ഥാവിശകലനവും കണക്കുകളും ഉൾപ്പെട്ട റിപ്പോർട്ട് യോഗത്തിനു മുമ്പാകെ അവതരിപ്പിക്കേണ്ടതാണ്.

## അനുബന്ധം 1

### രജിസ്ട്രേഷൻ - വിതരണ രജിസ്റ്റർ

തീയതി	തപാൽ/ കറന്റ് നമ്പർ	ആരിൽ നിന്നും ലഭിച്ചു (മേൽവിലാസവ ും ഫോൺ നമ്പരും സഹിതം)	റഫറൻസ് നമ്പരും തീയതിയും	അപേക്ഷ യുടെ/ തപാലിന്റെ സ്വഭാവം/ വിഷയം	സെക് ഷൻ	ഏത് രജിസ്റ്റ റിൽ ചേർക്കണം	സേവനം ലഭ്യമാ ക്കുന്ന തീയതി	കൈപ്പറ്റുന്ന സെക്ഷന്റെ തീയതി യോടു കൂടിയ ഒപ്പ്	അഭി പായ ക്കുറി പ്പ്
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

## അനുബന്ധം 2

### കൈപ്പറ്റ് രസീത്

(അസ്സൽ /പകർപ്പ്)

..... ഗ്രാമ പഞ്ചായത്ത്  
വിലാസം, ഫോൺ നമ്പർ

**കൈപ്പറ്റ് രസീത്**

നമ്പർ : ..... / 20.... തീയതി : .....

അപേക്ഷകയുടെ(ന്റെ) പേര് : .....

വിഷയം (ചുരുക്കത്തിൽ) : .....

സേവനം ലഭ്യമാക്കുന്ന തീയതി : .....

സെക്ഷൻ : .....

(ആഫീസ് മുദ്ര) ഫ്രണ്ട് ആഫീസ് അസിസ്റ്റന്റിന്റെ ഒപ്പ്

---

സേവനം കൈപ്പറ്റുന്നതിനോ തുടർ നടപടികളറിയുന്നതിനോ സമീപിക്കുമ്പോൾ നിർബന്ധമായും ഈ രസീത് കൊണ്ടുവരേണ്ടതാണ്.

**അനുബന്ധം 3**

**ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡയറി**

തീയതി : .....

തപാൽ നമ്പർ	അപേക്ഷകന്റെ പേര്	സേവനത്തിന്റെ സ്വഭാവം	സേവനം ലഭ്യമാക്കേണ്ട സെക്ഷൻ	ബന്ധപ്പെട്ട സെക്ഷനിൽ നിന്നും ലഭിച്ച തീയതി	സേവനം നൽകിയ തീയതി	കൈപ്പറ്റുന്ന ആളുടെ പേരും ഒപ്പും	അഭിപ്രായ കുറിപ്പ്
1	2	3	4	5	6	7	8

**അനുബന്ധം 4**

**മെസേജ് ബുക്ക്**

ക്രമ നമ്പർ	തീയതി	മെസേജ്	ആർക്ക്	മറുപടി/അക്നോളജ്‌മെന്റ് (ചുരുക്കൊപ്പം തീയതിയും സഹിതം)
1	2	3	4	5

**അനുബന്ധം 5**

**ഫോറം വിതരണ രജിസ്റ്റർ**

**ഫോറത്തിന്റെ പേര് :-**

തീയതി	പ്രാരംഭ എണ്ണം	അന്നേ ദിവസം സ്റ്റോക്കി ലെടുത്ത ഫോറങ്ങളുടെ എണ്ണം	ആകെ എണ്ണം	വിതരണം ചെയ്ത എണ്ണം	ബാക്കി എണ്ണം	ടെണ്ടർ ഫോറങ്ങൾ മുതലായവയുടെ കാര്യത്തിൽ			ആകെ റ്റിയ തുക	റിമാർക്സ്	ഇനിഷ്യൽ
						ആർക്ക് വിതരണം ചെയ്തു	രസീത് നമ്പറും തീയതിയും	തുക			
1	2	3	4	5	6	7(a)	7 (b)	7 (c)	8	9	10

കുറിപ്പ് :- ഓരോ ഇനം ഫോറത്തിനും വ്യത്യസ്ത പേജുകൾ ഉപയോഗിക്കുക



**അനുബന്ധം 6**

**ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് ഡ്യൂട്ടി രജിസ്റ്റർ**

തീയതി	രജിസ്ട്രേഷൻ വിതരണ രജിസ്റ്റർ ക്ലോസ് ചെയ്തോ	ഫ്രണ്ട് ഓഫീസ് കാഷ് ബാലൻസ്	ഉപയോഗിക്കാത്ത കാഷ് രസീതുകളുടെ നമ്പർ (.....മുതൽ .....വരെ)	ചുമതല കൈമാറിയ സമയം	ചുമതല കൈമാറി നൽകിയ ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ഒപ്പും	ചുമതല ഏറ്റെടുത്ത ഉദ്യോഗസ്ഥന്റെ പേരും ഒപ്പും	സൂപ്പർവൈസറുടെ ഒപ്പ്
1	2	3	4	5	6	7	8

**അനുബന്ധം 7**

**സേവന വിവര ബോർഡ്**

ക്രമ നമ്പർ	സേവനങ്ങൾ	നിബന്ധനകൾ	ഫീസ്	സമയപരിധി	പരാതിപരിഹാര സംവിധാനം
1	2	3	4	5	6

**അനുബന്ധം 8**

**ഹാജർ ബോർഡ്**

..... ഗ്രാമപഞ്ചായത്ത്

തീയതി :

ക്രമ നമ്പർ	ഔദ്യോഗിക പദവി	പേര്	ഹാജർനില	പുറത്തുപോയിരിക്കുകയാണെങ്കിൽ അതു സംബന്ധിച്ച വിവരവും തിരികെ എത്തുന്ന സമയവും
1	2	3	4	5

**അനുബന്ധം 9**

**ഗ്രാമസഭകൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ**

ക്രമ നമ്പർ	വാർഡ് നമ്പർ	വാർഡിന്റെ പേര്	വാർഡംഗത്തിന്റെ പേര് (കൺവീനർ)	ആകെ വോട്ടർമാരുടെ എണ്ണം	ഗ്രാമസഭാതീയതിയും പങ്കാളിത്തവും					അഭിപ്രായക്കുറിപ്പ്
					6	7	8	9	10	
1	2	3	4	5						11

**അനുബന്ധം 10**

**യോഗങ്ങൾ സംബന്ധിച്ച വിവരങ്ങൾ**

ക്രമ നമ്പർ	യോഗവിവരം	അവസാനംചേർന്ന തീയതി	അടുത്ത യോഗ തീയതി	അജണ്ടകൾ ചുരുക്കത്തിൽ
1	2	3	4	5

**അനുബന്ധം 11**

**സർവ്വീസ് സ്റ്റാറ്റസ് ബോർഡ്**

**തീയതി :**

ക്രമ നമ്പർ	ഇനം	ഏത് തീയതി വരെയുള്ള അപേക്ഷകൾ തീർപ്പാക്കി	ആവശ്യമായ രേഖകളുടെ അഭാവത്തിൽ നടപടി പൂർത്തിയാക്കാൻ കഴിയാത്ത അപേക്ഷകളുടെ എണ്ണം
1	2	3	4